

# **Unidad 2.**

## **Competencias sociales para el empleo**

# Contenidos

## 2.1. Habilidades sociales

2.1.1. Importancia de las competencias sociales en el trabajo (2 **a**)

2.1.2. Técnicas para una comunicación asertiva y flexible, oral y escrita (2 **c**)

## 2.2. Cómo liderar y cooperar en equipos para alcanzar objetivos compartidos (2 **b**)

2.2.1. Construcción y desarrollo de un equipo de trabajo (2 **b**)

2.2.2. Herramientas de trabajo colaborativo en un entorno VUCA (2 **b**)

## 2.3. Inteligencia emocional aplicada a gestión de conflictos (2 **g**)

2.3.1. ¿Qué es un conflicto?

2.3.2. Resolución de conflictos

- a Se ha valorado la importancia de las competencias personales y sociales en la empleabilidad en el sector de referencia.
- b Se ha participado activamente en el establecimiento de los objetivos del equipo y en la toma de decisiones del mismo y asumido la responsabilidad de las acciones y decisiones del grupo, participando activamente en el logro de unos objetivos compartidos cooperando con otras personas y compartiendo el liderazgo.
- c Se han incorporado al propio proceso de aprendizaje las técnicas y recursos de presentación y comunicación, tanto orales como escritos, adecuados para una comunicación efectiva y afectiva siendo capaz de adaptarlos a cada situación y circunstancias, valorando las oportunidades y dificultades que ofrece cada una de ellas.

## Resultado de aprendizaje



### Competencias personales

Aplica estrategias relacionadas con las competencias personales, sociales y emocionales para el empleo en búsqueda de la mejora de su empleabilidad.

## Criterios de evaluación



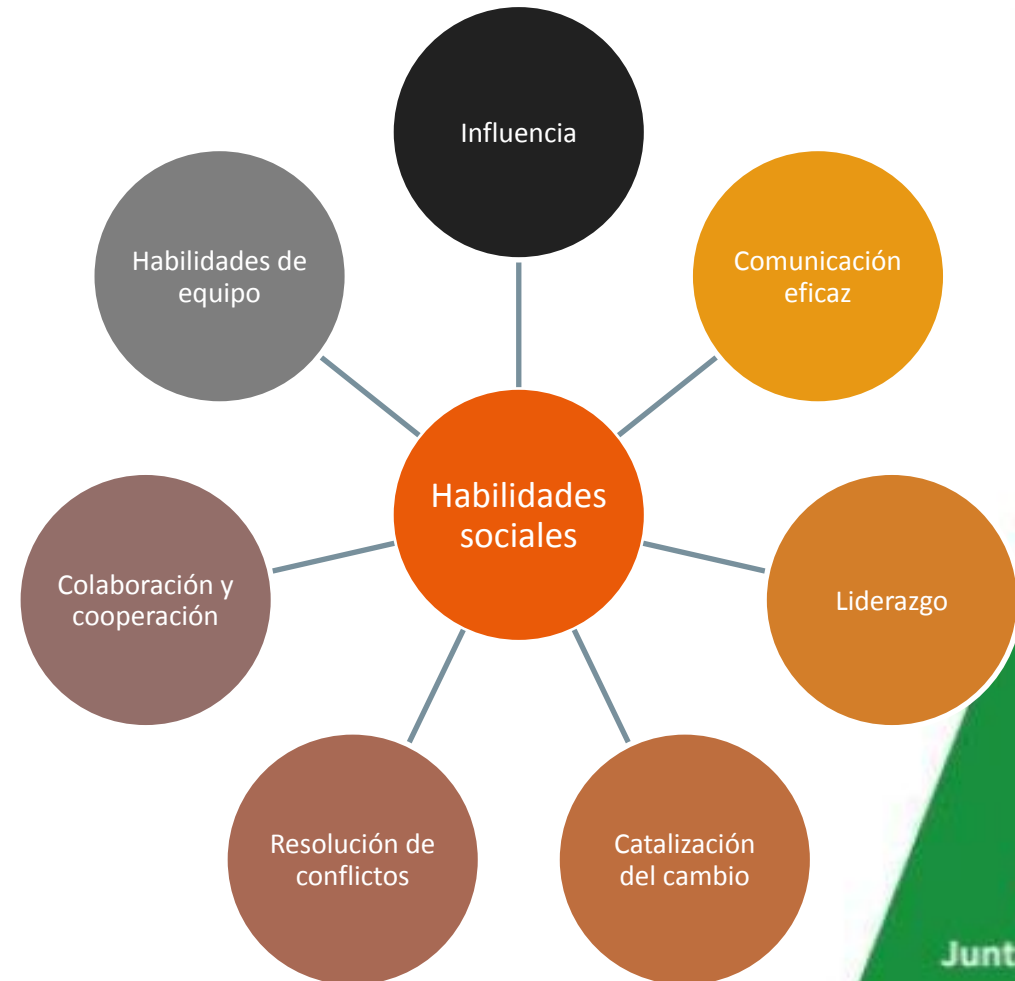
- g Se ha reaccionado de forma flexible y positiva ante conflictos y situaciones nuevas, aprovechando las oportunidades y gestionando las dificultades haciendo uso de estrategias relacionadas con la inteligencia emocional.

## 2.1. Habilidades sociales

### Importancia de las competencias sociales en el trabajo

Daniel Goleman destaca una serie de **habilidades sociales** clave para el éxito en entornos profesionales.

Estas habilidades permiten tanto lograr el éxito personal como crear un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente.



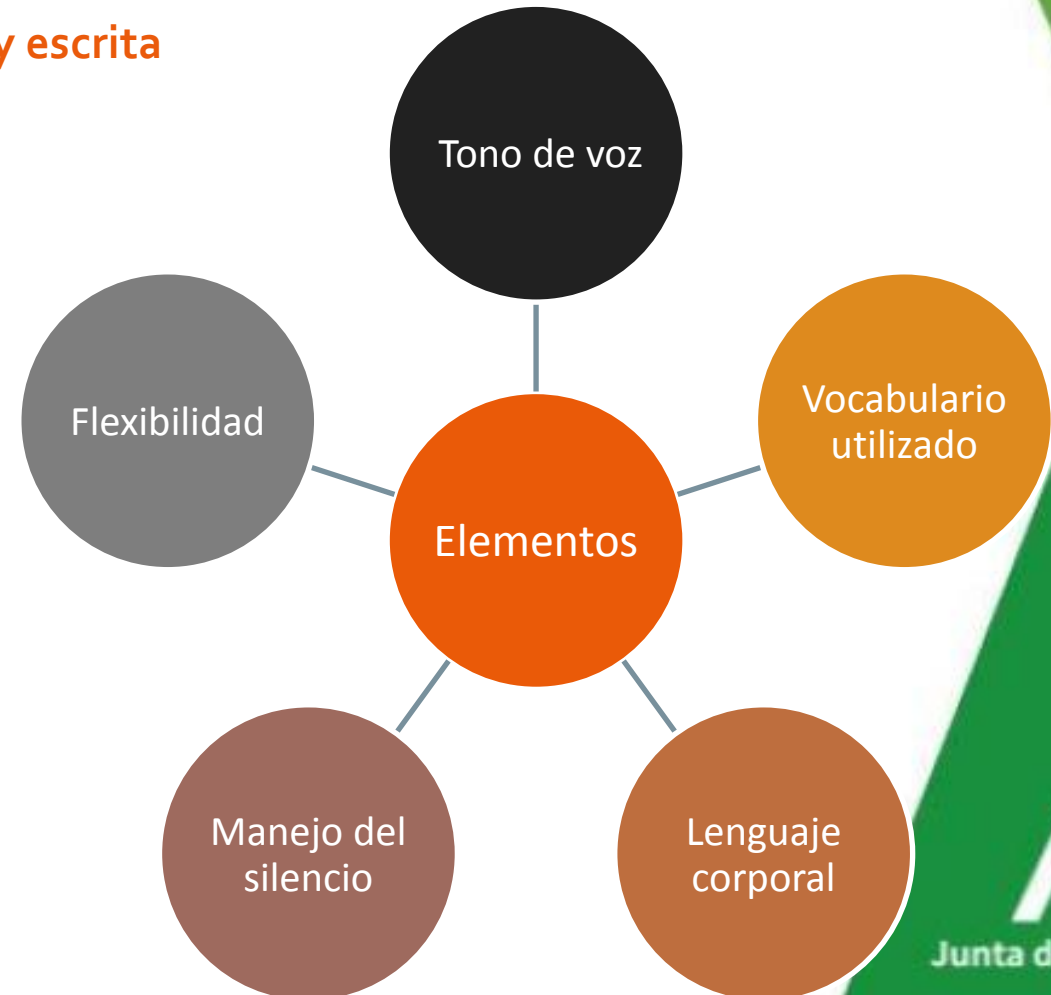
## 2.1. Habilidades sociales

### Técnicas para una comunicación asertiva y flexible, oral y escrita

Para lograr una comunicación efectiva y afectiva, es fundamental reconocer que cada situación presenta oportunidades y dificultades únicas que requieren **adaptar nuestras técnicas** y recursos de presentación, tanto orales como escritos. No existe una fórmula mágica.

#### En la comunicación oral

Adaptas tu tono, lenguaje y postura a la situación en la que te comunicas.



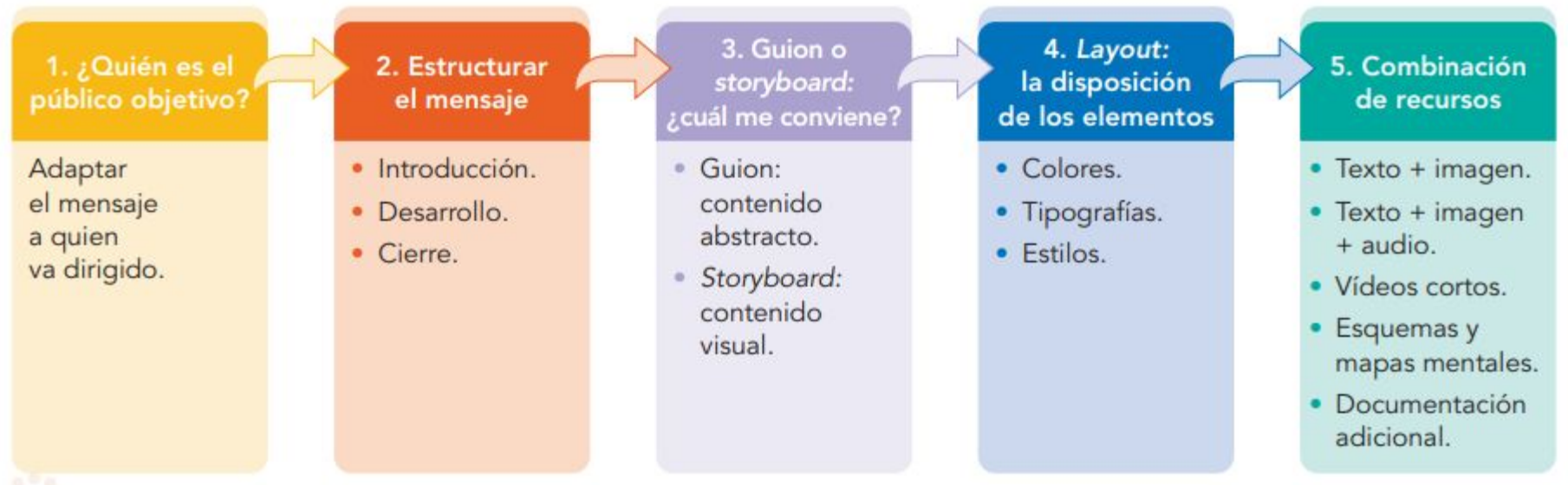


## 2.1. Habilidades sociales

### Técnicas para una comunicación asertiva y flexible, oral y escrita

#### Cómo hacer una buena presentación

Realizar una presentación eficaz requiere mucho más que el dominio de herramientas digitales. Es necesario prestar atención a la estructura del mensaje, la claridad de las ideas y la forma en que se transmite la información para captar la atención del público.



**Figura 2.1.** Pasos que seguir para crear una presentación eficaz.

## 2.1. Habilidades sociales

Técnicas para una comunicación asertiva y flexible, oral y escrita

Herramientas para hacer una buena presentación

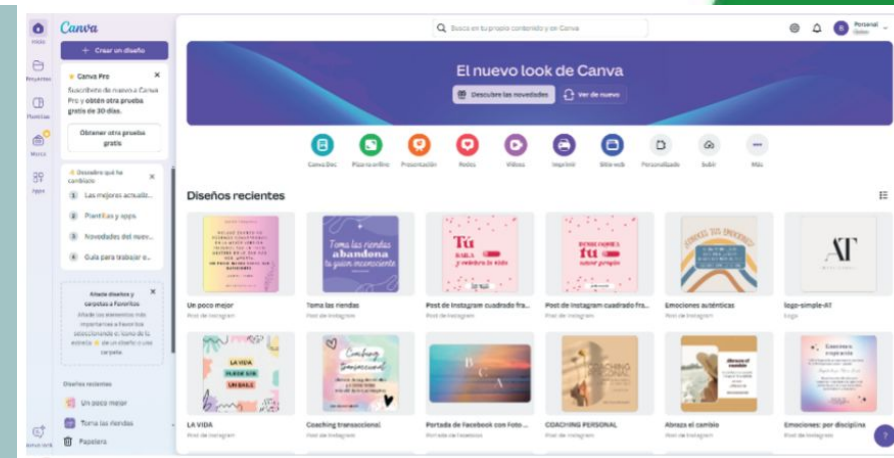
Para tu empleabilidad, es interesante que conozcas herramientas de presentación. Hoy día, la mayor parte de puestos requiere de competencias digitales, entre ellas, la **creación de contenidos**. Además, muchas de estas herramientas pueden servir para elaborar un *curriculum vitae*.



**Figura 2.4.** Ejemplo de Prezi en la página web de esta herramienta.



**Figura 2.5.** Ejemplo de Genially en la página web de esta herramienta.



**Figura 2.6.** Ejemplo de tablero de Canva.

## 2.1. Habilidades sociales

### Técnicas para una comunicación asertiva y flexible, oral y escrita

#### En la comunicación escrita

Adaptas tu tono, lenguaje y postura a la situación en la que te comunicas.

**Tabla 2.3.** Oportunidades y dificultades que ofrece cada elemento de la comunicación escrita

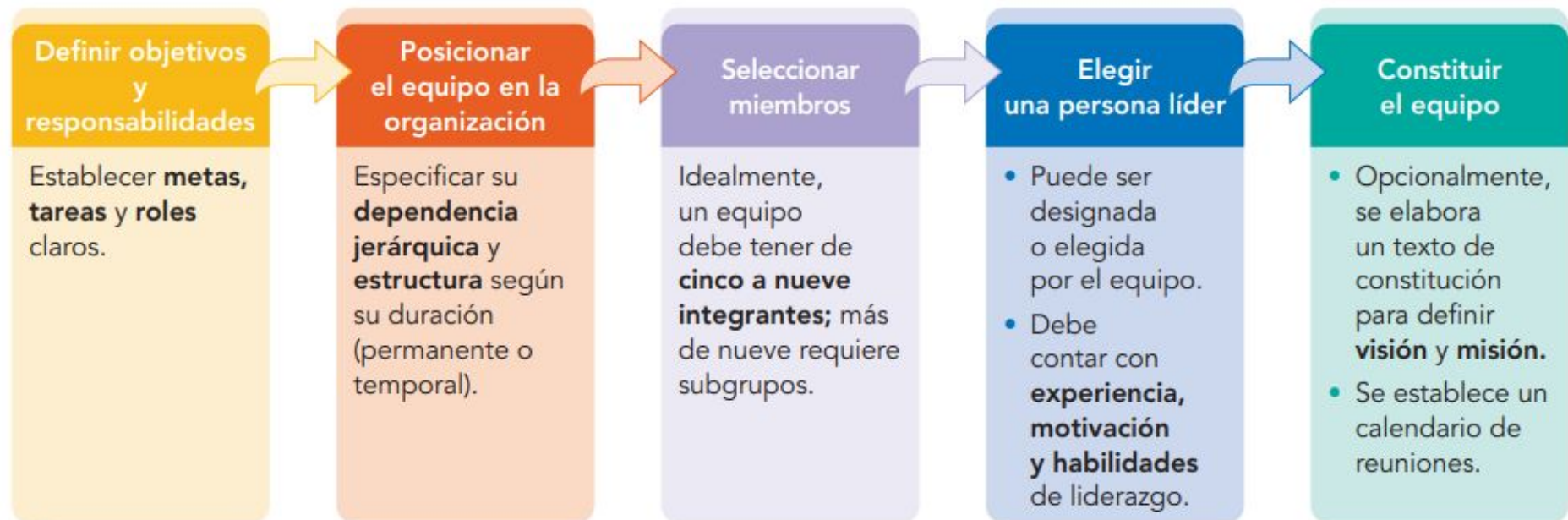
| Elemento de la comunicación escrita | Cómo utilizarlo y cuáles son sus dificultades  |
|-------------------------------------|--|
| Claridad y precisión                | <p>En la comunicación escrita, las palabras son nuestra principal herramienta. Es esencial utilizar un lenguaje claro, conciso y preciso, evitando ambigüedades que puedan dar lugar a malentendidos.</p> <p><b>Dificultad:</b> escribir de forma clara y concisa puede resultar difícil cuando se maneja información compleja o se tiene un vocabulario limitado.</p>   |
| Estructura y organización           | <p>Un texto bien estructurado y organizado facilita la comprensión del mensaje. Es importante utilizar párrafos cortos, frases concisas y elementos de cohesión para guiar al lector.</p> <p><b>Dificultad:</b> organizar las ideas de forma coherente y cohesionada puede requerir tiempo, esfuerzo y dominio de las normas gramaticales.</p>   |
| Adaptación al medio y la situación  | <p>El estilo de escritura debe adaptarse al medio utilizado y al público al que se dirige. Un correo electrónico informal no requiere la misma precisión que un informe técnico. Las comunicaciones hacia la clientela de una empresa cambiarán en función de la audiencia seleccionada (edad, nivel económico y cultural, sector, etcétera).</p> <p><b>Dificultad:</b> identificar el tono adecuado para cada medio y situación puede ser complicado, especialmente en entornos digitales donde la comunicación no verbal está ausente.</p> |



## 2.2. Trabajo en equipo. Cómo liderar y cooperar en equipos para alcanzar objetivos compartidos

### Construcción y desarrollo de un equipo de trabajo

El trabajo en equipo es la forma más eficiente de organización de una tarea de cierta complejidad. Si sabes trabajar en equipo eres más empleable. Estos son los pasos para poner en marcha un equipo de trabajo:



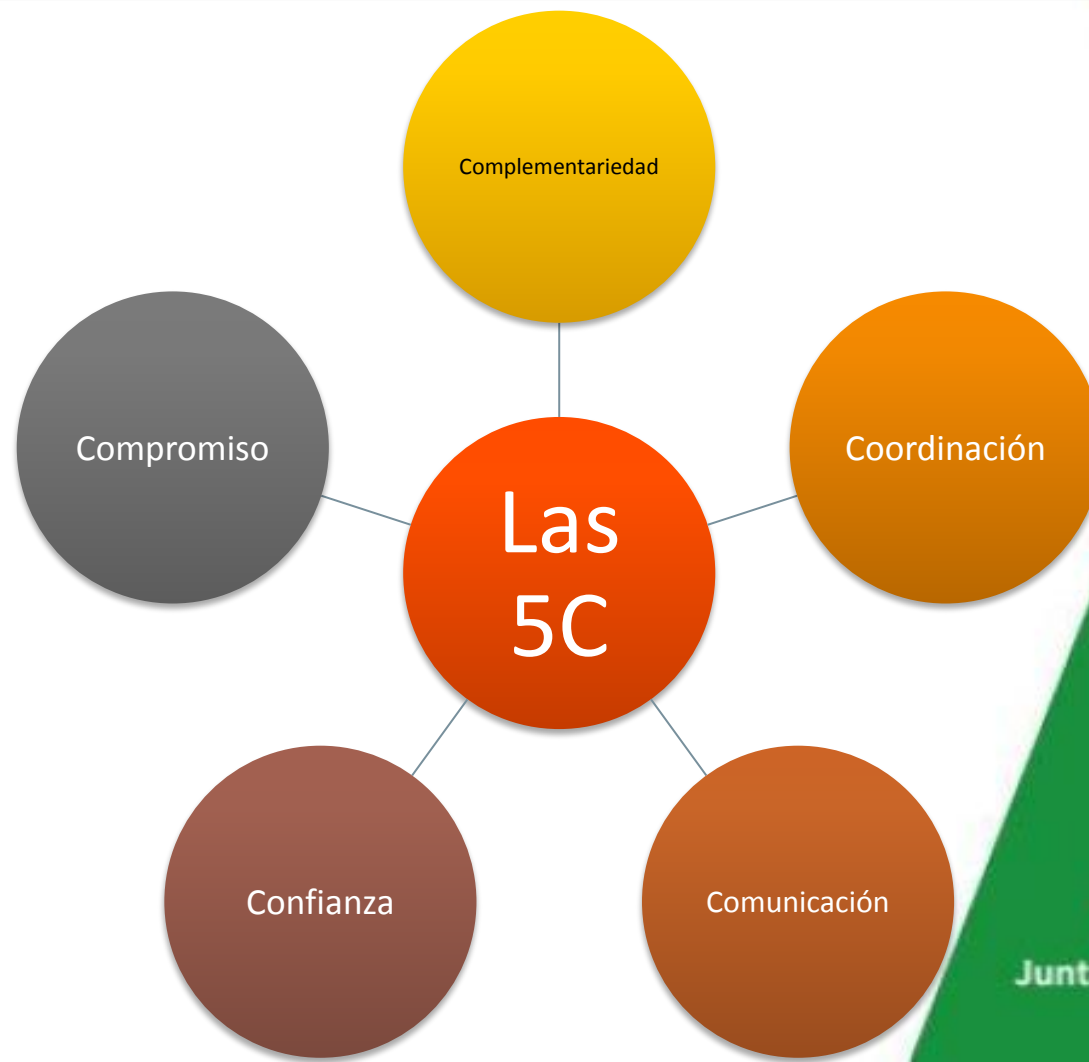
**Figura 2.7.** Pasos para poner en marcha un equipo de trabajo.

## 2.2. Trabajo en equipo. Cómo liderar y cooperar en equipos para alcanzar objetivos compartidos

### Las 5C del trabajo en equipo

Las 5C del trabajo en equipo representan cinco pilares esenciales para la cohesión y el éxito de un grupo de trabajo.

El máximo exponente de un equipo es el **equipo de alto rendimiento**. Se caracteriza por su cohesión, la cual se ve reflejada en un ambiente de trabajo donde todos sus miembros se sienten parte importante del grupo, respetados y con la libertad de expresar sus ideas y opiniones.



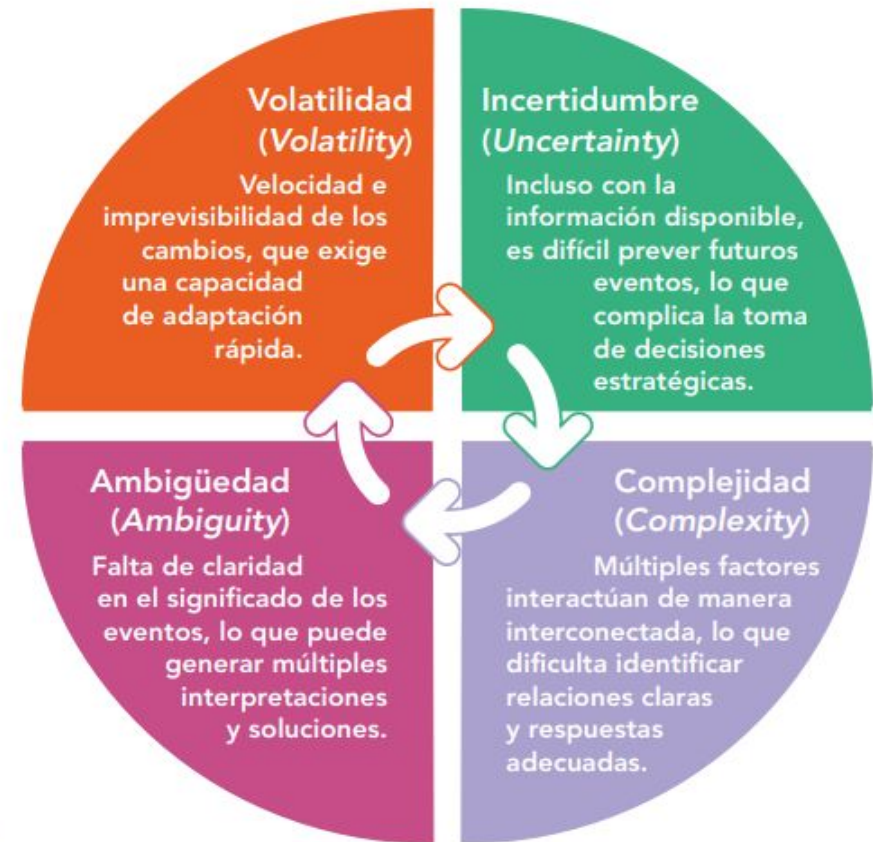
## 2.2. Trabajo en equipo. Cómo liderar y cooperar en equipos para alcanzar objetivos compartidos

### Herramientas de trabajo colaborativo en un entorno VUCA

El entorno **VUCA** (por las siglas *Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity*) describe una situación caracterizada por la volatilidad, la incertidumbre, la complejidad y la ambigüedad, términos que resume **los desafíos a los que se enfrentan las organizaciones** en un mundo en constante cambio.

Herramientas colaborativas en entornos ágiles:

1. Trello.
2. Asana.
3. Slack.



**Figura 2.9.** Significado de las siglas VUCA.

## 2.3. Inteligencia emocional aplicada a gestión de conflictos

### ¿Qué es un conflicto?

Los reclutadores de personal buscan personas **capaces de reaccionar a los conflictos** y las situaciones nuevas con inteligencia emocional, canalizando las emociones, identificando las oportunidades y aprovechándolas, gestionando las dificultades. El conflicto forma parte de las relaciones humanas y requiere ser **visto y gestionado**, no ignorado o evitado, pues en ese caso, aumenta.

**Tabla 2.9.** Competencias necesarias para resolver conflictos

| Competencia       | Descripción  |
|-------------------|--|
| Escucha activa    | Implica escuchar atentamente y sin interrupciones a la otra parte, mostrando interés en sus preocupaciones. Mantener una mente abierta y hacer preguntas demuestra respeto y compromiso con la resolución del conflicto. |
| Comunicación      | Fomentar una comunicación abierta y honesta permite a ambas partes expresar sus pensamientos y sentimientos. Esto ayuda a mantener relaciones saludables y evitar que los problemas vayan a más.                         |
| No culpar         | Evitar acusar o señalar a alguien en particular crea un entorno seguro y respetuoso. Dar a todas las personas la oportunidad de hablar sin sentirse atacadas facilita una colaboración equitativa.                       |
| Mantener la calma | Controlar las emociones y evitar reaccionar con ira o frustración ayuda a centrar la conversación en la resolución. Reflexionar antes de discutir facilita una comunicación más eficaz y constructiva.                   |
| Colaboración      | Colaborar y mostrar disposición para llegar a un compromiso asegura una solución equitativa y fortalece el trabajo en equipo.  |



## 2.3. Inteligencia emocional aplicada a gestión de conflictos

### Resolución de conflictos

#### 1. Negociación

La negociación es una estrategia de resolución que implica que ambas partes dejen a un lado sus diferencias para trabajar en conjunto hacia una **solución aceptable para todos**.

#### 2. Mediación

La mediación, similar a la negociación, también promueve la colaboración, pero **añade un tercero neutral**, el mediador, que ayuda a guiar la discusión y a proponer soluciones.

#### 3. Arbitraje

El arbitraje es una estrategia de resolución en la que **un tercero, el árbitro, toma una decisión final** para resolver la disputa.

#### 4. Litigio

El litigio es la estrategia de resolución **más formal** y, generalmente, la **última opción** cuando otras técnicas no han funcionado.



**Figura 2.11.** Posibles caminos para resolver un conflicto.