

Tema 6

Competencias laborales básicas para el desempeño del puesto

La Comunicación

Proceso a través del cual es posible la transmisión de ideas, sentimientos o creencias entre las personas.

Hace posible la comprensión entre las personas, los grupos y las sociedades.

Intercambio de ideas a través del comportamiento verbal y no verbal.

Canales de comunicación

Nos comunicamos a través de tres CANALES:

Vocal

Tono de voz y entonación, las características de la voz. (35%)

Verbal

A través de las palabras. Es el mensaje que se quiere transmitir. (10%)

Visual

Es el lenguaje corporal,
todo lo que se puede ver:
expresiones faciales, miradas, gestos,... (55%)



Proceso de comunicación

Comunicación verbal

Sirve de vehículo para transmitir
el contenido del mensaje.
Puede ser oral o escrito.



Comunicación no verbal

Intervienen las palabras,
el tono de voz
y los movimientos del cuerpo.

Son los más importantes
en el proceso de comunicación.



Aspectos en la comunicación no verbal

- Expresión de la cara
- Mirada
- Postura
- Gestos
- Distancia de interacción y espacio personal
- Apariencia personal



*Ejemplo: un amigo ha hecho un examen y está enfadado. percibimos su cara de enfado, su frustración, rabia,... por sus gestos.

Habilidades para una comunicación efectiva

Estas habilidades son muy importantes para que mi comunicación en el puesto de trabajo sea la adecuada.

Intenta utilizarlas siempre que puedas.

Escucha activa

Para escuchar activamente:

- Indaga: pregunta, muestra interés.
- Observa: capta los detalles, estate atento/a
- Ordena la información.
- Reformula: confirma lo que has escuchado.



Para escuchar activamente NO:

- No estés distraída/o.
- No te quedes con lo anecdótico.
- No hagas juicios
(si no te lo pide la otra persona)



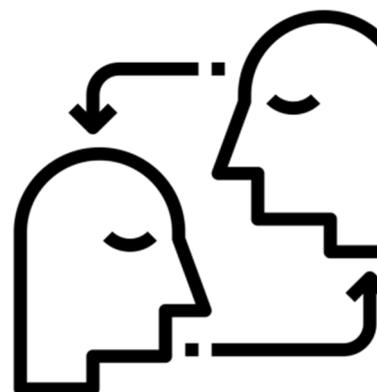
Empatía

Capacidad que tienes de captar lo que siente la otra persona mientras se comunica contigo.

Ponerte en su lugar aunque no sientas lo mismo para entenderle mejor.

*Ejemplo:

una amiga rompe con su novio y viene a contármelo.



Asertividad

Capacidad para transmitir a otra persona tus opiniones, creencias o sentimientos de una manera eficaz y sin sentirte incómoda/o.

Ser asertivo no significa querer llevar siempre la razón, sino expresar tú opinión y puntos de vista.



Es el punto medio entre dos extremos:
la pasividad y la agresividad.

*Ejemplo:

se nos cuela alguien en la cola del supermercado.

- pasividad: no digo nada.
- agresividad: le monto una bronca.
- asertividad: le digo de forma educada que creo que debe hacer cola como el resto de personas que estamos ahí.

Uso del teléfono en el trabajo.

Uno de los canales de comunicación más frecuente en un organismo público es el teléfono.

Es importante que lo utilices adecuadamente para recibir y hacer llamadas.

En ocasiones hay llamadas internas, son llamadas que se hacen dentro de la organización.

Técnicas de uso adecuado del teléfono.

- La voz

Debes ser agradable, natural, claro/a.
Habla con claridad,
articula bien las palabras
y a una velocidad normal.

- La actitud

Debes ser positivo y profesional.
Debes reflejar entusiasmo, confianza,
ganas de ayudar y seriedad.

- El lenguaje

Explica con claridad lo que quieres decir,
evita usar palabras complicadas.

- El silencio

Cuando guardes silencio al teléfono
porque estás escuchando,
debes aplicar técnicas de escucha activa,

puedes usar expresiones de tipo:
si...,ya...,claro...,desde luego...,entiendo...,

para no interrumpir al emisor,
pero sepa que le estás escuchando,
y no crear un silencio incómodo.

si necesitas consultar algo,
avisa al emisor,
para que sepa que sigues ahí.



Realizar una llamada de teléfono.

- Saluda y preséntate,
di tu nombre y lugar de trabajo.
- Explica para qué has llamado.
- Explica el tema de forma clara y profesional
prepáralo bien antes de llamar.
- Aplica las técnicas de escucha activa.
- Crea un clima acogedor.
- Concreta lo acordado,
si hace falta lo repites para asegurarte.
- Apúntalo si hace falta.
- Despídete adecuadamente.

Recibir una llamada de teléfono.

- Contesta la llamada lo antes posible, sin hacer esperar.
- Saluda y preséntate, di tu nombre y lugar de trabajo.
- Trata de entender el motivo de la llamada.
- Aplica las técnicas de escucha activa.
- Crea un clima acogedor.
- Concreta lo acordado, si hace falta lo repites para asegurarte.
- Apúntalo si hace falta.
- Agradece su llamada.
- Espera a que la otra persona cuelgue primero.

El Trabajo en Equipo

Grupo de compañeros con capacidades complementarias que trabajan de forma comprometida y organizada para conseguir un objetivo común.



Las 5C-s en el Trabajo en equipo

1. Complementariedad:

todos tenemos diferentes habilidades
y si las juntamos logramos un buen resultado.

2. Coordinación:

debemos actuar de forma organizada.

3. Comunicación:

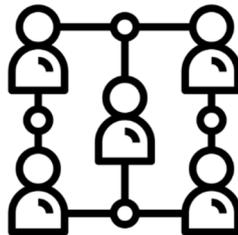
el equipo debe de hablar
y escucharse de forma libre y clara.

4. Confianza:

cada persona confía en el resto,
y en el trabajo que realizan.

5. Compromiso:

Cada persona debe dar
lo mejor de sí misma
para conseguir el objetivo propuesto.



¿Cómo ser un buen miembro de equipo?

Ten espíritu de equipo.

Piensa en el interés del equipo
y no sólo en ti.

Colabora.

Tienes que ayudar y apoyar
a tus compañeros/as de equipo.

Respeta.

Defiende tus opiniones y puntos de vista
siempre respetando los de los demás.
Sobre todo en momentos de conflicto
o cuando se dan fallos.

Muestra un buen carácter:

Tiene que ser fácil trabajar contigo,
crea buen ambiente de trabajo,
evita conflictos.

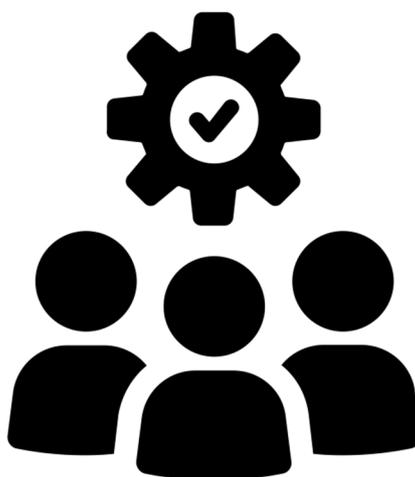


Sé leal y asume responsabilidades:

Cumple con mis compromisos.

Sé inconformista:

Siempre puedes mejorar.



Errores frecuentes, qué NO es trabajo en equipo.

Para trabajar bien en equipo
no debes:

Intentar controlar todo lo que se hace:

Las funciones y tareas se reparten.
No debes querer controlar y hacer todo nosotros.

No asumir responsabilidades:

Todos somos responsables del trabajo que realizamos en equipo.

El resultado final (bueno o malo) es responsabilidad de todo el grupo.

No hacer lo que te toca:

Lo que haces o dejas de hacer tiene efectos sobre el objetivo. Tu trabajo tiene consecuencias sobre todo el equipo.

Creer que eres la estrella:

No existen en el equipo personas mejores que otras. Cada persona aporta lo mejor de sí misma.

La responsabilidad en el trabajo

Adquiere un compromiso:

Debes sentirte responsable de aquello que has acordado hacer. No permitas que otras personas hagan tus tareas.

Cumple con las tareas:

Cumple y termina las tareas a las que te has comprometido, así confiarán en ti.

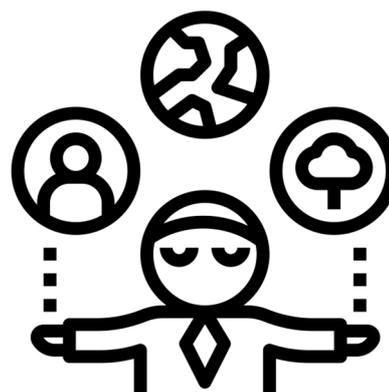
Asume las consecuencias:

Tu comportamiento tiene consecuencias.

Depende de cómo actúes, conseguirás unos resultados u otros.

No des excusas, ni culpes a otras personas.

Piensa antes de actuar, imagina las consecuencias.



Autocontrol y Resolución de conflictos en el trabajo

A veces, es difícil evitar conflictos en el trabajo: rivalidad, malentendidos, personalidades diferentes, estrés laboral, ...

El conflicto puede surgir en cualquier momento, entre compañeros/as, responsables, ...

Debes intentar evitar, tener
o crear conflictos con tus compañeros/as



¿Qué debo hacer en caso de conflicto?

Autocontrol

Si tienes un conflicto, tienes un enfado
o te sientes agredido, debes intentar
controlar las emociones.

Respira hondo e intenta relajarte,
mantén la calma.



Pregúntate:

¿Tu enfado está justificado?

A veces puedes tener parte de culpa.

Valora si la otra persona puede tener sus razones.

Hablando se entiende la gente

La comunicación es la mejor opción.

Lo mejor es tener una conversación
cara cara con la otra persona.

Comunica tus sentimientos
y opiniones de forma adecuada.

Y escucha lo que te dice la otra persona.

Intenta comprender que las personas
podemos tener diferentes puntos de vista.

Intenta llegar a soluciones
y a hacer las paces con la otra persona.



En último caso

En caso de ser incompatible con tu compañero/a,
intenta realizar tu trabajo
y evita las situaciones conflictivas.
Limita el contacto a lo necesario.

Debes ser profesional.

En último recurso solicita un cambio
o comunícalo a tu responsable.