

## PROPÓSITO:

Reconocer la importancia de la comunicación efectiva al interior del equipo de trabajo, a partir de dos de las principales competencias comunicativas de un líder: la comprensión del contexto de la comunicación y la valoración del punto de vista del interlocutor.

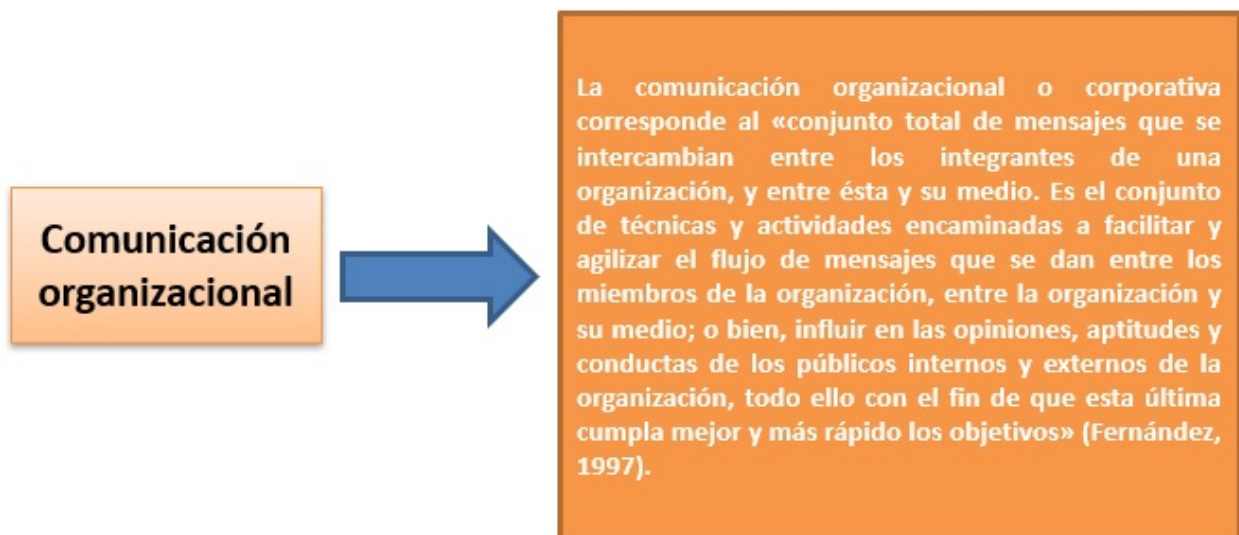
Conocer la importancia del contrato de trabajo y que esta diseñado para dar seguridad y protección a ambas partes

Evidencia: Contextualiza adecuadamente un texto o la información contenida en él.

## MOTIVACIÓN:



## EXPLICACIÓN:



En los equipos de trabajo, escenarios académicos, productivos y comunitarios resulta cada vez más común escuchar exaltaciones al papel del líder en los equipos: "...mi meta es llegar a convertirme en líder", "...la líder es quien tiene la responsabilidad de guiar al equipo", "...un líder es quien sabe plantear soluciones a los problemas del grupo", "...la líder es quien representa a la comunidad", "...el líder es quien está atento a mantener unido al grupo", "...nuestra líder es quien tiene la vocería", etc. Las personas suelen atribuirles cada vez más responsabilidades a sus líderes, esperando cada vez

más de ellos, sin embargo, el hecho de que una persona destaque en un equipo y sea nombrada líder del mismo no significa que, necesariamente, por naturaleza cuente con todas las habilidades que se requieren para cumplir las demandas del liderazgo que ostenta. Los líderes tienen que estudiar, entrenarse y apoyarse en otras personas para desarrollar las habilidades que su rol exige.

Una de las principales habilidades que debe desarrollar un líder es la de comunicación verbal efectiva; esto es, la capacidad de manifestar intencionalmente ideas (pensamientos, sentimientos, opiniones, etc.) a través de la palabra, teniendo en cuenta el contexto comunicativo y el punto de vista del interlocutor.

A pesar de que la comunicación verbal es un comportamiento que desarrollan casi todos los seres humanos a muy temprana edad, es sólo con el entrenamiento y la práctica reflexiva que ésta se vuelve verdaderamente efectiva. Dado que se espera que el líder represente “la voz” del equipo, es necesario que se entrene en el desarrollo de habilidades comunicativas, tanto al interior del mismo como hacia el exterior. Ello no sólo implica que deba entrenarse en “el buen hablar”, sino también en escuchar y comprender lo que expresa el otro; para ello debe aprender a valorar el punto de vista de sus interlocutores y a considerar el contexto como un factor que interviene en la comunicación, lo cual permite que la comunicación dentro y fuera del equipo de trabajo u organización sea fluida y efectiva.

Como ya lo sabe, el punto de vista que una persona asume con relación a cualquier asunto, está determinado por la interacción de cuatro factores: lo que sabe, lo que cree, lo que ha experimentado y lo que rodea la situación. Así, por ejemplo, el punto de vista de un compañero de trabajo sobre la segregación racial o la violencia en Colombia estará necesariamente permeado por la experiencia de su comunidad y lo ocurrido con sus padres, lo que hará que seguramente sea muy diferente al que pudiera tener usted sobre el mismo asunto, quien se valdrá de su propia experiencia, conocimientos, creencias y análisis contextuales para formularlo. En este orden, es necesario que el líder aprenda que antes que juzgar, atacar o demeritar el punto de vista de un interlocutor, debe intentar comprender cuáles son los factores que lo están determinando.

A pesar de que en la comunicación cotidiana resulte tristemente común que cuando dos personas sostienen puntos de vista divergentes sobre un mismo asunto, alguna se imponga, ofenda a la otra o abandone la conversación, ello no puede admitirse en el escenario del trabajo en equipo: allí es crucial aceptar, valorar y respetar la divergencia, así como propiciar el alcance de acuerdos.

En caso de divergencia, el llamado es a:

- »» Estar en disposición de escuchar al otro.
- »» Escuchar con atención su intervención.
- »» Identificar su punto de vista sobre el asunto en cuestión.
- »» Valorar ese punto de vista como un modo más de observar el asunto.
- »» Reflexionar sobre los factores que propician que el otro asuma ese punto de vista.
- »» Identificar con claridad el punto de vista propio sobre el mismo asunto.
- »» Buscar activamente elementos de acuerdo.

Así, actuar respetuosa y constructivamente frente a la divergencia entre puntos de vista es una habilidad que debe cultivar todo líder de negocio. Sin embargo, para ser un líder que se comunica efectivamente no basta sólo con comprender el punto de vista del otro y buscar la convergencia, se debe también ser hábil en la lectura del contexto comunicativo.

El contexto se refiere al entorno o situación en la que ocurre la comunicación. Es decir, el conjunto de

circunstancias en donde se produce o emite un mensaje. Se pueden identificar tres tipos de contexto: situacional, sociocultural y lingüístico.

El contexto situacional está relacionado con las circunstancias espaciales y temporales; el contexto sociocultural se refiere a las ideas, costumbres, creencias y dimensiones políticas y económicas de una comunidad o grupo social; el contexto lingüístico se refiere a los factores vinculados a la producción, interpretación y significado de un mensaje, y a las características del uso que se hace de la lengua.

Así, en una situación comunicativa influyen tanto los factores personales (creencias, saberes, experiencias y circunstancias) que configuran el punto de vista de cada interlocutor como los factores sociales que rodean la comunicación (la situación, la cultura y la lengua). Muchos de los malentendidos que conllevan a crisis en los equipos de trabajo (que algunas veces llegan hasta su disolución) tienen que ver con problemas de comunicación derivados de no saber interpretar, valorar y acercar puntos de vista divergentes o de “sacar de contexto” la comunicación. Es así que un líder y su equipo de trabajo debe practicar en la lectura de los contextos comunicativos en los que intervienen, así como en la valoración del punto de vista de sus interlocutores, no sólo para garantizar una comunicación efectiva al interior de la organización, sino también con los clientes, proveedores, entes administrativos y demás personas que intervengan en el desarrollo de sus actividades.

Para lograr construir un buen contrato de trabajo considere las siguientes recomendaciones:

1. Claridad de los objetivos: Determinar con precisión que resultados se pretenden obtener
2. Congruencia y concordancia entre las palabras y el comportamiento esperado para que la credibilidad y la confianza aumenten.
3. Claridad en el actuar: Que las acciones estén basadas en el respeto, el reconocimiento, la armonía la cortesía y la amabilidad. En la comunicación debe enfocar la atención en medir el comportamiento del oyente (escucha activa/ lenguaje verbal y no verbal) para advertir si lo que se está haciendo conduce hacia la meta establecida.
4. Adaptabilidad del lenguaje: Hablar a cada oyente según su nivel de comprensión.

## **CONTRATO DE TRABAJO**

Para continuar observe el siguiente video y resuelva las preguntas de ejercicios y evaluación.

<https://www.youtube.com/watch?v=1SnSmn7OyHc>

### **EJERCICIOS:**

1. Describa diferentes acciones que podrá garantizar una mejor comunicación al interior de su equipo de trabajo.
2. Construya un documento que exprese los comportamientos del buen comunicador (mínimo 10). Por ejemplo, luego de emitir un mensaje, siempre corrobora que su interlocutor lo haya comprendido.
3. ¿Cuáles serían las consecuencias de no comunicarse asertiva y respetuosamente con las integrantes de su equipo de trabajo?

### **EVALUACIÓN:**

Definir los siguientes términos de un contrato de trabajo, utilizando las enseñanzas de esta sesión y el

video que encuentra en la explicación, garantizando una mejor comunicación en el texto o en la información contenida en él.

\*Elementos

- Subordinación
- Actividad personal
- Remuneración

\* Formas de contrato

- Verbal
- Escrito

\* Duración

- Termino fijo
- Termino indefinido
- Por obra o labor
- Ocasional, accidental o transitorio
- Periodo de prueba
- Terminación del contrato
- Por obra o labor

**BIBLIOGRAFÍA:**