

EJERCICIO PROFESIONAL / BLOQUE I

Competencias profesionales

Las **competencias profesionales** son el conjunto integrado de habilidades, conocimientos y aptitudes que se necesitan para desempeñar un empleo específico o desarrollar determinadas actividades profesionales. **Cada puesto de trabajo requiere unas competencias distintas**, por lo que, dependiendo de tu objetivo profesional, necesitarás desarrollar unas u otras.

Tipos de competencias profesionales

Las competencias profesionales se pueden clasificar en dos grandes grupos:

Competencias técnicas.

Competencias transversales.

Competencias técnicas

Las **competencias técnicas**, también llamadas **competencias específicas** o **hard skills**, son aquellas que se asocian a determinados puestos de trabajo y son esenciales para desarrollar una actividad laboral concreta con éxito.

Estas competencias **son diferentes en cada profesión** y normalmente se adquieren realizando una **formación específica**. Así pues, se trata del **dominio de cualquier técnica o herramienta necesaria para el correcto desempeño de las funciones**.

Competencias transversales

Las **competencias transversales** o **soft skills** son todas aquellas habilidades, conocimientos y actitudes que pueden ser generalizados a cualquier entorno laboral, es decir, se pueden poner en práctica en distintos tipos de profesiones.

Sirven para desarrollar diferentes ocupaciones y se han adquirido en diferentes contextos (laborales o no). Algunas competencias transversales son: **trabajo en equipo, adaptabilidad, iniciativa, pensamiento crítico, inteligencia emocional y autonomía**.

Las competencias transversales son una parte fundamental en el perfil profesional, ya que **te permiten diferenciarte de otras personas con la misma formación y experiencia**.

Para el ejercicio eficaz de una profesión, tienes que poner en juego los dos tipos de competencias

Comunicación asertiva

¿Qué es la Comunicación asertiva?

Como comunicación asertiva denominamos aquella mediante la cual logramos manifestar a los otros de forma simple, clara y oportuna, lo que sentimos, queremos o pensamos. Es una habilidad social de gran valor, que está asociada a la inteligencia emocional y a la capacidad para comunicarse de manera armoniosa y eficaz con los demás.

Ha de primar siempre el equilibrio: se trata de comunicar de manera clara y objetiva nuestro punto de vista, nuestros deseos o nuestros sentimientos, con honestidad y respeto, sin menoscabar, ofender o herir al otro o a sus ideas u opiniones. Trata de evitar errores frecuentes en la comunicación, como los ataques personales, los reproches o las ofensas, que no hacen sino dificultar la comunicación, hacerla inefectiva o, simplemente, invalidarla.

En la comunicación asertiva se procede de este modo porque este tipo de comunicación se basa, fundamentalmente, en el respeto: se respeta al otro y a lo que este quiera o necesite expresar. Se construye sobre la empatía por el otro, pues esto permite que haya acercamientos y confianza mutua entre las personas y sus diferentes posturas. Se basa en una actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar las opiniones y las valoraciones, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos.

Técnicas de comunicación asertiva

Al ponerla en práctica estamos fomentando el respeto por uno mismo y respetando a los demás. Son herramientas que se pueden aplicar tanto en nuestra vida profesional como personal. Es la forma en la que una persona expresa sus opiniones desde el respeto hacia el otro, de una forma clara y pausada.

Características de la comunicación asertiva

1. Cuando miramos a nuestro interlocutor estamos mostrando interés y, esta actitud aumenta sustancialmente la confianza y cercanía.
2. Tener una postura corporal abierta, ya que nuestra comunicación no verbal demuestra interés y sinceridad.
3. Observar nuestros gestos y aprender a controlarlos, ya que los gestos adecuados nos ayudan a dar énfasis a los mensajes que deseamos reforzar.
4. Fijarnos en nuestros niveles de voz, ya que al modularla de una manera adecuada somos más convincentes.
5. Analizar cuánto tiempo escuchamos y cuanto tiempo somos escuchados para aumentar la receptividad y el impacto.
6. Identificar cuánto, cómo, cuando y donde intervenimos, además observar la calidad de nuestras intervenciones en las conversaciones.

Comunicación asertiva en el trabajo

La comunicación de tipo asertivo es la forma más adecuada para dirigirnos a un cliente, ya que es la mejor manera de expresar lo que queremos decir sin que el otro interlocutor se sienta agredido. Además, comunicar de forma asertiva nos ayuda a potenciar que el mensaje sea asumido con más facilidad y de forma más clara y precisa, sin que nadie tenga que sentirse evaluado, o amenazado.

Comunicación asertiva en la conducta no verbal

En este estilo, la conducta no verbal que adoptemos va a influir mucho en la forma en la que el cliente va a recibir la información.

Para ello, es muy importante mantener el contacto visual directo con el cliente, tener una postura erguida y no mostrarnos tensos. Mostrar seguridad con nuestro cuerpo a la vez que damos el mensaje y no parecer agresivos facilitará que consigamos que el cliente nos dé toda su atención y acepte la información.

Comunicación asertiva en la conducta verbal

Para que nuestra comunicación verbal sea coherente con nuestra comunicación no verbal es importante analizar las siguientes recomendaciones:

1. Cuando estemos en una conversación evitar cruzar los brazos, procurar estar en una posición de apertura.
2. No interpretar los gestos o movimientos de nuestro interlocutor, es preferible que indagemos antes de suponer.
3. Observar nuestro tono de voz; si este es coherente con el mensaje.
4. Mantener el contacto visual de una manera muy sutil, mientras escuchamos y mientras hablamos, esto denota interés y fortalece las relaciones, ya que demuestra empatía.

Comunicación asertiva en la conducta paraverbal

Entre las características de las conductas paraverbales recomendables que se deben usar en nuestro mensaje son; un tono de voz calmada y constante, respetar los silencios y tener un ritmo constante durante todo el proceso.

Técnicas de comunicación asertiva

1. Técnica del disco rayado: consiste en repetir varias veces una afirmación sin modificar ni nuestro tono, ritmo y volumen, y sin intención de entrar en ninguna confrontación.
2. Técnica del banco de niebla: consiste en otorgarle al cliente la razón pero no dejando lugar a continuar con el enfrentamiento o discusión.
3. Técnica para el cambio: se intenta dar una visión global de la discusión relativizándola para reducir el nivel de agresividad y/o frustración.
4. Técnica del acuerdo asertivo: se intenta llegar a un acuerdo donde se confirma lo que se pueda considerar como error, pero dando como fundamento que en general, no es lo habitual.

5. Técnica de la pregunta asertiva: es contestar a nuestro receptor con una pregunta que pone en positivo lo que se está discutiendo dando además al cliente la oportunidad de afrontar en el mismo sentido la crítica o dificultad que nos haya planteado.
6. Técnica de ignorar: se suele usar cuando en la llamada, el cliente, se muestra muy alterado o enfadado y es complicado mantener una conversación constructiva. En estos momentos tenemos que ser los más empáticos posibles para no despertar ninguna impresión de agresión.
7. Técnica del aplazamiento asertivo: la usamos cuando no somos capaces en ese momento de dar una solución o respuesta adecuada a la reclamación que nos hace el cliente. Se puede compaginar con la técnica del banco de niebla, si el cliente insiste mucho.

Conductas que ayudan a la comunicación activa y empática

Escuchar de forma activa, implica captar la totalidad del mensaje de nuestro interlocutor e interpretarlo desde el punto de vista de este, es decir, ponernos en su lugar. Esto no quiere decir que tengamos que estar de acuerdo o compartir su opinión. Así, la Asertividad, como habilidad comunicativa, facilita el saber decir “no” a nuestro interlocutor ante los mensajes en lo que no estemos de acuerdo sin crear un conflicto.

Respuestas mínimas

Basta una palabra para mostrar al interlocutor que se tiene interés en la conversación y nos gustaría que continuase.

Así, expresiones como “mmm..., sí”, se denominan respuestas mínimas y deben ser utilizadas con frecuencia, sobre todo en aquellas personas que se expresan poco.

Reflejo de los sentimientos

Para indicar interés y atención resulta imprescindible reflejar los sentimientos que ha expresado la persona. A veces, las personas describen solamente acciones y a través de ellas debemos identificar sentimientos para reformular el diálogo.

Solicitud de aclaraciones

Pedir aclaraciones, ayuda a identificar y comprender el significado de las palabras, a la vez que indica al interlocutor que se está tratando de comprender su punto de vista.

Repetición de palabras o frases claves

En ocasiones también es útil repetir palabras o frases claves que ha utilizado la persona, en particular si ha expresado varias cuestiones a la vez, siendo útil captar la frase clave, lo que ayuda a conservar la conversación sobre los asuntos que preocupan al cliente.

Preguntas o afirmaciones con respuesta abierta

Lo que propicia la oportunidad de continuar la conversación. Si se desea obtener más información sobre un tema específico suele ser útil repetir la frase clave dándole a la persona oportunidad para comentar más.

Análisis de soluciones

En ocasiones, es adecuado ayudar al análisis de posibilidades respecto a la solución de los problemas identificados, dándose cuenta de algunos factores de la situación que no han sido mencionados, incluyéndolos en sus comentarios o preguntas pero teniendo cuidado de no opinar sobre lo que debe hacer. Se trata de ayudarlo a considerar los factores y posibilidades diversas que no se hayan tenido en cuenta.

Herramientas para la búsqueda de trabajo en relación dedependencia

Mercado Laboral: esta conformado por la demanda y la oferta

Se realiza a través de intermediarios que son los que facilitan la conexión entre demandantes y oferentes, de manera que el encuentro se produzca de la formamás sencilla, rápida y efectiva.

Pasos previos a la búsqueda laboral

Realizar un diagnóstico situacional-persona: por ejemplo, realizar un análisis FODA y luego diseñar un plan de acción a seguir para saber a que dedicarle tiempo, cuales son las maneras y los lugares mas efectivos de búsqueda.

Curriculum vitae

El currículum vitae o CV es tu herramienta de presentación, tiene que ser claro, convincente y despertar el interés de quien lo lee, la información que incluyas es clave para dar a conocer tus aptitudes, experiencias, cualidades e intereses.

Modelos de currículum

Hay dos formatos que son los más utilizados para elaborar un CV y se diferencian en la manera de organizar la información:

1- Cronológico: los datos se ordenan de manera temporal. Primero va lo más actual, para que quien los lea pueda ver rápidamente tu trayectoria y tú progreso. Este es el formato que más se usa.

¿Cuándo utilizarlo?

Cuando tu experiencia laboral reciente sea similar a la del puesto de trabajo al que te estás presentando.

Si tu experiencia laboral fue llevándote a ocupar puestos cada vez más calificados y con mayor responsabilidad y quieres destacar este crecimiento.

2- Funcional: se pone foco y se agrupa la información en los conocimientos adquiridos, funciones, tareas desempeñadas y no tanto en la experiencia laboral reciente.

¿Cuándo utilizarlo?

Cuando quieras destacar las habilidades y experiencias en un área determinada. Cuando tengas “baches” laborales por haber estado mucho tiempo sin trabajar.

Entrevista laboral

La entrevista constituye, de momento, la principal prueba de cualquier proceso de selección de personal. Es el momento de conocerte, de saber si eres la persona adecuada que buscan los empleadores. Tú debes tener la habilidad de comunicárselo de forma eficaz al entrevistador, pues no existe una única forma de entrevistar y cada profesional posee su método a la hora de obtener información útil.

Por estas razones, prepárate para presentar tu candidatura de forma organizada, lógica y conveniente.

Fases de la entrevista

1. Fase inicial: el saludo y la presentación. Se explican los motivos y objetivos de la entrevista. Generalmente se utilizan preguntas abiertas y poco trascendentes a fin de crear un clima de confianza y comunicación. A veces, el entrevistador hace una descripción del puesto al que opta.

2. Cuerpo central de la entrevista: se explorará el área educacional, historial profesional, competencias, motivaciones y lo que el entrevistador crea necesario para un profundo conocimiento del candidato.

3. Fase de cierre: el entrevistado debe hacer alguna pregunta al entrevistador que denote interés por el trabajo y la empresa, motivación iniciativa y seguridad. El entrevistado puede

hacer una descripción más detallada de las condiciones ofrecidas.

El trabajo como profesional independiente

Los tiempos actuales suelen definirse como de globalización, término que ha saturado hasta casi perder su sentido. Si bien no hay acuerdos definitivos sobre sus reales efectos y características últimas, resulta incontestable que ese suceso está afectando cada día más decisivamente el presente y el futuro de la humanidad, a partir de rasgos notables - aunque yuxtapuestos y hasta contradictorios entre sí-, como son la globalización económica, el fortalecimiento de los sistemas democráticos, las nuevas formas de producción de bienes y servicios, las fracturas sociales (desempleo, pobreza, exclusión, discriminación, marginación y violencia), la transformación de los espacios culturales, los nuevos estilos familiares y el dinamismo de los cambios científicos y tecnológicos.

El nuevo orden está basado en el conocimiento como herramienta competitiva y, como tal, reclama que las personas adquieran conocimientos y competencias básicas, como así también el dominio de saberes y capacidades específicas que les permitan insertarse en algún campo del entorno socio-productivo y, de ese modo, contribuir al crecimiento económico y desarrollo de sus respectivos países. Ello posibilitará a las personas y a las distintas organizaciones sociales la construcción de diversas alternativas que les permitan salir del círculo vicioso de la pobreza y la exclusión

El desarrollo humano supone ampliar la gama de opciones de las personas, brindándoles mayores oportunidades de educación, salud, ingresos y empleo. El concepto abarca el espectro total de opciones humanas, desde un entorno físico

en buenas condiciones, hasta las libertades económicas y políticas. Es, por lo tanto, un concepto amplio e integrado al servicio de las generaciones actuales y futuras.

Existe en la actualidad un acuerdo generalizado en torno a considerar que la educación es condición indispensable, aunque no suficiente, para el desarrollo económico, social y cultural.

Habilidades Blandas

En el mundo del trabajo, actualmente la demanda de los empleadores se enfoca en las habilidades blandas o "soft skills", estos atributos hacen que una persona se destaque entre otras no solo por su conocimiento sino también por su personalidad y las aptitudes que la caracterizan, las habilidades blandas son atributos personales, que se pueden aprender como cualquier otra habilidad.

Se pueden visualizar por ejemplo en la manera en que se soluciona un conflicto, el modo de relacionarse con el entorno y en las formas de organización, entre otras.

Algunas de las habilidades blandas TIC más solicitadas:

- Ética
- Responsabilidad
- Empatía
- Sociabilidad
- Facilidad para la comunicación
- Escucha activa
- Trabajo en equipo
- Adaptación al cambio
- Creatividad

- Capacidad para resolver problemas
- Optimización del tiempo
- Actitud positiva
- Espíritu de servicio
- Seguridad personal
- Tolerancia a la presión
- Asertividad
- Respeto a las opiniones