

COMPETENCIAS LABORALES BÁSICAS



LA COMUNICACIÓN



**EL TRABAJO EN
EQUIPO**



LA RESPONSABILIDAD



**AUTOCONTROL Y
RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS**

LA COMUNICACIÓN

CANALES

- Vocal (35 %)
- Verbal (10 %)
- Visual (55 %)



PROCESO de comunicación

- Verbal 
- No verbal 

HABILIDADES para una comunicación efectiva

- Escucha activa 
- Empatía 
- Asertividad 

Uso del TELEFONO



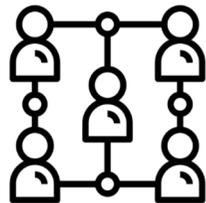
- Es importante utilizarlo adecuadamente para **recibir o hacer llamadas.**
- **TENER EN CUENTA:** la voz + la actitud + el lenguaje + el silencio

EL TRABAJO EN EQUIPO



Las 5-C

- **C**omplementariedad
- **C**oordinación
- **C**omunicación
- **C**onfianza
- **C**ompromiso



¿Cómo ser un buen miembro de equipo?

- Ten espíritu de equipo
- Colabora
- Respeta
- Muestra buen carácter
- Se leal y asume responsabilidades
- Se inconformista



LA RESPONSABILIDAD

- Adquiere un **compromiso**
- Cumple con las **tareas**
- Asume las **consecuencias**



AUTOCONTROL Y RECOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- **Controla** las emociones 
- Ten una **conversación** clara y escucha lo que te dicen. 
- **Evita** situaciones conflictivas

