

## **COMPETENCIAS GENÉRICAS**

## 1. Comunicar (1/2)

Proceso mediante el cual se intercambia información interna y externamente.

El proceso de comunicación se inicia con la emisión clara de un mensaje adecuado a las características del destinatario y culmina con su correcta comprensión por parte de éste último. Por tanto, la habilidad de comunicar reside tanto en hacer entendible la información como en facilitar su comprensión.

### Variables de graduación

- ✿ **Adecuación del mensaje a los receptores:** Las características del mensaje y su forma de emisión dependen del destinatario de la comunicación. El mensaje alcanzará su objetivo sólo cuando sea comprendido por su receptor. En consecuencia, es necesario adaptarlo a los diferentes receptores, teniendo en cuenta su preparación y predisposición.
- ✿ **Relevancia de los mensajes que se intercambian:** Es decir, la importancia y alcance en el negocio y en la organización del mensaje emitido o recibido, con la que se ponen en práctica procesos de comunicación, tanto de emisión como de recepción.
- ✿ **Frecuencia** con la que se ponen en práctica procesos de comunicación, tanto de emisión como de recepción.

## 1. Comunicar (2/2)

N i v e l e s	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transmitir o recibir informaciones simples dentro del ámbito de la ocupación (subordinados, iguales, superiores, etc.), sin que sea necesario adecuar los mensajes a los interlocutores ni realizar esfuerzos para su comprensión y sin que la comunicación suponga un componente determinante para el desarrollo de la ocupación.</li> </ul>
	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intercambiar frecuentemente información en el ámbito de la ocupación (subordinados, iguales, superiores, etc.) acerca de situaciones habituales o documentos de trabajo. No se precisa gran adaptación de los mensajes a los interlocutores, aunque en algunos casos pueda tratarse de informaciones de cierta relevancia para los implicados.</li> <li>Recibir y transmitir información relativa a trámites ordinarios, con proveedores, contratistas, administración, entidades financieras y clientes internos / externos con orientación de servicio a los mismos.</li> </ul>
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intercambiar frecuentemente información en el ámbito de trabajo dirigida a receptores de otros puntos de la organización donde es necesario realizar explicaciones claras y precisas, por lo que será necesario adaptarlas a las características del interlocutor al que se destinan.</li> <li>Establecer comunicaciones, centradas en trámites de cierta relevancia, con proveedores, contratistas, administración, entidades financieras y clientes internos / externos con orientación de servicio a los mismos.</li> </ul>
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar una comunicación, oral o escrita, con claridad y en un lenguaje común adaptado a la audiencia, de modo que pueda ser fácilmente comprendida por interlocutores ajenos al ámbito del trabajo.</li> <li>Antes de realizar una comunicación efectuar un análisis del para qué de la exposición, del tipo de audiencia a la que va dirigida, del posible impacto del mensaje y de los medios de apoyo a emplear.</li> <li>Establecer habitualmente comunicaciones de importancia con proveedores, contratistas, administración, entidades financieras y clientes internos / externos con orientación de servicio a los mismos.</li> </ul>
	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de personas al que se dirige una comunicación, adaptando el lenguaje verbal y gestual a dichas situaciones.</li> <li>Proporcionar frecuentes informaciones (con elevado grado de síntesis, aunque con apariencia sencilla) a grupos internos de la Entidad imprescindibles para el desarrollo normal del negocio o a proveedores, contratistas, administración, entidades financieras y clientes con orientación de servicio a los mismos.</li> </ul>
	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar con empatía los sentimientos y estados emocionales de las otras personas y aprovechar esa facilidad de sintonía para hacerse entender en sus comunicaciones.</li> <li>Establecer frecuentes comunicaciones con orientación de servicio a grandes clientes, importantes colectivos externos y grandes grupos dentro de la Entidad, tanto en sentido ascendente o descendente.</li> </ul>
6		<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar la viabilidad de los patrones y estilos de comunicación de la Entidad introduciendo las modificaciones necesarias en función de la posición de la misma.</li> <li>Intercambiar muy frecuentemente información en sentido ascendente o descendente y que afecta a toda la organización. Intercambiar información con colectivos externos que son de gran importancia para el negocio de la Entidad: colectivos políticos, empresariales, medios de comunicación, etc.</li> <li>Proponer y decidir acerca de información que se envía a toda la Entidad.</li> </ul>

## 6. Trabajo en equipo (1/2)

Trabajar y cooperar con otras personas para alcanzar los objetivos del equipo; apoyar a los demás en el trabajo común. Requiere contribuir eficazmente como miembro de un equipo manifestando un comportamiento positivo hacia los demás y dando apoyo a los compañeros con el fin de conseguir los objetivos del grupo.

### Variables de graduación

- ✿ Amplitud y características del equipo: Haciendo referencia tanto al tamaño de los equipos como a la naturaleza de sus integrantes (pertenencia o no a la organización, igual o diferente ámbito de actividad).
- ✿ Complejidad de las tareas o dificultad de los objetivos a conseguir: Nivel de definición previa de las tareas a realizar.
- ✿ Frecuencia del trabajo en equipo: Periodicidad con la que las actividades de la ocupación se desarrollan en equipo.

## 6. Trabajo en equipo (2/2)

N i v e l e s	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar el contenido de la ocupación, cuando existe baja necesidad de coordinación con otros y, por tanto, se generan situaciones de trabajo en equipo poco frecuentes y/o importantes.</li> </ul>
	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adoptar comportamientos de cooperación en aquellas situaciones de trabajo donde se requiere cierta coordinación con otras personas pudiendo existir cierta interdependencia entre sus actividades, en las cuales las complicaciones que puedan surgir serán simples.</li> <li>Adoptar comportamientos que apoyen y favorezcan el respeto por las reglas comunes de trabajo establecidas en un grupo, fomentando el cumplimiento de los objetivos de la organización.</li> </ul>
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajar frecuentemente dentro de un equipo pequeño de personas donde es necesario mantener contactos habituales con personas de cualquier área de la organización.</li> <li>Tener capacidad para tomar decisiones referentes a conflictos generados en el seno del equipo y explicar las razones que han conducido a las mismas logrando su aceptación.</li> </ul>
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajar frecuentemente dentro de un equipo de tamaño medio, interno o externo, logrando la cooperación de sus miembros. Participar habitualmente en relaciones con otras unidades de la organización.</li> <li>Resolver conflictos generados en equipos de tamaño medio, proponiendo soluciones que son aceptadas por los mismos.</li> </ul>
	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajar frecuentemente dentro de un equipo de gran tamaño o con clientes y/o colectivos externos.</li> <li>Solucionar conflictos entre equipos de tamaño medio, desarrollando la responsabilidad compartida y las posibilidades de los mismos, aplicando las técnicas de trabajo en equipo.</li> </ul>
	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover y trabajar con equipos semidirigidos que cuentan únicamente con el objetivo a conseguir y realizan ellos mismos todo el proceso de toma de decisiones e implantación de las mismas. Mantener contactos con las personas de cualquier área de la organización y / o clientes o colectivos externos.</li> <li>Solucionar conflictos entre equipos de gran tamaño, utilizando las diferencias y los conflictos como oportunidades de crecimiento y mejora.</li> </ul>
	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar y trabajar con grupos autogestionados (fijan incluso sus propios objetivos). Definir e implantar nuevas formas de cooperación consiguiendo la colaboración de toda la organización, clientes o colectivos externos.</li> <li>Trabajar con equipos externos de ámbito nacional o internacional en temas de trascendencia para toda la Entidad y con una elevada exigencia de coordinación.</li> </ul>