



Módulo 2: Primero nos presentamos

2.1. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Por Rosa Castilla Ríos

Técnica de Orientación e Inserción Laboral del Centro de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada.

La mayor parte del tiempo las personas estamos en interacción con los demás, lo que hace que poseer **habilidades sociales** en general, y **habilidades de comunicación** en particular, determine en gran medida nuestra calidad de vida y facilitarán las relaciones interpersonales.

El objetivo de una buena comunicación está en conseguir una **mayor eficacia en nuestras relaciones con los demás**, tanto a la hora de transmitir mensajes claros, y asegurar la comprensión de los mismos por parte de nuestros interlocutores, como de conseguir generar en estos **la mejor impresión personal y profesional posible**.

Poseer buenas habilidades de comunicación será de gran valor en nuestras relaciones profesionales y nos ayudarán a alcanzar nuestros objetivos. Con una correcta comunicación verbal podremos transmitir nuestra trayectoria profesional, nuestra motivación e interés por alcanzar nuestras metas; la comunicación no verbal será de apoyo, para crear un buen clima en la relación. Saber comunicar es clave para obtener el éxito personal y profesional.

Antes de centrarnos en las habilidades de comunicación que debes tener en cuenta en tu proceso de búsqueda de empleo, es conveniente que identifiques cada uno de los elementos que forman parte del proceso de comunicación y las distintas formas de comunicarnos.



1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

Es posible que en algún momento os hayáis planteado si sabréis expresaros con claridad ante los demás y/o responder adecuadamente a las preguntas que se os planteen; si trasladamos esta inquietud a vuestro proceso de búsqueda de empleo, saber cómo transmitir la información y captar la atención de quien os escuche es fundamental para poder alcanzar vuestros objetivos profesionales. Si tenéis la ocasión u oportunidad de expresaros, debéis de hacerlo adecuadamente y así, seréis recompensados/as por el esfuerzo que habéis depositado para ese momento.

La mayoría de las veces improvisamos, o respondemos teniendo en cuenta los consejos que nos han transmitido otras personas que han pasado por situaciones parecidas; pero si queremos tener éxito en nuestro proceso de búsqueda de empleo debemos desarrollar unas buenas habilidades de comunicación.

Si ya tenéis claro que serán muchas las situaciones en las que tendréis que comunicar, ahora debemos de conocer cómo nos expresaremos para que estas habilidades de comunicación faciliten nuestro proceso de inserción laboral.



Para que cada una de las herramientas de búsqueda de empleo consigan el fin para el que han sido diseñadas, **debemos expresarnos correctamente** con un lenguaje acorde a cada una de ellas y a las situaciones en las que se van a usar.

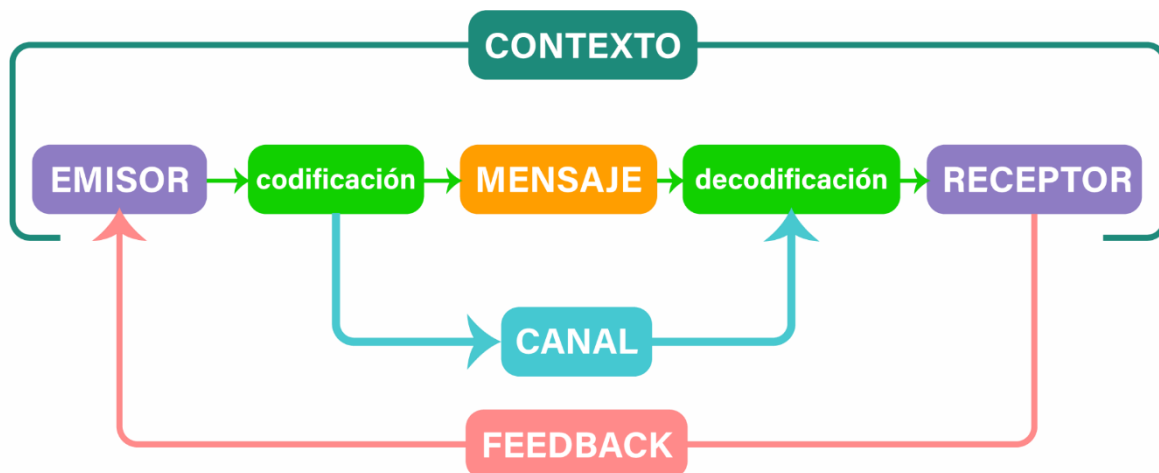
Cuando contactemos con las personas que forman parte de nuestra red de contactos, cuando pongamos en escena nuestro *Elevator Pitch*, o cuando hablemos por teléfono, debemos de saber cómo transmitir nuestras ideas, pensamientos, inquietudes,..., lo más

adecuadamente posible para conseguir tener éxito en nuestra comunicación oral; y cuando redactamos una carta de presentación, un mensaje introductorio..., tendremos que demostrar nuestras habilidades de comunicación a través del lenguaje escrito; por tanto queda de manifiesto la importancia que tiene la comunicación, en la elaboración y utilización de cada una de ellas.



➤ ELEMENTOS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN

La comunicación es un proceso mediante el cual se transmite un mensaje a través de una persona que es el emisor, a una o varias personas que escuchan que es el receptor o receptores.



- **EMISOR:** Es la persona que emite el mensaje o información, con el objetivo que llegue al receptor o receptores lo más claramente posible.
- **RECEPTOR:** La persona o personas que reciben el mensaje o información.
- **CODIFICACIÓN:** Es el proceso que utiliza el emisor para configurar el mensaje; conjunto o sistema de signos que el emisor utiliza para codificar el mensaje. El emisor prepara el mensaje según la comunicación que vaya a utilizar, es importante adecuar nuestro lenguaje (verbal, escrito, no verbal, visual...) al interlocutor para que podamos entendernos.
- **CANAL:** Es el medio que utiliza el emisor para transmitir la información, para que el receptor pueda captarla y entenderla. Tipos de canales: medio natural (al aire libre), medio técnico (prensa o revistas impresas, radio, teléfono, televisión, internet, etcétera.)
- **MENSAJE:** La propia información que el emisor transmite. Debe ser fácilmente entendible por el receptor o receptores.
- **CONTEXTO:** Circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el acto de la comunicación y que permiten comprender el mensaje.

- **DESCODIFICACIÓN:** Este proceso le corresponde al receptor. Debe de interpretar y comprender el mensaje. El proceso de comunicación tendrá éxito si el receptor entiende el mensaje recibido.
- **RETROALIMENTACIÓN / FEEDBACK:** para que exista comunicación tiene que haber bidireccionalidad, es decir, el receptor debe transmitir información al emisor de que el proceso ha finalizado con éxito, que ha recibido el mensaje, que lo ha escuchado y lo ha entendido, etcétera. En el caso de que no haya *feedback*, no tendremos comunicación; tendremos solamente información.

Para conseguir una comunicación útil y eficiente debemos de tener presentes todos estos elementos; en qué contexto estamos, qué canal es el más adecuado para establecer la comunicación, saber adaptarnos al código del interlocutor y asegurar la retroalimentación.



Un elemento muy importante a tener en cuenta en la comunicación es el **ruido**, pues produce interferencias en el proceso de comunicación y hará que esta no sea fluida o incluso que se paralice. Puede ser ruido físico, personas que hablan alto, música alta, problemas con la tecnología, problemas auditivos de las personas que intervienen en el proceso... y un largo etcétera.

Debemos tener también muy presentes las **barreras de la comunicación**, pues son aquellos elementos que bloquean o impiden la comunicación. Normalmente, pensamos que la comunicación finaliza cuando hemos emitido el mensaje, pero existen posibilidades de que el mensaje no haya sido recibido por el/los receptores. Nos referimos a cuestiones tales como: falta o deficiencia de la información, sentimientos de inseguridad, desinterés, actitudes negativas hacia el receptor, incoherencia entre comunicación verbal y no verbal, uso de canales inadecuados, prejuicios e ideas fijas (estereotipos), no saber escuchar, estar a la defensiva, etcétera. Las barreras de comunicación producen **ruido** que impiden el éxito del proceso.

Podemos minimizar o vencer las barreras de comunicación: siendo precisos en la transmisión del mensaje; comprobando si las personas que lo reciben lo han entendido; podemos repetir o recalcar determinadas cuestiones, si creemos que hay dudas en la comprensión del mensaje; u observando la comunicación no verbal.



2. FORMAS DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

En nuestra comunicación no utilizamos una sola forma de hacerlo; sino que existen varios tipos de comunicación:

- **Comunicación Verbal:** es el mensaje en sí, lo que decimos o escribimos. La comunicación verbal puede ser **comunicación oral**, todo aquello que es expresado mediante el uso de la palabra: contenido, atención personal, preguntas...; pero también otros elementos, como gritos, silbidos, llantos, risas, etcétera; y **comunicación escrita**, el idioma, las siglas, logotipos, grafitis... Pero normalmente identificamos la comunicación verbal con la comunicación oral.
- **Comunicación No Verbal:** es el cómo decimos ese mensaje, todos aquellos elementos que no necesitan la utilización del lenguaje para transmitir los mensajes. Mirada, sonrisas, expresión facial, postura, distancia/contacto físico, gestos, apariencia personal, automanipulaciones, uso del espacio, símbolos...
- **Comunicación Paralingüística:** se realiza sobre la base de la comunicación verbal; cambiando características que modificarán el significado de las palabras empleadas, aunque estas sean las mismas. Volumen de la voz, tono, velocidad, fluidez verbal, timbre, claridad, tiempo de habla, pausas/silencios.

La comunicación no verbal y la paralingüística completan y refuerzan la comunicación verbal, siendo esta última, la que menor peso suele tener de todas. De hecho, si en el discurso de una persona no hay congruencia, entre lo que dice y cómo lo dice, prevalecerá la comunicación no verbal (incluyendo la paralingüística), de ahí que tengamos que otorgarle bastante valor. **Tan importante es lo que transmitimos como la manera de hacerlo.** Cuando hablamos con alguien sólo una mínima parte de la información que obtenemos procede de las palabras, se ha estimado que en un elevado porcentaje de lo que comunicamos proviene del lenguaje no verbal.

En general, invertimos mucho más tiempo en el contenido del mensaje, y nos olvidamos de prepararnos e incluso de ensayar cómo vamos a decirlo. En el caso que nos ocupa, las herramientas de búsqueda de empleo, siempre insistimos en la necesidad de ensayar y practicar vuestros guiones cuando vayáis a visitar una empresa o cuando tengáis oportunidad de poner en práctica vuestro *Elevator Pitch*.



➤ FINES DE LA COMUNICACIÓN

- **Informar** (hacer saber)
- **Persuadir** (convencer, hacer sentir)
- **Estimular a la acción**
- **Expresarse** (desahogo personal)
- **Ser escuchado/comprendido**

Estas funciones son puestas constantemente en juego por nosotros/as y, desde luego, cuando buscamos empleo. **Informamos** a la empresa de nuestra disposición profesional, **persuadimos** cuando realizamos un *Elevator Pitch*, **estimulamos a la acción** cuando enviamos una carta de presentación (queremos una entrevista), nos **expresamos** en una entrevista de trabajo y tenemos la necesidad de ser **escuchado/a y comprendido/a** cuando comunicamos mediante redes nuestro perfil profesional.

➤ CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA EN TU PROCESO DE COMUNICACIÓN

Aunque cada una de las herramientas de búsqueda de empleo se use en ambientes, entornos y momentos bastante distintos donde intervienen distintos tipos de comunicación, siempre hay consejos o consideraciones importantes a tener en cuenta, comunes para todas.

- **Distingue entre comunicación oral y la comunicación escrita.**

ESCRITURA ≠ HABLA

No hablamos igual que escribimos, el lenguaje escrito suele ser algo más formal. Tal y como verás en el módulo siguiente, herramientas como la carta de presentación o el mensaje introductorio están sujetas a una serie de formalismos que debemos de tener en cuenta en su redacción. En el lenguaje oral todo es más fluido y natural.

Aunque se te dé mejor un tipo de comunicación que la otra, recuerda que son competencias que puedes desarrollar y adquirir; con esfuerzo y constancia conseguirás mejorar. Ten en cuenta que en ambos tipos de comunicación el respeto y la educación deben prevalecer.

- **Organiza el contenido del mensaje**

La capacidad de organización es importante para que tu mensaje quede claramente expuesto, con coherencia. Ten claro lo que quieres transmitir y dale forma.



Tómate tiempo en preparar la conversación, así te sentirás seguro/a; ten claro que es lo que pretendes conseguir, cuando prepares tus guiones o cuando elabores tus mensajes escritos. Debemos cuidar y mimar el mensaje, para que llegue al receptor lo más adecuado posible y consiga el fin que persigues.

- **Barreras en la comunicación**

Intenta **anticiparte** ante cualquier eventualidad que pudiera surgir en el momento de iniciar o llevar a cabo la comunicación. Investiga las características de la persona o personas a quienes va dirigido tu mensaje, para adaptarte o evitar temas que pudieran ser espinosos y que lograrían dañar la comunicación (prejuicios, creencias...).

También es importante el lugar y el momento donde se produce la comunicación. Haremos referencia a estas circunstancias en el siguiente módulo, en el caso de poner en práctica tu *Elevator Pitch*, o de usar el teléfono.

- **Mensajes claros, concretos, directos**

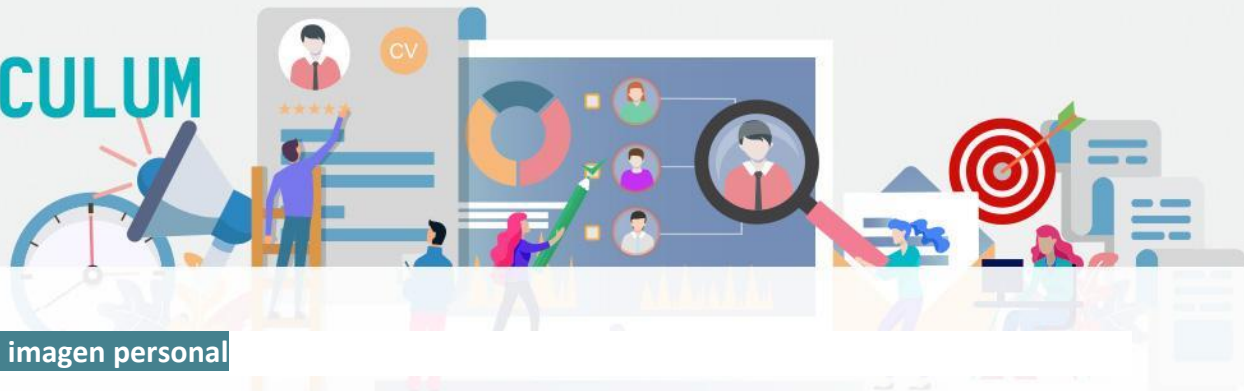
En todas las herramientas de búsqueda de empleo que detallaremos en el siguiente módulo, haremos hincapié en que cuando las elabores, ensayes o escribas, las dotes de mensajes lo más claros posibles para hacerlos efectivos.

Es conveniente que prepares tus mensajes para que tu elocución sea impecable; adquirirás mayor seguridad y conseguirás mayor atención de la persona que te escucha. Esto nos servirá igualmente en la comunicación escrita, cuando elaboremos una carta de presentación o mensaje introductorio, el mensaje ha de ser corto, claro, concreto y directo.

➤ COMUNICACIÓN NO VERBAL HACIENDO NETWORKING Y EN EL ELEVATOR PITCH

En un proceso de comunicación sólo una parte de la información viene a través del lenguaje verbal, el resto se hace visible y se percibe a través de los sentidos, nos referimos a elementos no verbales como gestos, expresiones faciales, fluidez verbal...

Tu comunicación no verbal debe ir acorde con tu comunicación verbal. Recuerda no podemos no comunicar: cuida tu postura, mirada, tono, volumen de voz..., cuando contactes o hables con tus interlocutores ya sea utilizando el teléfono o en tus encuentros ocasionales cuando tengas oportunidad de usar tu *Elevator Pitch*, también en tus visitas a las empresas.



- **Cuida tu imagen personal**

Cuando se producen situaciones improvisadas, a lo mejor no puedes tenerlo todo controlado, pero sí es cierto que un aspecto desaliñado no te ayudará; si no estás en condiciones óptimas es preferible o aconsejable dejar pasar este momento, (quién sabe...). Cuando visites una empresa cuida tu imagen, debe de ser acorde a la **cultura empresarial**; opta por la **sencillez**, también en la ropa elegida.

- **Mirada**

Mantén el contacto visual para que tu interlocutor/a permanezca atento/a a tu mensaje. El porcentaje de tiempo que se está mirando a los ojos de la otra persona, debe de ser frecuente pero no exagerado. Si evitas el contacto visual, se interpretará como falta de seguridad o de sinceridad. Mirar a un lado mientras nos hablan, expresa falta de interés, timidez, esquivas a tu interlocutor/a; y hacerlo hacia abajo demuestra que estás mintiendo.



- **Voz, entonación, ritmo, fluidez...**

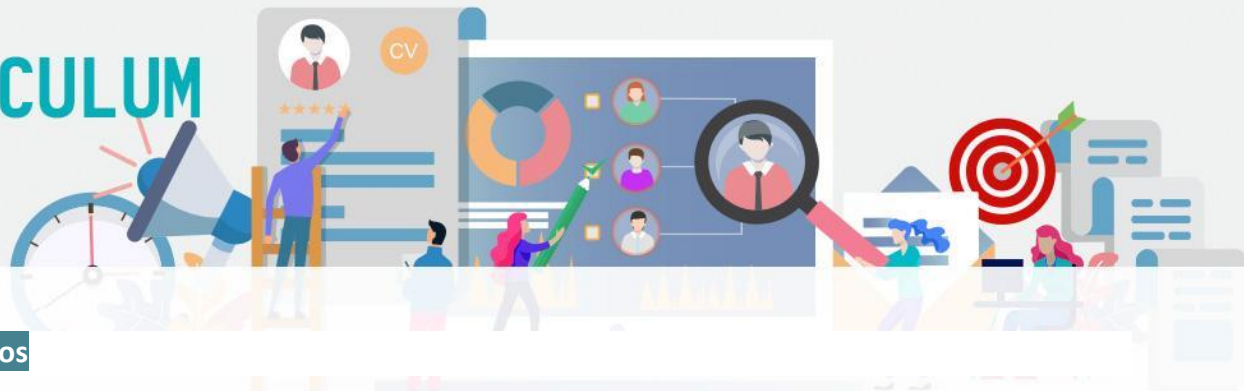
Reflejan tu estado de ánimo y dan valor al mensaje que quieres transmitir. El tono emocional debe de ser adecuado a la situación y el volumen ni muy alto ni muy bajo. Es posible que a consecuencia de los nervios se use un volumen bajo, si eso ocurre transmitiremos timidez y falta de confianza; por el contrario, el volumen alto indica, sarcasmo, ironía, soberbia... Debemos expresarnos con fluidez, usando tecnicismos adecuados a nuestra profesión.

- **Tus expresiones faciales deben ser agradables**

La sonrisa se contagia y facilita la comunicación, debe de ser abierta, franca y natural. Te ayudará a conectar con la otra persona.

- **Tu postura**

Debe transmitir seguridad, pero también entusiasmo, intenta dirigir tu cuerpo hacia tu interlocutor. Tus pies y tu torso deben dirigirse hacia la persona con la que vas a contactar. La distancia, cercana, pero sin invadir el espacio de intimidad de la otra u otras personas. Intenta relajarte y controlar tu respiración, tu cuerpo te lo agradecerá, se liberará de la tensión y reflejará serenidad. Tu forma de andar debe ser con soltura y natural, sin arrastrar los pies.



- **Las manos**

Utilízalas como herramientas a la hora de ilustrar ideas o acciones difíciles de verbalizar y amplificar. Evitaremos movimientos excesivos o aparatosos que puedan restar credibilidad a nuestros argumentos. No escondas las manos ni las metas en los bolsillos, te ayudan a hablar. Evita gestos que pudieran ser negativos, como taparse la boca, señalar con el dedo... Cuando estreches la mano, hazlo de forma firme y vertical, apoyado/a con una sonrisa y buen contacto visual.

- **El silencio**

Te ayuda a pensar antes de emitir una respuesta. Pero no debes abusar.

- **Las manías**

Dan impresión de inseguridad y nerviosismo, (tocarse el pelo, mover el pie, jugar con objetos, tics, etcétera). Localiza estos tics e intenta ponerles fin, interfieren en el desarrollo de una buena comunicación.

3. ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Tal y como hemos mencionado tan importante es, al transmitir a los demás, lo que decimos como la manera de hacerlo. En este sentido, cabe mencionar los diferentes **Estilos de comunicación o de comportamiento**.



- **Comunicación asertiva**: capacidad que tiene la persona para transmitir a otra sus opiniones, sus derechos, sus ideas y sentimientos de una forma consciente, clara, honesta y sincera sin herir o perjudicar a los demás. Este estilo de comunicación implica utilizar un lenguaje asertivo con nuestros interlocutores.

- **Comunicación agresiva**: se basa en considerar que nuestras ideas y deseos están por encima de los de los demás. Las personas que se comunican de forma agresiva solo toman en cuenta sus propios derechos y para nada los sentimientos de los demás, lo que perjudicará la comunicación.

Si utilizamos un estilo de comunicación agresivo probablemente la otra persona imitará nuestro comportamiento creando un conflicto innecesario, y poniéndose a la defensiva. En este caso la comunicación no será fluida y se deterioran las relaciones personales.



- **Comunicación pasiva:** la poseen personas que suelen ser incapaces de expresar sus pensamientos o puntos de vista por miedo al enfrentamiento con los demás. Se manifiesta con la evitación de la mirada, bajo volumen de voz, tartamudeo o habla vacilante. Esto conlleva ansiedad y baja autoestima y no seremos capaces de expresar con claridad nuestros deseos, pensamientos... Si mostramos un estilo pasivo o inhibido, es posible dar lugar a que se genere en el otro el estilo agresivo.

Ninguna persona utiliza uno de estos estilos de comunicación en estado puro, sino que **dependiendo de las situaciones en las que nos encontremos, del interlocutor o del tema, tendremos tendencia a utilizar uno u otro estilo**. De cualquier manera, es cierto que en cada persona suele prevalecer o destacar más alguno de los estilos citados. Puede ser muy útil que localices con que estilo te identificas más o piensas que se ajusta a tu forma de ser.

➤ COMUNICACIÓN ON-LINE

Desde el surgimiento de Internet y las redes sociales, hay una forma de comunicación que ha ido adquiriendo más relevancia, y de manera muy destacada en los últimos años, hablamos de la comunicación a distancia online.

Las consideraciones específicas señaladas respecto a la comunicación están pensadas casi siempre desde la presencialidad, a partir de una situación en la que mantenemos contacto directo y físico con el/los interlocutor/es. Pero, **estas consideraciones no siempre resultan trasladables a las comunicaciones que podemos mantener vía internet**.

La comunicación no verbal pierde algo de relevancia en estas situaciones de comunicación on-line, mientras que el mensaje verbal gana peso. Como siempre, trataremos de tener **fluidez verbal**, utilizar estrategias de respuesta adecuadas e incluir correctamente un lenguaje profesional en nuestra conversación. Todo esto no servirá de nada si nuestra conexión es inadecuada o el micrófono no funciona correctamente, serán nuestras barreras en la comunicación on-line.

En este curso ya dedicamos un amplio apartado a **analizar la forma más adecuada** de uso de las diferentes redes sociales y profesionales respecto a la búsqueda de empleo. Pero queremos recordar aquí unas pocas consideraciones que tienen que ver con la **forma adecuada de comunicar** en estas redes.



Nos referimos a un concepto de especial interés: la **Netiqueta**. La netiqueta (o *netiquette* del francés -buena educación- y del inglés *net* -red-) hace referencia a un **conjunto de reglas que regulan el comportamiento de los usuarios para comunicarse en la red**. Es muy importante tener en cuenta estas reglas para no generar conflictos o desagrazos en la comunicación en red.

LAS 10 REGLAS BÁSICAS DE LA NETIQUETA

Regla N° 1: Recuerda lo humano, **buena educación**.

Trata a las personas con las que te comunicas con respeto. Es decir, tratar a los demás cómo nos gustaría que nos trataran.

Regla N° 2: **Compórtate como en la vida real**.

Sé respetuoso y compórtate de acuerdo a las normas de la sociedad y del ciberespacio. No debe hacernos olvidar que hay un ser humano al otro lado del ordenador.

Regla N° 3: Ten presente en **qué lugar del ciberespacio** estás.

Antes de participar en una actividad en Internet, se debe observar la conducta, costumbres y leer las normas del sitio. Ya que en todas no funcionan de la misma forma y puede cometer errores por no estar informado.

Regla N° 4: Respeta el **tiempo** y el ancho de banda de los demás.

Antes de enviar información a una determinada persona, asegúrese que lo que envía es de importancia, sea breve y conciso ya que el tiempo de los demás es valioso.

Regla N° 5: Utiliza **buena redacción y gramática** para redactar tus correos.

Sé claro y coherente con la información que transmites para que esta no sea distorsionada; sea sencillo, agradable, educado y evita utilizar lenguaje ofensivo.

Regla N° 6: Comparte el **conocimiento de expertos**.

Comparte tus conocimientos y los de los demás expertos con otras personas de la red y haz del ciberespacio un medio para enseñar y comunicar lo que sabes. Ponte en el lugar de los demás y recuerda cuando no sabías algún tema, sobre lo que ahora te preguntan.



Regla N° 7: Ayuda a que las **controversias se mantengan bajo control**.

Cuando quieras formar parte de una conversación como en un foro, hazlo cuando estés seguro de lo que vas a escribir. Mantente fuera de discusiones que no dominas. Sé prudente en el momento de opinar o entrar en un grupo de discusión.

Regla N° 8: Respeta la **privacidad** de los demás.

Si compartes el ordenador con otros miembros o usuarios, respeta sus datos. No leas correos ajenos, no mires sus archivos, etc. Esto es aplicable tanto a usuarios que usen tu ordenador, como a otros usuarios que no lo hagan.

Regla N° 9: **No abuses de las ventajas** que puedas tener.

No aproveches las ventajas que puedas tener por el conocimiento o el acceso a distintos sistemas que sepas, no te da derecho de aprovecharte de los demás.

Regla N° 10: Excusa los **errores** de otros.

Recuerda que todos somos humanos y, por lo tanto, todos nos equivocamos. Nunca se debe juzgar a alguien por sus fallos. En todo caso, ayudarle o sugerirle cuando se encuentre un error y nunca mostrar prepotencia al encontrar un fallo y mucho menos reírse de él.

Estas reglas, de carácter general, tienen su aplicación y adaptación concreta a cada red o herramienta de comunicación online que usemos.

4. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Tal y como hemos mencionado, **poseer unas buenas habilidades de comunicación facilita las relaciones personales y profesionales**; para que tus herramientas de búsqueda de empleo sean efectivas, necesitas dotarlas de este tipo de habilidades.

Para que puedas mantener conversaciones fluidas cuando uses el teléfono, o para que te presten atención cuando contactes con las personas que te puedan ayudar en tu proceso de búsqueda de empleo, o cuando pongas en práctica tu *Elevator Pitch*; la comunicación deberá ser correcta dotada de habilidades que contribuyan a que tus mensajes sean claramente transmitidos y comprendidos, te ayudarán a alcanzar tus objetivos.



En el tema anterior describimos las características del mercado de trabajo en el que nos desenvolvemos actualmente, ya sabes entonces, que está cambiando continuamente y para adaptarse a él es conveniente desarrollar competencias. Muchas de esas competencias son transversales, es decir, tienen máxima utilidad y exigencia no sólo para enfrentarse al proceso de búsqueda de empleo, sino también para cualquier otra faceta de la vida. Las habilidades de comunicación se encuentran entre este tipo de competencias, además son de las más valoradas por las empresas.

Desde que inicias tu proceso de búsqueda de empleo debes emplear una comunicación oral y escrita adecuada al momento en el que te encuentras. Es necesario expresarse adecuadamente para captar la atención de nuestro interlocutor/a, y así conseguirás pasar con éxito cada una de las fases de un proceso de selección.

Recuerda: **Todas las habilidades de comunicación se pueden entrenar, adquirir y desarrollar.**

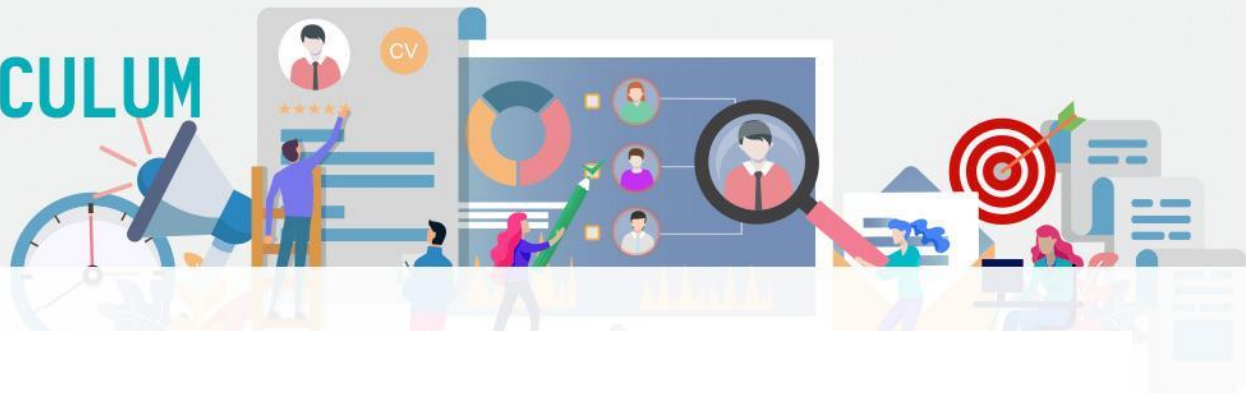
➤ ASERTIVIDAD

Podemos decir que la asertividad no es una característica de la persona sino más bien; o se comporta de manera asertiva o no lo hace. La persona asertiva suele tener **éxito** en sus relaciones interpersonales, tanto profesionales como sociales; suele tener confianza en sí misma. Como cualquier otra habilidad humana, la asertividad es susceptible de aprenderse, practicar y mejorar.

Para comportarnos de forma asertiva debemos primero **saber qué queremos**, mantener nuestro control emocional y encontrar el momento adecuado para comunicarnos; evita caer en la pasividad o agresividad. Debemos expresarnos con la máxima claridad, con un lenguaje directo, correcto, honesto, dando nuestra opinión y respetando siempre los derechos de los demás. **Si comunicamos de manera asertiva generaremos emociones y reacciones en los demás también positivas y esperanzadoras.**

Tener un comportamiento asertivo implica igualmente aceptar nuestra responsabilidad sobre el resultado de expresar nuestras opiniones, sentimientos... No debemos echar la culpa a los demás de los problemas, la mayoría de las veces somos parte de ellos y debemos asumirlo.

Llamar a las personas por su nombre, explicar las razones de nuestras opiniones o decisiones, invitarles a hacer comentarios o aportaciones, son algunas de los recursos que podemos utilizar para ser más asertivos/as.



La asertividad es un comportamiento que se puede aprender y mejorar con la práctica.

- Practicar la comunicación asertiva, mejora la autoestima.
- Nos hará ser más valorado/a por los demás, pues transmitimos seguridad y confianza.
- El comportamiento asertivo nos hace sentirnos mejor por haber sido capaces de expresar nuestras ideas y opiniones, según nuestras convicciones y principios.
- Mayor satisfacción y tener bajo control la ansiedad.

La asertividad mejora tu comunicación y la hace más eficaz; trabajar este comportamiento te ayudará en tu proceso de búsqueda de empleo, es conveniente ponerla en práctica cuando uses tus herramientas de búsqueda y por supuesto en todo el proceso de selección. Este comportamiento deberá acompañarte cuando te incorpores a una empresa.

➤ EMPATÍA

La empatía es una habilidad comunicativa muy importante en la vida, y por supuesto en tu proceso de búsqueda de empleo y de inserción laboral también. La empatía es a grandes rasgos la **capacidad que tiene la persona para ponerse en el lugar de otra**, como suele decirse “ponerse en los zapatos del otro”. Ser empáticos/as significa **entender la situación y los sentimientos que está pasando la otra persona**. Las personas empáticas son más respetadas y valoradas por los demás.

La empatía en general, y más en tu proceso de inserción laboral, debe de ser recíproca, respetando los silencios y los turnos de palabra. Esta implica escuchar a la otra persona, emitiendo signos de que estás entendiendo sus puntos de vista y opiniones; implica que estás comprendiendo las motivaciones, deseos, y expectativas que le llevan a emitir su respuesta o su mensaje.

Estar **atentos/as a la comunicación no verbal** ayudará a entender a la persona que transmite el mensaje y comprenderlo.

Las personas empáticas, son más **respetuosas, tolerantes y solidarias**, en todo el proceso de búsqueda de empleo.



➤ CAPACIDAD DE ESCUCHA

La habilidad de escuchar es importante para un buen comunicador/a, refleja claramente que estás prestando atención, demostrarás interés en el tema de la conversación y podrás hacer preguntas.

La capacidad de escucha requiere un mayor esfuerzo del que se hace cuando se habla, realmente hay diferencias entre oír y escuchar. La **escucha implica entender, comprender e interpretar el mensaje**, todo no es recibir o emitir sonidos.

**ESCUCHA
ACTIVA**

La escucha activa significa que estamos atendiendo y así lo confirmamos a nuestro interlocutor/a. La escucha activa implica también, que entendemos los sentimientos, ideas o pensamientos que tienen cabida en la comunicación.

Pero, cuando escuchamos muy atentos/as a lo que se dice, pero también muy pendientes de la comunicación no verbal (tono, volumen, lenguaje corporal, etc.), ya hablamos de la **Escucha Empática**. Entendemos todo lo que nos está diciendo tanto por el contenido del mensaje que transmite como su estado emocional. Este tipo de escucha es la que realmente **nos lleva a ponernos en el lugar de la otra persona**, cualquier detalle nos transmitirá información sobre su estado de ánimo, y nos indicará si es el momento de iniciar el proceso de comunicación.

Para que la capacidad de escucha vaya bien, debemos evitar distraernos. Es conveniente demostrar que realmente estamos prestando atención o si estamos de acuerdo o no con la otra persona, para ello parafrasear nos ayudará. Podemos verificar lo que parece que el emisor acaba de decir.

Ejemplos: *¿Quiere decirme que...? Me dice que..., Si le he entendido bien..., o también palabras como Estupendo, Bien... ¿Es correcto?...*

Dota tus mensajes de **otras cualidades** como la simpatía, amabilidad, naturalidad, positividad, confianza, sinceridad... Serán importantes para que la persona que te atiende permanezca atento/a a lo que le estás exponiendo. Habla con serenidad y confianza en ti mismo/a, así conseguirás mayor atención.



5. RECURSOS Y ENLACES DE INTERÉS

EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

- <https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n>
- <https://robertoespinosa.es/2020/11/15/elementos-de-la-comunicacion>
- <https://www.aicad.es/comunicacion-efectiva-ejemplos>

ESTILOS DE COMUNICACIÓN

- Comunicación asertiva, los 5 pasos: <https://www.youtube.com/watch?v=itBLSKocD4o>
- Asertividad: <https://www.psicoglobal.com/habilidades-sociales/asertividad>

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

- <https://www.onlinecv.es/habilidades-comunicativas-basicas-en-la-busqueda-de-empleo/>
- <https://www.randstad.es/tendencias360/la-importancia-de-las-competencias-digitales-en-la-busqueda-de-empleo/>
- <https://www.talenttunity.com/las-10-habilidades-de-comunicacion-mas-importantes-en-el-trabajo/>
- <https://www.psicoglobal.com/blog/empatia-desarrollo>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Empat%C3%ADa>
- <https://www.aicad.es/comunicacion-efectiva-ejemplos>
- La escucha empática según Elsa Punset: https://www.youtube.com/watch?v=Np_z6l5grr8

6. BIBLIOGRAFÍA

CARNEGIE, D. (2000). El camino fácil y rápido para hablar eficazmente. Barcelona, Ed. Elipse.

DAVIS, F. (2010). La comunicación no verbal. Madrid, Alianza Editorial.

ANZORENA, O. (2016) El arte de comunicarnos. Conceptos y técnicas para una comunicación interpersonal efectiva. Ed. Lea.