

HABILIDADES BLANDAS PARA EL TRABAJO



Relator: Mauricio Araya N.

CONTENIDO

Módulo 1: Apresto Laboral y Herramientas de Expresión oral y Escrita

Módulo 2: Trabajo en Equipo y Resolución de Conflictos

Módulo 3: El Proyecto Ocupacional y Uso TIC's

Módulo 4: Derechos y Obligaciones en el Trabajo

1.1. Apresto Laboral

1.1.1. Origen Histórico del Trabajo

a) La Sociedad Primitiva:

División Natural del Trabajo

No existencia de la Propiedad Privada

No existencia de divisiones de Clases

Creencias religiosas espontáneas, no institucionalizadas

1.1. Apresto Laboral

1.1.1. Origen Histórico del Trabajo

a) La Sociedad Primitiva:

Existencia del trueque como intercambio

Forma de organización a través de Clan, Gens y/o tribus

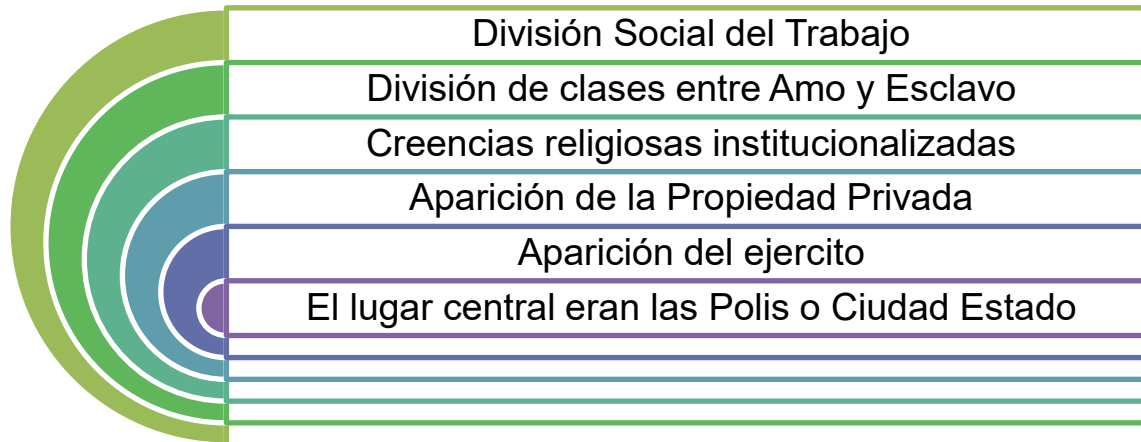
Técnicas poco desarrolladas

Eran nómades principalmente, aunque existan otros sedentarios

1.1. Apresto Laboral

1.1.1. Origen Histórico del Trabajo

b) La Sociedad Esclavista:



1.1. Apresto Laboral

1.1.1. Origen Histórico del Trabajo

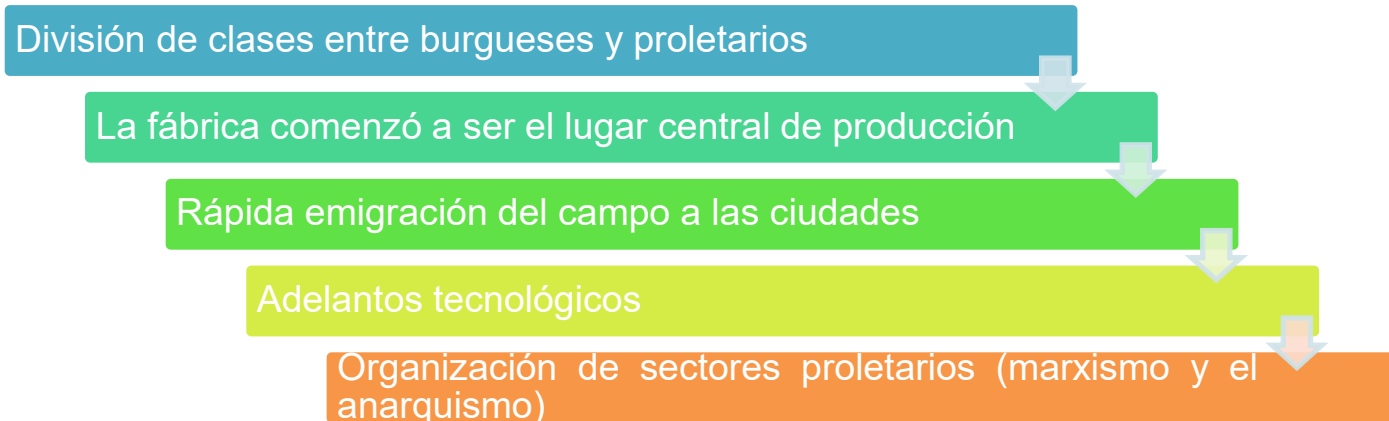
c) La Sociedad Feudal:

- División social entre señor y siervo (también llamado peón o vasallo)
- El clero paso a tener un papel fundamental
- Religiones pasaron a ser principalmente monoteístas
- El lugar de producción era principalmente el taller
- El lugar central eran los feudos
- Autarquía económica (el reino hacia los productos que consumía)

1.1. Apresto Laboral

1.1.1. Origen Histórico del Trabajo

d) La Sociedad Capitalista:



1.1. Apresto Laboral

1.1.1. Origen Histórico del Trabajo

e) El Liberalismo:

Se basaba en los principios señalados por Adam Smith en su libro la riqueza de las naciones y su Laissez Affaire dejad hacer dejad pasar que el mundo solo se va a arreglar es decir que el Estado interviniera lo menos posible.

Tres sucesos relevantes hacen aparecer este modelo:

La independencia de
Estados Unidos (1776)

La revolución francesa
(1789)

La revolución industrial
(1800)

1.1. Apresto Laboral

1.1.1. Origen Histórico del Trabajo

f) El Desarrollismo:

Este modelo consistía en que el Estado debía tomar las riendas de la economía, (por eso se llamó Estado Interventor o de Bienestar) y preocuparse de los indicadores Macroeconómicos, sobre todo los tres principales:



Con esto aparece una nueva disciplina, la Macroeconomía separándose de la Microeconomía.

1.1. Apresto Laboral

1.1.1. Origen Histórico del Trabajo

g) El Neoliberalismo:

Consiste en retomar los principios del Liberalismo de Adam Smith, dejando a los privados el rol central de la economía, esto se conoce como modelo subsidiario, donde el Estado le entrega recursos a los privados para que estos administren:



1.1. Apresto Laboral

1.1.2. Mercado Laboral

a) Características del mundo laboral actual:

- Existe la competencia entre las empresas.
- Hay incremento en el uso de la tecnología
- Se reduce la jornada laboral
- Mayor número de oportunidad de empleos

1.1. Apresto Laboral

1.1.2. Mercado Laboral

a) Características del mundo laboral actual:

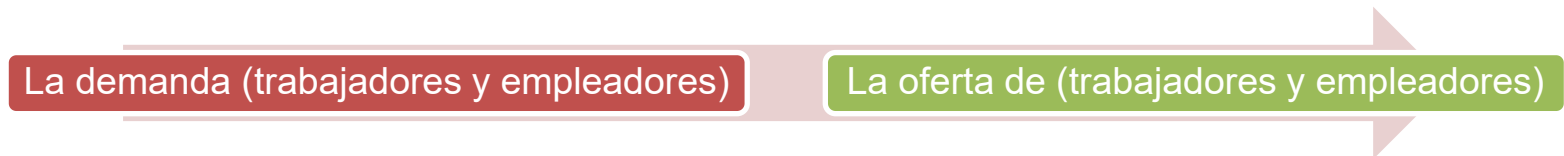
- Incremento de empresas pequeñas en los centros poblados
- Los trabajadores son valorados a través de su capacidad e iniciativa.
- Existen las políticas y diferentes convenios contractuales

1.1. Apresto Laboral

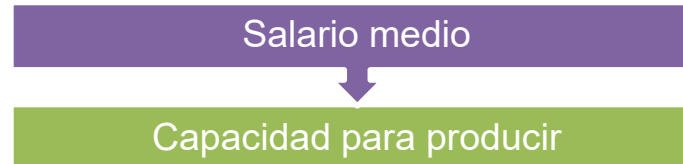
1.1.2. Mercado Laboral

b) Funcionamiento del mercado laboral:

A través del mercado de trabajo se conectan:



Así como se hace mención a:



1.1. Apresto Laboral

1.1.2. Mercado Laboral

b) Funcionamiento del mercado laboral:

- Salario:

En el mercado laboral, quienes ofrecen empleo deben cancelar al trabajador un salario, existen varios escenarios al respecto:

Salario mínimo:

✓ Por lo que el trabajador no se encuentra muy motivado para prestar sus servicios

1.1. Apresto Laboral

1.1.2. Mercado Laboral

b) Funcionamiento del mercado laboral:

- Salario:

En el mercado laboral, quienes ofrecen empleo deben cancelar al trabajador un salario, existen varios escenarios al respecto:

Salario justo:

- ✓ Quienes ofrecen un empleo pueden requerir personal altamente capacitado, por lo que ofrecen una buena remuneración.
- ✓ Esta situación promueve competencia entre las diferentes empresas para tener las mejores condiciones laborales

1.1. Apresto Laboral

1.1.2. Mercado Laboral

c) Factores que inciden sobre el mercado de trabajo:

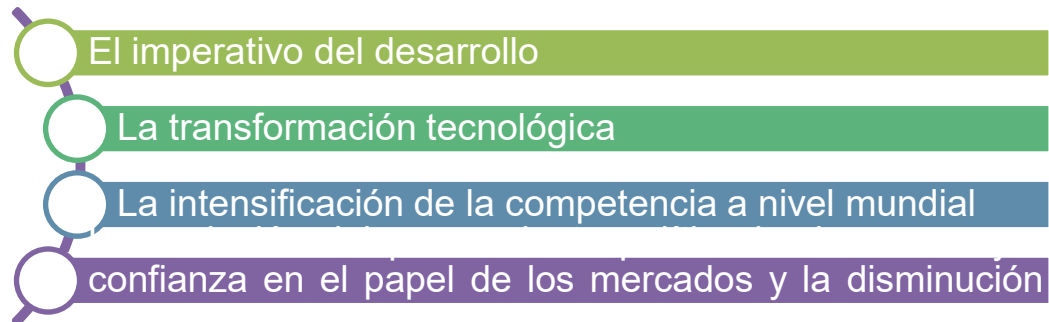
- La oferta y demanda
- Las políticas de cada nación en materia laboral
- Población activa económicamente
- El empleo informal
- Desempleo
- Subempleo
- Índice de precios

1.1. Apresto Laboral

1.1.2. Mercado Laboral

c) Factores que inciden sobre el mercado de trabajo:

Desde una perspectiva global, cuatro fuerzas se están conjugando para transformar el lugar de trabajo y el mercado laboral:



1.1. Apresto Laboral

1.1.3. La globalización

a) Concepto:

Fenómeno que emerge a fines del siglo XX, es una unidad que funciona en tiempo real a escala planetaria gracias a las redes de comunicación electrónica y surge como consecuencia de:

El Capitalismo

Descubrimiento
de vías
comerciales

Revolución
Industrial

Formación de
la Unión
Europea

Fin de la
Guerra Fría

1.1. Apresto Laboral

1.1.3. La importancia de la globalización en el mundo laboral

a) Concepto:

La globalización es una realidad que ha ido creciendo e involucrando todos los ámbitos de nuestra sociedad:



1.1. Apresto Laboral

1.1.3. La importancia de la globalización en el mundo laboral

b) Beneficios de la globalización:

Empresas:

- Adquisición de tecnología moderna
- Mayor competencia y eficiencia
- Acceso a incorporación de nuevas ideas
- Acceso a nuevas fuentes de financiamiento

1.1. Apresto Laboral

1.1.3. La importancia de la globalización en el mundo laboral

b) Beneficios de la globalización:

Trabajadores:

- Nuevas formas de contratación
- Nuevas máquinas para trabajar
- Celulares y computadores para teletrabajo

1.1. Apresto Laboral

1.1.3. La importancia de la globalización en el mundo laboral

b) Beneficios de la globalización:

Acuerdos
Comerciales:

- Centroamérica
- EFTA
- Mercosur
- P4
- Unión Europea
- OCDE

1.1. Apresto Laboral

1.1.4. Importancia de las TIC's en el mundo laboral

El pasar de una sociedad industrial a una sociedad de la información a transformado las relaciones laborales y la actividad productiva.

Podemos decir que las dimensiones económica y social de los cambios que actualmente tienen lugar van más allá de las fronteras nacionales.

1.1. Apresto Laboral

1.1.4. Importancia de las TIC's en el mundo laboral

La irrupción y masificación de las nuevas tecnologías de la información, en especial por la masificación del uso de Internet, ha permitido a millones de personas conectarse y comunicarse casi en tiempo real con el resto del mundo, en campos de índole:



1.1. Apresto Laboral

1.1.5. Nuevas formas de organización del trabajo

a) El Taylorismo:

Se identifica con el conjunto de principios y técnicas propuestas por Frederick Taylor en su obra Principios de la administración científica en 1911.

La sistematización técnica de la filosofía de Taylor comprende diversos aspectos interrelacionados (Finkel, 1994):

Hay quienes deben pensar

Otros que deben hacer, ejecutar

1.1. Apresto Laboral

1.1.5. Nuevas formas de organización del trabajo

b) El Fordismo:

Henry Ford, a principios Siglo XX, donde se combinaron o recrearon principios y técnicas: la introducción de la línea de montajes que deben hacer y ejecutar.

Puede ser tomado con dos acepciones tales como:

Un modelo de organización y gestión
empresarial

Un modo de organización socio-político y
económico

1.1. Apresto Laboral

1.1.5. Nuevas formas de organización del trabajo

c) Características del empleo dependiente e independiente:

- Trabajo Dependiente:

Se observa una creciente mezcla de personal interno trabajando al lado de personal externo cuyos servicios fueron contratados mediante terceros (outsourcing).

Esto abarca servicios y mano de obra de:

Aseo

Vigilancia

Mensajería y
carga

Ejecutivos de
cuentas y
cobro

Asesoría
jurídica

1.1. Apresto Laboral

1.1.5. Nuevas formas de organización del trabajo

c) Características del empleo dependiente e independiente:

- Trabajo Dependiente:

Se observa una creciente mezcla de personal interno trabajando al lado de personal externo cuyos servicios fueron contratados mediante terceros (outsourcing).

Esto abarca servicios y mano de obra de:

Control de
calidad

Servicios de
informática

Investigación

Capacitación

Procesos de
producción

1.1. Apresto Laboral

1.1.5. Nuevas formas de organización del trabajo

c) Características del empleo dependiente e independiente:

- Trabajo Independiente:

Los ex empleados forman su propia empresa y se vuelven proveedores o clientes de sus ex empleadores

Los jóvenes profesionales tienen mayor capacidad y ganas de emprender sus propios proyectos.

Un profesional puede desarrollar funciones en más de una empresa, y en diferentes campos de acción.

1.1. Apresto Laboral

1.1.6. Habilidades y actitudes laborales

Las nuevas necesidades que el ambiente competitivo a impuesto a las organizaciones, requieren de respuestas más rápidas que no se puede dar bajo las tradicionales formas de organización del trabajo.


Los trabajadores competentes deben lograr las siguientes características:



Adaptación al cambio



Aceptar desafíos



Cambiar y aprender continuamente

1.1. Apresto Laboral

1.1.6. Habilidades y actitudes laborales

Existe alta demanda por capacidades como:

Comprensión, procesamiento y aplicación de información

Habilidades para comunicarse efectivamente

Competencias relacionadas con los clientes tales como:

Detección de
necesidades

Negociación

Atención a
usuarios
internos

Atención a
usuarios
externos

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

a) Competitividad:

El pasar de una sociedad industrial a una sociedad de la información a transformado las relaciones laborales y la actividad productiva.

Esto quiere decir que deben ser altamente competentes y requieren de trabajadores competentes.

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

a) Competitividad:

El factor humano pasa a ocupar un lugar preponderante en la supervivencia de las organizaciones, debido a su carácter de inamovilidad.

Los trabajadores deben estar en constante capacitación para enfrentar los desafíos de la globalización y la legislación laboral debe reorientar su funcionalidad y la protección de los trabajadores e incrementar su inamovilidad.

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

a) Competitividad:

¿Qué deberá proteger la legislación laboral?

Los trabajadores enfrentan inestabilidad laboral y gran incertidumbre con respecto al futuro. Por lo tanto, la legislación laboral deberá tener dos componentes principales:



Un mecanismo de ingreso para los períodos de cesantía.



Un mecanismo que permita enfrentar cambios tecnológicos laborales.

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

b) Empleabilidad:

La capacidad de una persona para tener un empleo que satisfaga sus necesidades técnicas o de oficio, económicas, de promoción y desarrollo a lo largo de su vida.

Se requieren dos aspectos fundamentales:

Aptitud entendida como capacidad y experiencia.

Actitud como predisposición a aceptar el desafío de ocupar el cargo con éxito

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

c) Competencia Laboral:

Capacidad para llevar a cabo una actividad o tarea, incluyendo las actitudes, valores, conocimientos y destrezas que hacen posible la acción efectiva.

Una persona es competente cuando:

Sabe movilizar y combinar recursos personales y recursos del entorno para responder a situaciones complejas.



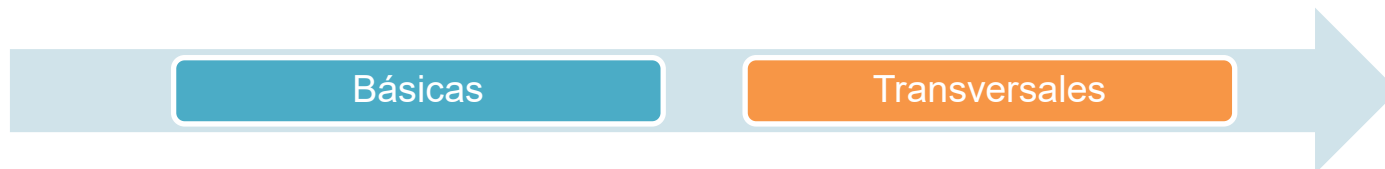
Realiza actividades según criterios de éxito explícitos y consiguiendo los resultados.

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

d) Enfoque por competencias:

El enfoque de competencias en los atributos personales se encuentra en el informe conocido como SCANS (Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills) que clasificó dos grandes grupos:



1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

d) Enfoque por competencias:

El informe de la Comisión de la secretaria sobre la Realización de las Destrezas Necesarias (SCANS) identificó que el conocimiento práctico consiste en:

Cinco competencias prácticas

Tres competencias de conocimiento fundamental

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

d) Enfoque por competencias:

✓ Competencias Básicas:

Competencias mínimas para un adecuado desempeño en cualquier ámbito de desarrollo personal y laboral.

Habilidades básicas:

- Lectura
- Redacción
- Aritmética y matemáticas
- Expresión y capacidad de escuchar

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

d) Enfoque por competencias:

✓ Competencias Básicas:

Aptitudes analíticas:

- Pensar creativamente
- Tomar decisiones
- Solucionar problemas
- Procesar y organizar elementos visuales
- Saber aprender y razonar

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

d) Enfoque por competencias:

✓ Competencias Básicas:



- Responsabilidad
- Autoestima
- Sociabilidad
- Gestión personal
- Integridad
- Honestidad

Comportamientos y actitudes de las personas, que son transversales a diferentes ámbitos de actividad personal y laboral.

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

d) Enfoque por competencias:

✓ Competencias transversales:

Gestión de recursos:

- Tiempo
- Dinero
- Materiales
- Distribución
- Personal

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

d) Enfoque por competencias:

✓ Competencias transversales:

Relaciones interpersonales:

- Trabajo en equipo
- Enseñar a otros
- Servicio a clientes
- Liderazgo
- Negociar
- Trabajar con personas diversas

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

d) Enfoque por competencias:

✓ Competencias transversales:

Gestión de información:

- Buscar y evaluar información
- Organizar y mantener sistemas de información
- Interpretar y comunicar
- Usar computadores

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

d) Enfoque por competencias:

✓ Competencias transversales:

Comprensión sistémica:

- Comprender interrelaciones complejas
- Entender sistemas
- Monitorear y corregir desempeño
- Mejorar o diseñar sistemas

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

d) Enfoque por competencias:

✓ Competencias transversales:

Dominio tecnológico:

- Seleccionar y aplicar tecnologías en la tarea
- Mantenimiento de equipos
- Reparar equipos

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

d) Enfoque por competencias:

✓ Competencias técnicas:

Capacidad para desempeñar una función productiva en diferentes contextos, de acuerdo a requerimientos de calidad del sector productivo.

Ejemplo:

- Saber operar una maquinaria especializada
- Manejar un programa computacional
- Curso de Contabilidad básica

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

e) Factores y elementos culturales que sustentan la discriminación en el trabajo:

- Las barreras sociolaborales:

Son obstáculos de acceso al mercado del trabajo. Algunas de ellas son situaciones complejas de la vida de una persona que incluyen desde el entorno de vida, hasta su salud física y mental. Veamos un cuadro resumen con las barreras:

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

e) Factores y elementos culturales que sustentan la discriminación en el trabajo:

- Las barreras sociolaborales:
- ✓ Aspectos que favorecen el acceso al trabajo:

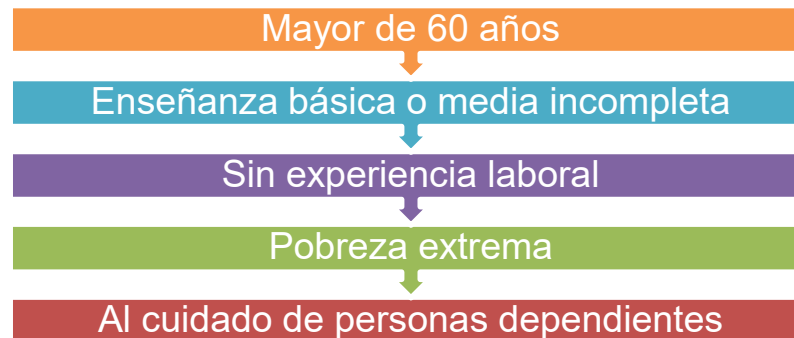


1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

e) Factores y elementos culturales que sustentan la discriminación en el trabajo:

- Las barreras sociolaborales:
- ✓ Aspectos que dificultan el acceso al trabajo:



1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

e) Factores y elementos culturales que sustentan la discriminación en el trabajo:

- Prejuicios de algunos empleadores: Factores de discriminación en jóvenes:

Mayores costos por falta de experiencia y capacitación

Poco compromiso con el trabajo

Falta de disciplina y orden en el trabajo

Ansiedad por resultados inmediatos

Falta de interés por trabajos rutinarios

Proyección laboral de corto plazo, poco tiempo en cada trabajo

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

e) Factores y elementos culturales que sustentan la discriminación en el trabajo:

- Prejuicios de algunos empleadores: Factores de discriminación en mujeres:

Mayores costos por embarazo y cuidados de los/as hijos/as, ellas están a cargo

Mezclan la vida personal y laboral

Periodo pre y post natal ausente del trabajo

1.1. Apresto Laboral

1.1.7. Competitividad y Empleabilidad

- e) Factores y elementos culturales que sustentan la discriminación en el trabajo:
- Prejuicios de algunos empleadores: Factores de discriminación en personas en situación de discapacidad:

Tienen mayor tasa de accidentalidad

Requiere Inversión para adaptar los espacios de trabajo a sus necesidades

Les va a costar más trabajar con los demás

1.1. Apresto Laboral

1.1.8. La inserción laboral y el desarrollo de capital humano

a) Importancia de la incorporación de las personas al mundo del trabajo remunerado:

Es un elemento primordial para el sustento económico de la sociedad

Es un elemento primordial para el correcto desarrollo de la sociedad

Posibilita la participación para explotar su potencial humano

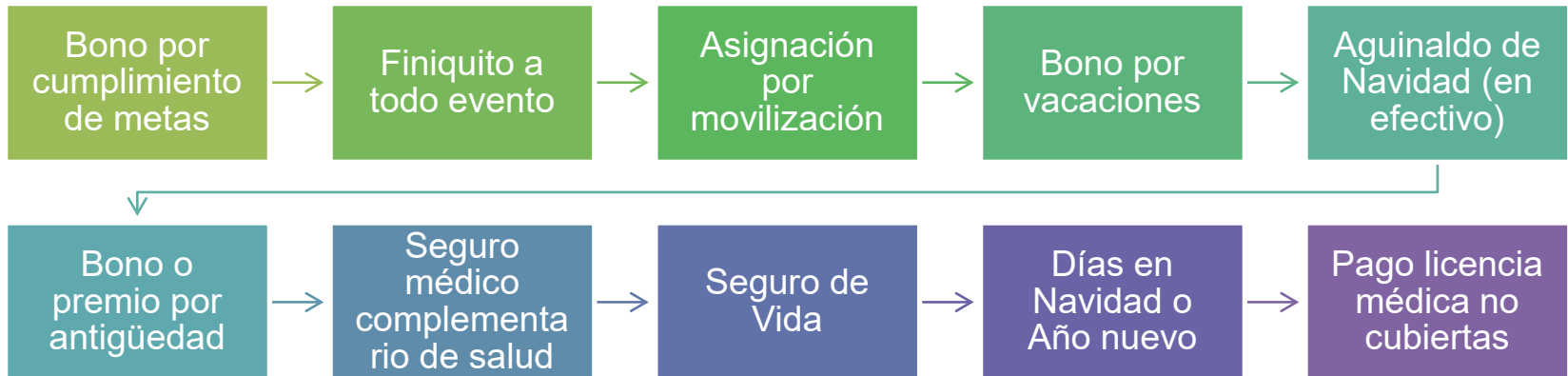
Posibilita la participación para ejercer integración social

Otorgar beneficios laborales para una mejor calidad de vida laboral

1.1. Apresto Laboral

1.1.8. La inserción laboral y el desarrollo de capital humano

b) Beneficios laborales:



1.1. Apresto Laboral

1.1.8. La inserción laboral y el desarrollo de capital humano

b) Beneficios laborales:

✓ **Bono por cumplimiento de metas:**

Consiste en un aumento de sueldo para incrementar el poder adquisitivo del trabajo de acuerdo con la variación de la inflación o bien premiar el desempeño del trabajador o como incentivo para atraer nuevo talento a cargos específicos. En Chile, principalmente se usa la modalidad de premio al buen desempeño o por cumplimiento de metas.

1.1. Apresto Laboral

1.1.8. La inserción laboral y el desarrollo de capital humano

b) Beneficios laborales:

✓ **Beneficio por Fiestas Patrias o Navidad:**

Es la modalidad más frecuente en Chile. La mayoría de las veces consiste en la entrega de una bonificación de dinero o “aguinaldo”, o por una caja de mercadería, o ambas. Cuando se trata de dinero, está sujeto a la antigüedad del trabajo y al cargo que ocupa en la empresa. Normalmente, las empresas entregan este beneficio transversalmente sin importar la jerarquía.

1.1. Apresto Laboral

1.1.8. La inserción laboral y el desarrollo de capital humano

b) Beneficios laborales:

✓ **Beneficio de movilización:**

Tiene como objetivo facilitar el traslado del trabajador a su lugar de trabajo. En el caso de Chile, la modalidad más usada es un monto de dinero o asignación, seguido por buses de acercamiento, y vales de bencina (mayormente a niveles gerenciales).

1.1. Apresto Laboral

1.1.8. La inserción laboral y el desarrollo de capital humano

b) Beneficios laborales:

✓ **Beneficio de colación:**

Su objetivo es cubrir los gastos de alimentación durante la jornada laboral. La modalidad más frecuente en el país es el monto fijo de dinero mensual, seguido por el uso de casino propio en la empresa, y el cheque restaurant que puede ser utilizado en restaurantes y otros negocios asociados.

1.1. Apresto Laboral

1.1.8. La inserción laboral y el desarrollo de capital humano

b) Beneficios laborales:

✓ **Capacitación formal:**

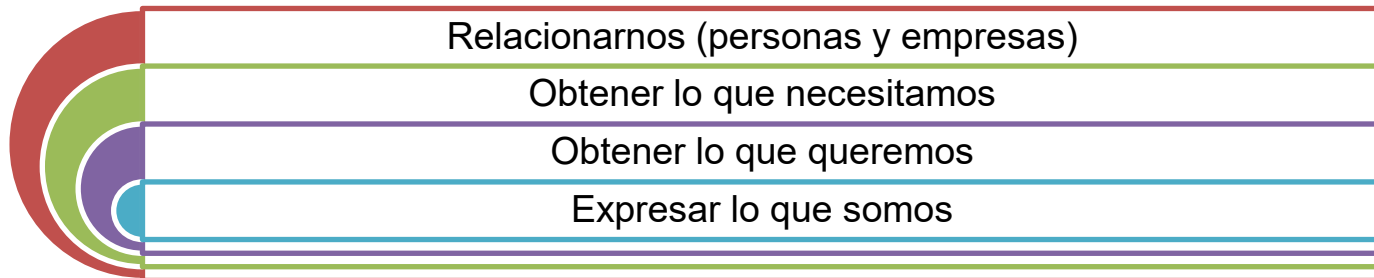
Consiste en cursos entregados al trabajador para el desarrollo de sus capacidades y habilidades. Esto es financiado mayormente en su totalidad por el empleador, que ocupa en la mayoría de los casos el beneficio SENCE. La modalidad más usada en Chile es cursos y seminarios cerrados, ofrecidos mediante un plan de capacitación anual o a través de una solicitud del jefe de área.

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.1. La comunicación humana

a) La importancia de la comunicación en la vida cotidiana:

Es la herramienta para:



1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.1. La comunicación humana

a) La importancia de la comunicación en la vida cotidiana:

Para que exista una comunicación efectiva, cada personalidad requiere adaptabilidad:

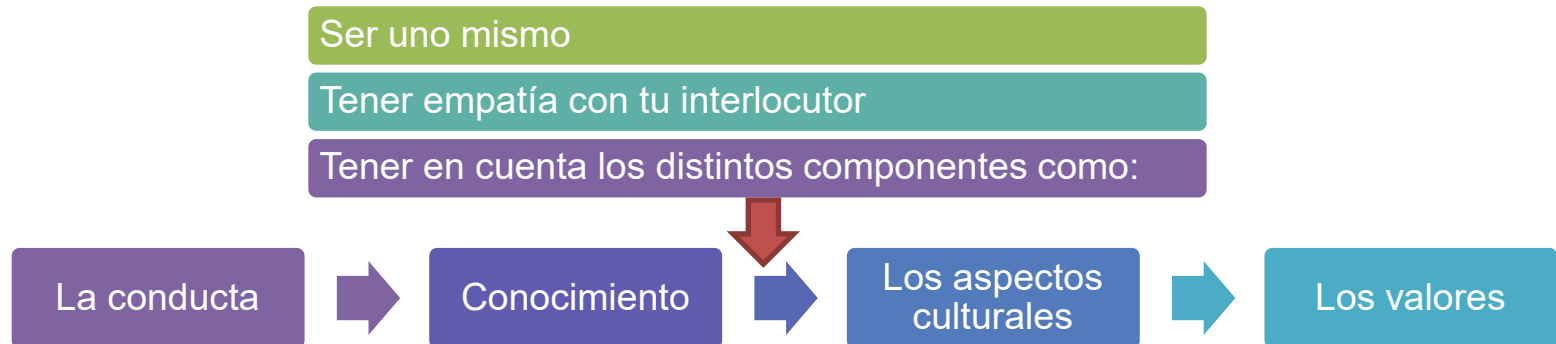


1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.1. La comunicación humana

a) La importancia de la comunicación en la vida cotidiana:

Tampoco existen reglas generales ya que lo más importante en el proceso de comunicar es:



1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.1. La comunicación humana

a) La importancia de la comunicación en la vida cotidiana:

- Componentes de conducta:

No verbales:

- ❖ Expresión facial
- ❖ La mirada
- ❖ Postura
- ❖ Sonrisas
- ❖ Orientación
- ❖ Gestos
- ❖ Movimientos
- ❖ Distancia y/o contacto físico
- ❖ Apariencia personal

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.1. La comunicación humana

a) La importancia de la comunicación en la vida cotidiana:

- Componentes de conducta:

Verbales:

- ❖ El contenido
- ❖ Las preguntas
- ❖ El humor
- ❖ Las respuestas a las preguntas
- ❖ Personalización de la información

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.1. La comunicación humana

a) La importancia de la comunicación en la vida cotidiana:

- Componentes de conducta:

Paraverbales:

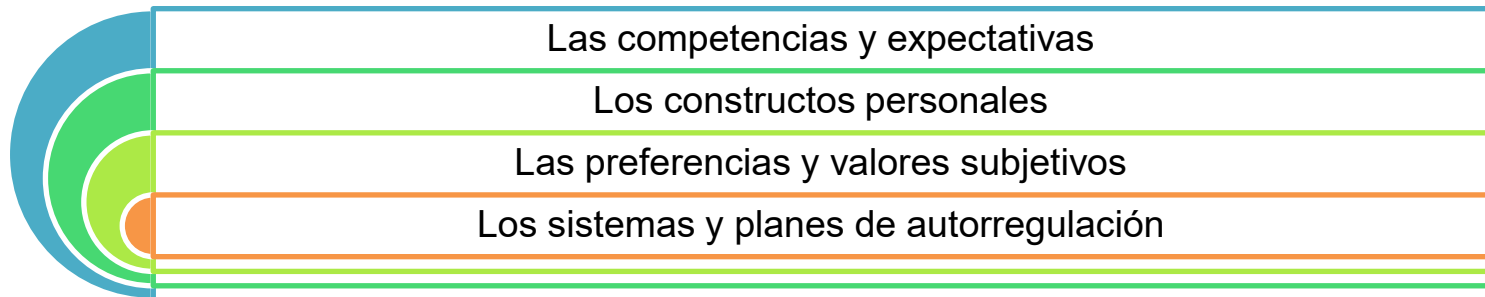
- ❖ El volumen de la voz
- ❖ Timbre
- ❖ El tono
- ❖ La velocidad
- ❖ Fluidez verbal
- ❖ La claridad
- ❖ Duración de la intervención
- ❖ El manejo de las pausas y/o silencios

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.1. La comunicación humana

a) La importancia de la comunicación en la vida cotidiana:

- Componentes cognitivos:

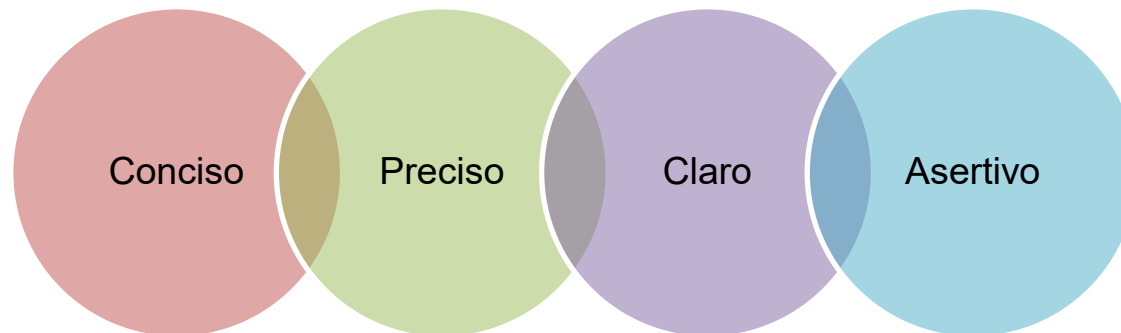


1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.1. La comunicación humana

b) La comunicación y su contribución en la obtención y permanencia de un trabajo:

Una de las habilidades más demandadas por el mercado laboral es ser:



1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.1. La comunicación humana

b) La comunicación y su contribución en la obtención y permanencia de un trabajo:

- Saber comunicar en el trabajo:

Una buena comunicación, en un contexto laboral, tiene impacto tanto a nivel personal como en los equipos de trabajo. Ya sea una presentación oral o un informe, es necesario expresarse bien para que el mensaje sea entendido a cabalidad por el receptor.

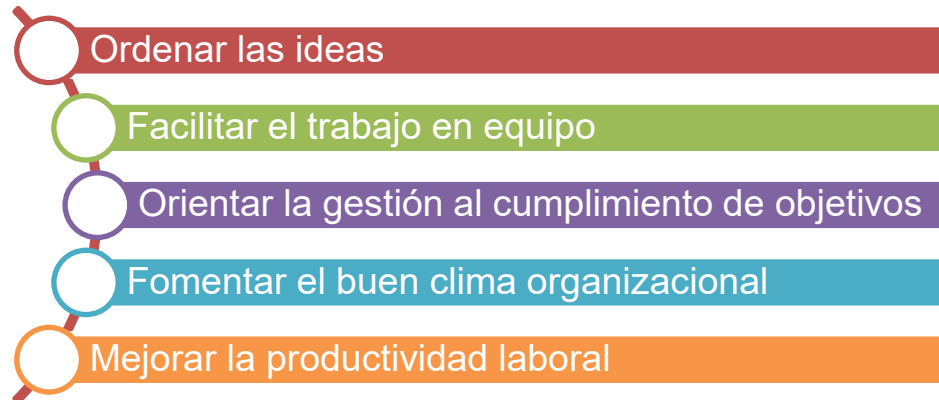
1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.1. La comunicación humana

b) La comunicación y su contribución en la obtención y permanencia de un trabajo:

- Saber comunicar en el trabajo:

Saber comunicar ayuda a:



1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.1. La comunicación humana

b) La comunicación y su contribución en la obtención y permanencia de un trabajo:

- Comunicación correcta en el ambiente laboral:

Verbales:

- ❖ Leer para mejorar ortografía y vocabulario
- ❖ Practicar el lenguaje corporal frente al espejo
- ❖ Hacer contacto visual para generar confianza
- ❖ Ser preciso
- ❖ Escuchar a los compañeros y hacer preguntas cuando hayan dudas
- ❖ Abordar la conversación desde una perspectiva emocional

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.1. La comunicación humana

b) La comunicación y su contribución en la obtención y permanencia de un trabajo:

- Comunicación correcta en el ambiente laboral:

Comunicación Escrita:

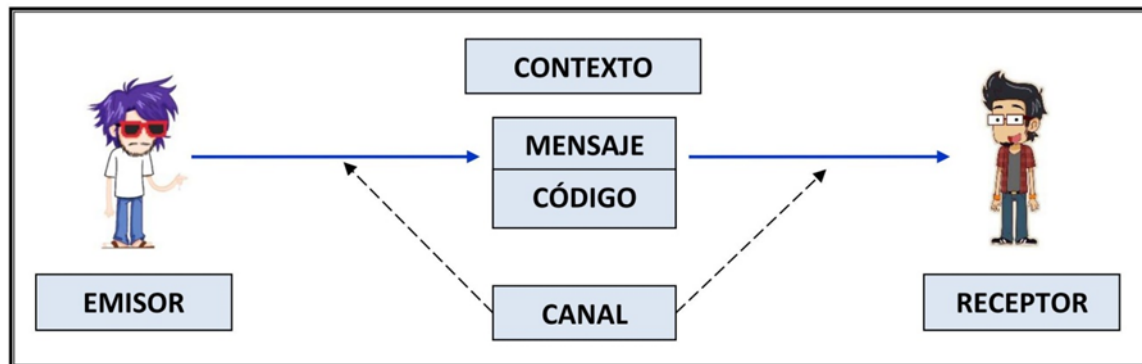
- ❖ Organizar la escritura de un documento en forma concisa y atractiva en función del destinatario.
- ❖ Utilizar correctamente los signos de puntuación.
- ❖ Preferir párrafos cortos y apoyarse en subtítulos para facilitar la lectura.
- ❖ Emplear recursos estilísticos para captar el interés del lector y asegurar la comprensión del mensaje.

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.2. Expresión oral y escrita

- El Proceso de la Comunicación:

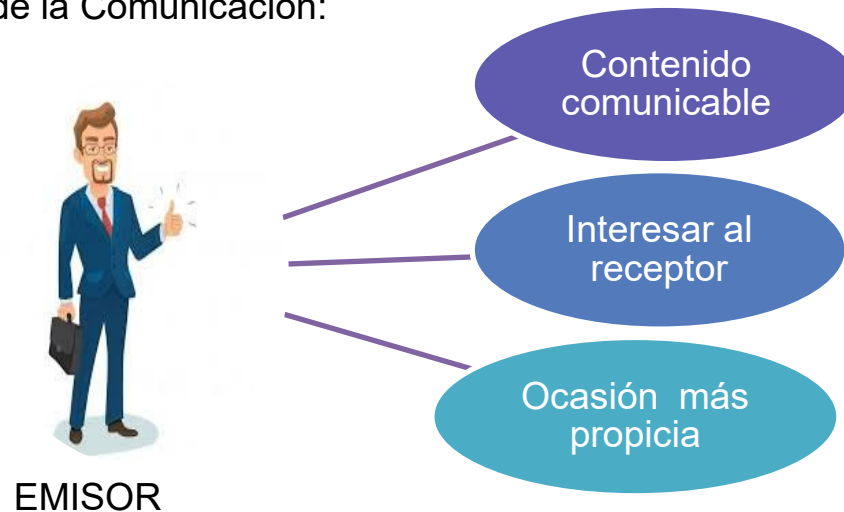
El proceso de comunicación debe contar con los siguientes elementos:



1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.2. Expresión oral y escrita

- El Proceso de la Comunicación:



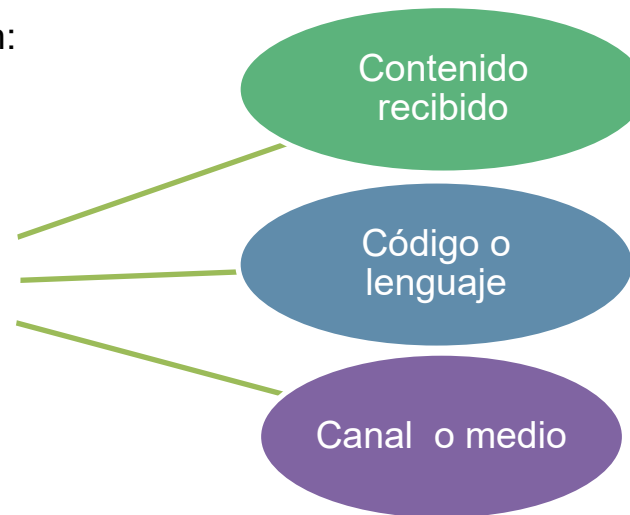
1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.2. Expresión oral y escrita

- El Proceso de la Comunicación:



RECEPTOR



1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.2. Expresión oral y escrita

- El Proceso de la Comunicación:

Contenido:

- Es el mensaje que se quiere transmitir.

Código:

- Son las distintas formas y estilos que tiene el emisor para transmitir el mensaje.

Canal de
transmisión:

- Es el medio por el cual se canaliza el mensaje codificado.

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.2. Expresión oral y escrita

- El Proceso de la Comunicación:

Feedback:

- Es la variable que va a medir la efectividad de proceso de comunicación
- Si el receptor responde es que la comunicación ha sido eficaz.
- Es en este momento cuando el emisor pasa a receptor y viceversa.

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.2. Expresión oral y escrita

- El Proceso de la Comunicación:



- La percepción
- El rol y el estatus
- Los sentimientos
- Personalidad
- Conocimiento
- Negativismo

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.3. Normas de comunicación oral y escrita

Existen ciertas normas de comunicación oral y escrita, cuyo objetivo es que el mensaje llegue y sea comprendido correctamente por el/la destinatario/a y, de esa forma, se pueda conseguir la respuesta más adecuada.

Definición

Estructura

Énfasis

Repetición

Simplicidad

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.3. Normas de comunicación oral y escrita

Definición:

❖ Se debe indicar brevemente el motivo de nuestra exposición antes de comenzarla.

Estructura:

- El mensaje debe estar bien ordenado por etapas y de una forma coherente.

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.3. Normas de comunicación oral y escrita

Énfasis:

- ❖ Ensalzar palabras que refuerzan la exposición
- ❖ Aplicando estrategias como elevar un poco el tono de voz o realizar pequeñas pausas.

Repetición:

- ❖ Ahondar y repetir palabras o frases que ayuden a captar mejor la atención del/la interlocutor/a.

Simplicidad:

- ❖ Procurar exponer las ideas de la forma más clara y sencilla, utilizando vocabulario más accesible para el/la interlocutor/a.

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.3. Normas de comunicación oral y escrita

Además de los principios, el mensaje debe tener las siguientes características:

Claridad:

❖ Emplear párrafos y frases cortas.

Brevedad:

❖ Es importante centrarse en el tema.

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.3. Normas de comunicación oral y escrita

Además de los principios, el mensaje debe tener las siguientes características:

Cortesía:

❖ hay que saludar y presentarse antes de comenzar a hablar.

Cercanía:

❖ se debe tener empatía con el/la interlocutor/a para adaptarse al contexto.

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.4. Tipos de comunicación:

a) La comunicación verbal:

Al hablar de comunicación verbal nos estamos refiriendo al tipo de lenguaje que debemos utilizar. Por supuesto, el uso de las palabras va a depender de muchos factores.

El principio básico para que nuestro mensaje sea aceptado y comprendido radicará en que nuestro lenguaje sea:

Claro

Gráfico y
descriptivo

Dinámico

Positivo

No
redundante

Adaptar el
lenguaje

Evitar
falsedades

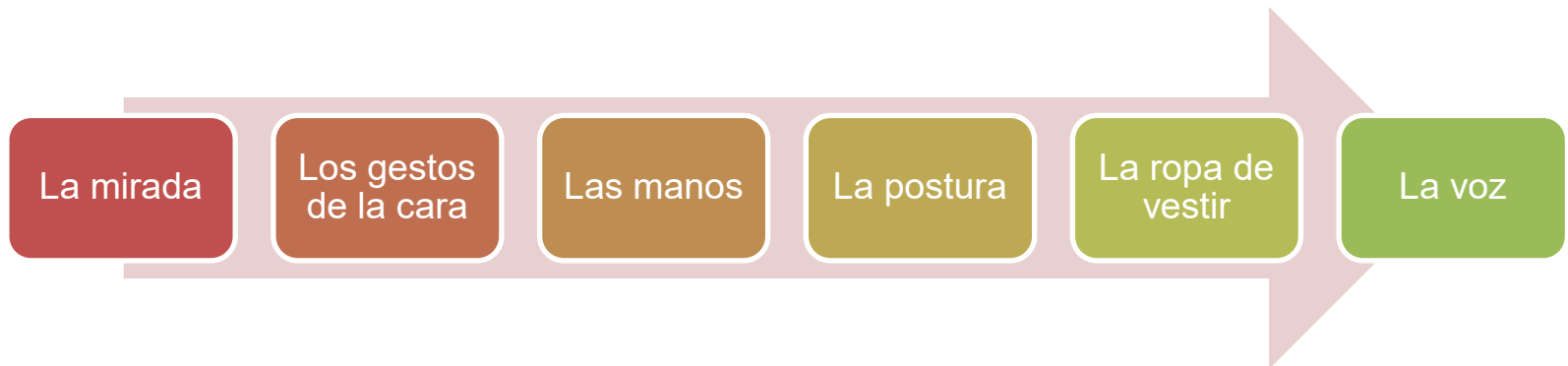
1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.4. Tipos de comunicación

b) Comunicación no verbal:

La comunicación no verbal es todo aquel lenguaje que surge de nuestro cuerpo y que no depende de las palabras que decimos.

De ahí que nos detengamos en aquellas habilidades sociales que se debe observar:



1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.4. Tipos de comunicación

b) Comunicación no verbal:



1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.4. Tipos de comunicación

b) Comunicación no verbal:

Articulación de la voz:

Abrir bien la boca,
marcando bien las
palabras.

Cuidar la correcta
pronunciación.

Separar cada
palabra de las
demás.

Pronunciar la
palabra entera.

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.5. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

a) Concepto de Asertividad:

El asertividad es una habilidad social que incluye pensamientos y conductas que nos permiten defender nuestros derechos o los de otra persona sin agredir ni ser agredidos/as.

Las características personales que influyen en el desarrollo de la asertividad son:

Nivel de conocimientos:

❖ experiencia para enfrentar situaciones conocidas.

El tipo de personalidad:

❖ “la forma de ser”, lo que define a cada trabajador/a.

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.5. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

a) Concepto de Asertividad:

Las características personales que influyen en el desarrollo de la asertividad son:

La mayor o menor confianza:

❖ la base de apoyo para todas las relaciones interpersonales.

El tipo de carácter

❖ ser fuerte, pero flexible. Comunicar bajo el respeto y la confianza.

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.5. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

b) Diferenciación conducta asertiva, agresiva y pasiva:

Conducta
asertiva:

- ❖ Firmeza para utilizar los derechos
- ❖ Expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo apropiado
- ❖ Respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos
- ❖ Respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas.
- ❖ Potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.5. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

b) Diferenciación conducta asertiva, agresiva y pasiva:

Conducta
pasiva:

- ❖ Transgresión de los propios derechos, pensamientos
- ❖ Falta de confianza
- ❖ Falta de respeto hacia las propias necesidades.
- ❖ Evitar conflictos a toda costa.
- ❖ Consecuencias no deseables
- ❖ Satisfacción de sus necesidades reducidas
- ❖ Incomprendida, no tomada en cuenta y manipulada.
- ❖ Volverse hostil o irritable hacia las otras personas

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.5. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

b) Diferenciación conducta asertiva, agresiva y pasiva:

Conducta
agresiva:

- ❖ Defensa de los derechos personales de una manera inapropiada
- ❖ Expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera inapropiada
- ❖ Impositiva y que transgrede los derechos de las otras personas.
- ❖ Conducta agresiva directa o indirecta.

1.2. Herramientas de Expresión oral y Escrita

1.2.5. La Asertividad para el Manejo Eficaz del Conflicto

b) Diferenciación conducta asertiva, agresiva y pasiva:

Ser asertivo/a no es tener siempre la razón, sino saber expresar nuestras opiniones y puntos de vista, indistintamente de si son o no correctos (todos/as podemos equivocarnos) y sin faltar el respeto a otras personas.