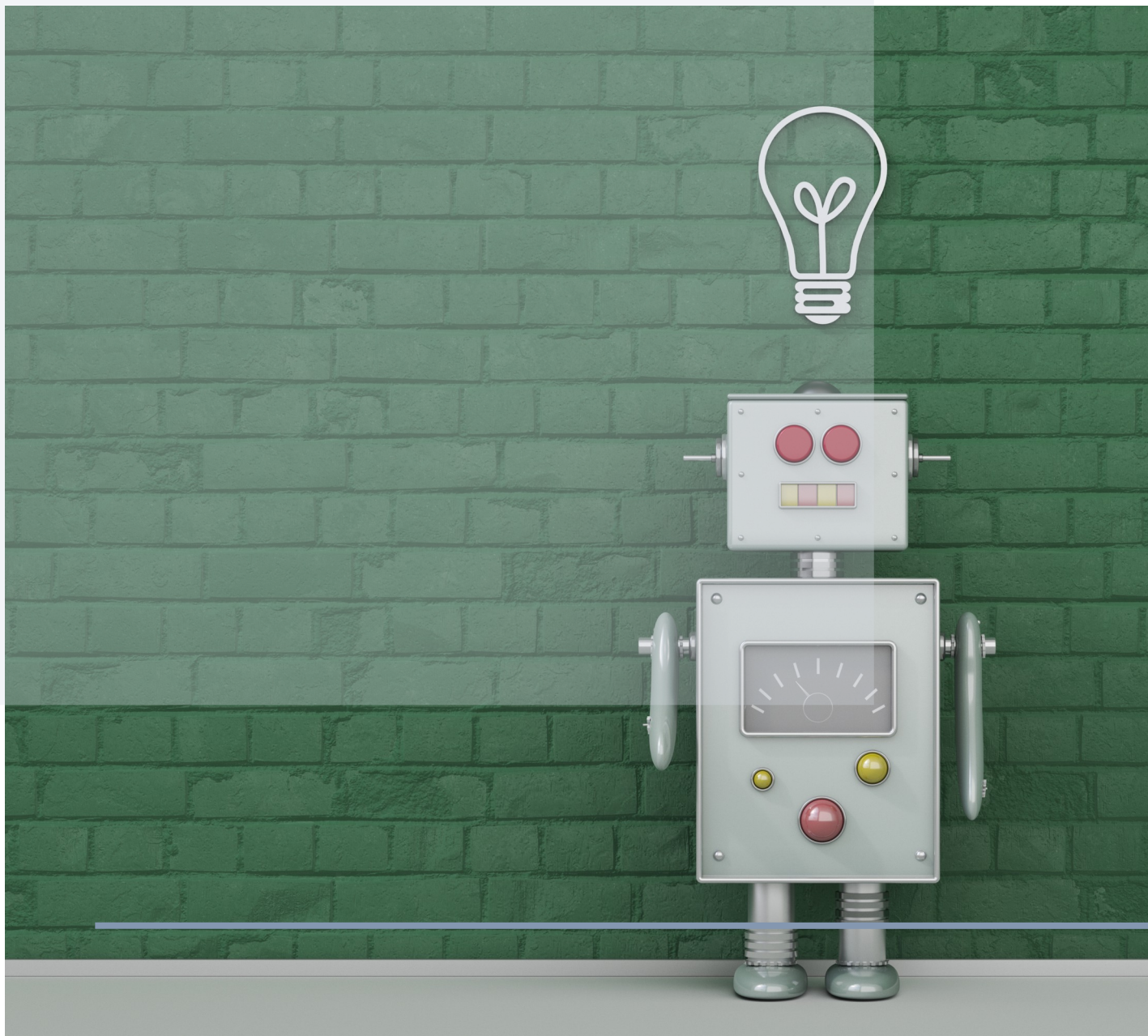


UNIDADE 3. O DÍA A DÍA NUNHA EMPRESA: COMUNICAR, COLABORAR E RESOLVER PROBLEMAS



INDICE

1. **Mostrar as miñas competencias no emprego.**
2. **Conseguir a ansiada asertividade.**
3. **Comunicarnos efectiva y afectivamente.**
4. **Traballar en equipo.**
5. **Eu ante os conflitos e novidades: a miña intelixencia emocional.**

1. DEMOSTRAR AS MIÑAS COMPETENCIAS NO EMPREGO (CA3.1)

Cales son as competencias máis requiridas e que debemos traballar?

- A **iniciativa persoal**, o que implicar ter unha actitude proactiva. Unha persoa con iniciativa axuda ós demais antes de que llo pidan.

Describe unha situación na que demostraches iniciativa persoal.

- **Creatividade**, capacidade para crear o inventar a forma de resolver un problema de xeito e innovador e orixinal. Para ser creativo, é preciso ter:
 1. Curiosidade.
 2. Valentía.

A creatividade non é unha actitude que se ten ou non se ten. Todos somos máis ou menos creativos.

Cres que es unha persoa creativa? Porqué? Nun futuro traballo, como demostrarías a túa creatividade?

- **Perseverancia**, que significa constancia, persistencia, firmeza e dedicación tanto en ideas como en actitudes na realización de algo ou a execución de proxectos. Para iso, é preciso:
 1. Ter forza interior.
 2. Constancia.
 3. Insistir cando é necesario.

Dixéronche algunha vez que non valías? Continuaches intentándoo? Entón es unha persoa perseverante, pois saíches adiante a pesares de todo.

Escribe unha situación na que fuches perseverante.

- A **resiliencia** refírese a como afrontamos o fracaso. As persoas deportistas son moi resilientes porque entenden que perder é o normal. Iso non significa que non se enfaden ou se poñan tristes pero saben que para gañar hai que perder moitas veces.

- A **escoita activa e a empatía**. Prestar atención os detalles da comunicación e facer o esforzo de comprender ben a mensaxe que nos queren transmitir non só é importante para o que queredes dicir senón que tamén vai facer sentir moi ben á persoa coa que falemos. Recomendacións:
 1. Non interrompas á outra persoa, espera a que termine de falar.
 3. Concéntrate no que di e non, non que vas dicir ti despois.
 4. Só cando a outra persoa termina podes facerlle algunha pregunta.

Imos facer unha dinámica de escoita activa

2. CONSEGUIR A ANSIADA ASERTIVIDADE (CA3.2)

A asertividade consiste en expresar as nosas propias opinións, emocións e crenzas sendo respetuosos cos demais. Debemos evitar entón os estilos pasivo e agresivo:

| | |
|-----------------|--|
| Pasivo | <i>(Evitas o conflito, miras ao chan e non te defendes)</i> |
| Agresivo | <i>(Enfádaste, culpas a outros ou lle respondes mal ao titor)</i> |
| Asertivo | <i>(Dis a verdade con respecto, defendes o teu traballo e buscas solución)</i> |

Imaxínate, estás a facer as prácticas nunha empresa. O teu titor o Sr. García, entregouche onte unha chea de facturas para archivar por orde alfabética. Ti fíchelo con moito coidado e atención.

Esta mañá, o Sr. García chega á túa mesa bastante molesto: *Non atopo a factura de 'Transportes Martínez'. Parece que non prestas atención ao que fas*".

Ti sabes que **non é culpa túa**: outro empregado estivo revisando a carpeta despois de que ti remataras e, probablemente, foi el quen a desordenou.

Como responderías segundo o estilo de comunicación?

As **técnicas** recomendadas para traballala son:

1. Técnica do disco raiado: repetir varias veces con insistencia pero con calma.
2. Banco de néboa ou "tienes razón, está desordenado pero...": dar a razón ás críticas que recibimos pero mantendo a nosa postura.

3. COMUNICARNOS EFECTIVA E AFECTIVAMENTE (CA3.3)

Para lograr unha comunicación efectiva, necesito pensar se estou ante un contexto verbal ou escrito. Na **comunicación verbal** é fundamental coidar:

- A estrutura, que sexa clara e lóxica.
- A linguaxe, clara e sinxela, adaptada ao público o que vai dirixido.
- Voz e entoación que transmita confianza e o ritmo.
- Contacto visual.
- Xestos, linguaxe corporal e movemento corporal.
- Exemplos e anécdotas.
- Pausas. O público pode necesitar tempo para procesar a información.
- Uso de apoios visuais para reforzar (non sobrecargar) a mensaxe.

- Prever e corrixir as barreiras: semánticas (diferente vocabulario ou idioma); físicas (ruídos ou interferencias); persoais ou psicolóxicas (personalidade, interpretacións, prexuízos) ou fisiolóxicas (mala pronunciación, afonía ou problemas auditivos).

Fixádevos como cambian as recomendacións no caso da **comunicación escrita**:

- Estrutura clara: introdución, desenvolvemento e conclusión.
- Linguaxe precisa.
- Parágrafos e listados.
- Revisión e corrección, debe estar impecable.
- Cita e referencia.
- Uso de exemplos e argumentos.
- Público.

Para traballar na afectividade á hora de comunicar é crucial ter en conta que a comunicación é cousa de, ao menos, dúas persoas co cal teño que facer moito fincapé na **retroalimentación**. Mira estas recomendacións para preparar unha conversación:

Retroalimentación o *feedback* para comprobar que el mensaje se ha entendido bien.

Preparar el tiempo y el espacio para transmitir el mensaje.

Tener muy claro lo que se quiere comunicar y expresarlo con claridad.

Mostrar una actitud correcta. No dejarse llevar por el estrés o las emociones al comunicar algo importante.

Eliminar distracciones durante la conversación.

Empezar el mensaje de manera positiva.

Escuchar activamente las palabras y el lenguaje no verbal.

Hacer preguntas y repetir lo que no se entienda.





Eludir prejuicios y evitar suposiciones.

4. TRABALLAR EN EQUIPO (CA3.4)

Os 5 Cs do traballo en equipo son os seguintes:



Traballar en equipo non é só deixarse levar polo que somos habitualmente senón que nos permite interpretar diferentes roles para que os obxectivos saian adiante. Probamos a facer unha tarefa ao estilo cooperativo na que cada un faga de...?

| | | | |
|---|--|---|---|
| Portavoz  | Secretario/a  | Coordinador /a  | Gestor del tiempo  |
| <p>Habla en nombre del equipo cuando el docente requiere su opinión. Procura que todos los componentes del grupo participen en igual medida. Refuerza las aportaciones y cosas bien hechas.</p> | <p>Anota el trabajo diario realizado por el equipo, comprueba que todos anoten la tarea, recuerda las tareas pendientes y los compromisos de los miembros del grupo.</p> | <p>Anima al equipo a seguir avanzando, comprueba que todos cumplen la tarea, conoce claramente la tarea que se debe realizar, indica las tareas que cada uno debe realizar en cada momento.</p> | <p>Controla el tiempo de la actividad, vigila que todo quede limpio y ordenado, supervisa el nivel de ruido, custodia los materiales, dirige el turno de palabra en el grupo.</p> |

5. EU ANTE OS CONFLICTOS E NOVIDADES: A MIÑA INTELIXENCIA EMOCIONAL. (CA3.5)

Son capaz de recoñecer as miñas emocións e de xestionar unha resposta fronte a elas? Non de reaccionar, senón de ser consciente da resposta que vou e quero dar. Nisto consiste a intelixencia emocional. Traballar nela significa aumentar o benestar persoal e tamén colectivo.

Un dos momentos para demostrar o que levo aprendido nesta área é cando atravesamos algún conflito. Os conflitos son etapas dunha enorme aprendizaxe se aproveitamos a ocasión para poñer en práctica todas as habilidades sociais estudadas no tema. Como regulamos as nosas emocións? Como podemos ir reduciendo as condutas desadaptativas? Mira cales son e avalía internamente o que nos sucede:

