

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN EL TRABAJO



AGENDA

- Actividad inicial
- Pensamiento creativo
- Consecuencias, consecuencias
- En el trabajo
- Conclusión
- Evaluación del estudiante

Objetivos

Los estudiantes practicarán desarrollar alternativas y analizar las consecuencias para resolver problemas en el trabajo.

Los estudiantes aplicarán estrategias de resolución de problemas a problemas específicos del lugar de trabajo.

Materiales necesarios

- Libro blanco, marcadores, lápices de colores, reglas, revistas, pegamento, tijeras, etc. (Parte I)
- Copias de un artículo de noticias o revista para cada estudiante sobre una acusación de discriminación en el lugar de trabajo (Parte III)

Actividad inicial (3 minutos)

Pregunte a los estudiantes si alguna vez han usado un líquido corrector como Wite-Out o Liquid Paper para corregir un error que cometieron al escribir. Si no lo han hecho, explique que el líquido corrector es un líquido blanco, parecido a una pintura, que se usa para ocultar errores en el papel.

Diga a los estudiantes que el fluido corrector fue inventado en 1951 por Bette Nesmith Graham, una secretaria. Antes del advenimiento de los procesadores de texto y las computadoras hogareñas, todo el tipeo tenía que realizarse en máquinas de escribir. El trabajo realizado en una máquina de escribir, a diferencia del trabajo realizado en un procesador de textos, no se podía editar antes de aparecer en papel. Por lo tanto, un solo error, sin importar cuán insignificante fuera, significaba volver a escribir la página completa desde el principio. Graham, que estaba orgullosa de ser una empleada eficiente, quería encontrar una mejor manera de corregir errores de tipeo. Una noche, mezcló pintura y creó lo que llamó "Mistake Out": pronto comenzó a usarlo en el trabajo. Su líquido corrector rápidamente se hizo popular, eventualmente llevándola a fundar una compañía que luego vendió por \$ 47.5 millones.

Explique a los estudiantes que, en los negocios, las personas buscan soluciones innovadoras y creativas a los problemas. En esta situación, el líquido corrector resolvió el problema. Explique a los estudiantes que, en esta lección, se concentrarán en los pasos tres y cuatro del proceso de resolución de problemas: desarrollar alternativas y analizar las consecuencias.

Parte I Pensamiento creativo (20 minutos)

Propósito: los estudiantes desarrollan posibles alternativas para resolver problemas en el lugar de trabajo.

1. Los estudiantes identifican los tipos de problemas que ocurren en el lugar de trabajo.

Pida a los estudiantes que hagan una lista de los problemas que han experimentado en sus trabajos, incluidos puestos por cuenta propia, como cuidar niños o pasear perros. Sugiera que también enumeren los problemas laborales de los que han oído hablar a sus amigos o familiares. Escriba las respuestas de los estudiantes donde todos puedan ver. (*Los estudiantes pueden responder: no saber cómo hacer una tarea, problemas de horario, un supervisor que no parece agradales, compañeros de trabajo poco cooperativos o antipáticos, discriminación racial o de género, acoso sexual, etc.*).

2. Los estudiantes desarrollan un escenario laboral que requiere una resolución creativa del problema.

Díales que ahora usarán uno de los problemas que acaban de mencionar para practicar la elaboración de alternativas y el análisis de las consecuencias.

De la lista que desarrollaron, elija un problema para que trabajen y lleguen a una solución inventando un sistema, proceso u objeto. Pida a la clase que desarrolle más la situación, proporcionando detalles sobre quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo. Escriba las respuestas de los estudiantes donde todos puedan verlas para usarlas de referencia en la próxima actividad.

3. Los estudiantes inventan posibles soluciones al problema que han desarrollado.

Pregunte si alguna vez escucharon la expresión "romper esquemas". Ayúdelos a pensar qué podría significar el dicho. Guíelos para que comprendan que significa considerar todas las posibilidades, incluso aquellas que pueden parecer inusuales o extrañas al principio. Señale que "romper esquemas" es una estrategia útil en este paso de la resolución de problemas, cuando es importante considerar la mayor cantidad posible de soluciones.

Recuerde a los estudiantes la historia detrás del líquido corrector. Diga a los estudiantes que este es un ejemplo de "romper esquemas". Explique que ahora van a crear inventos similares para resolver el problema que acaban de analizar.

Divida la clase en grupos de tres o cuatro estudiantes. Recuerde a los estudiantes que sus inventos pueden ser objetos, sistemas o procesos. Dígalos que intenten "romper esquemas" al considerar las soluciones. Dígalos que cada grupo elegirá una posible invención para presentar a la clase.

Asigne aproximadamente cinco minutos para que presenten sus ideas.

Proporcione materiales de arte e indíqueles que creen representaciones visuales de los inventos que hayan decidido.

Parte II Consecuencias, consecuencias (10 minutos)

Propósito: los estudiantes analizan las consecuencias de los inventos que crearon.

1. Los estudiantes presentan sus inventos a la clase.

Cuando hayan terminado de trabajar, pida a cada grupo que comparta su invención con la clase y explique por qué eligió ese invento en particular.

2. Los estudiantes analizan las consecuencias de sus inventos.

Después de que cada grupo presente su proyecto, pregunte a la clase: "¿Cuáles son las posibles consecuencias de este invento?".

Recuerde a los estudiantes que consideren todas las posibles consecuencias, tanto positivas como negativas. Si los estudiantes necesitan pautas, bríndeles ejemplos de las posibles consecuencias del líquido corrector (por ejemplo, se podría trabajar más, ya que los errores eran más fáciles de corregir: se necesitaba menos tiempo para preparar un documento escrito: el trabajo podría haberse vuelto más descuidado, ya que corregir errores empezó a llevar menos tiempo).

Haga que un voluntario escriba las sugerencias de los estudiantes en la pizarra. Cuando hayan agotado sus ideas, revise la lista que crearon. Pida que determinen si la invención parece efectiva o no. También incentive a los estudiantes a considerar qué otros cambios podrían tener lugar para que sus invenciones funcionen.

Parte III En el trabajo (15 minutos)

Propósito: los estudiantes aplican sus habilidades de resolución de problemas a un problema real en el lugar de trabajo.

1. Los estudiantes aprenden sobre la Ley de Derechos Civiles.

Explique que un problema que puede ocurrir en el trabajo es la discriminación. Explique que la ley federal prohíbe la discriminación por motivos de

- Raza, color o nacionalidad
- Edad o género
- Religión
- Embarazo
- Discapacidad

Muchos estados también tienen leyes que prohíben la discriminación por motivos de orientación sexual, estado parental, estado civil y afiliación política.

2. Los estudiantes identifican posibles soluciones para problemas relacionados con la discriminación en el lugar de trabajo.

Pida que sugieran posibles medidas para situaciones en las que creen que han sido discriminados en el trabajo. Los estudiantes pueden identificar algunos de los siguientes enfoques:

- Documentar las instancias en las que creen que fueron discriminados y escribir lo que sucedió y quién estuvo presente.
- Verificar la política de la compañía o hablar con el supervisor para ver si lo que están experimentando se considera discriminación.
- Si es posible, usar buenas habilidades de comunicación para hablar con la persona y decirle que creen que los discrimina y que quieren que deje de hacerlo.
- Si el comportamiento no se detiene, seguir la política de la compañía y dar el siguiente paso. Si es necesario, buscar ayuda del supervisor o gerente de recursos humanos.
- Si la persona que discrimina es su supervisor o el gerente de recursos humanos, consultar a su supervisor.
- Si ninguno de estos pasos resuelve el problema, presentar una queja ante la Comisión de Igualdad de Oportunidades de Empleo (EEOC). Ingresar a www.eeoc.gov o llamen al (800) 669-4000.
- Si presentan una queja, deben comprender que los cargos que presentan son muy graves y que no deben tomarlos a la ligera. Los registros que conservaron serán de gran ayuda para garantizar que la queja se procese de manera responsable.

3. Los estudiantes aplican sus soluciones a un ejemplo de discriminación en el lugar de trabajo.

Distribuya copias de un artículo periodístico o de revista sobre denuncias de discriminación en el lugar de trabajo o informe a los estudiantes sobre un incidente que le resulte familiar.

Divida a los estudiantes en grupos de cinco o seis. Haga que cada grupo revise la situación descrita en el artículo y aplique los pasos tres y cuatro del proceso de resolución de problemas desarrollando posibles soluciones al problema y analizando las consecuencias.

Pida a cada grupo que comparta sus resultados con la clase.

Conclusión (2 minutos)

Para concluir, pida a los estudiantes que enumeren los cuatro pasos del proceso de resolución de problemas que han practicado hasta ahora. Dígales que la próxima lección se enfocará en los dos pasos finales: tomar una decisión y evaluar los resultados. Obtenga los siguientes **puntos clave** que se enseñaron en esta lección:

- "Romper esquemas" puede ayudarlos a desarrollar muchas soluciones posibles para un problema.
- Es importante considerar las consecuencias de las posibles soluciones antes de tomar una decisión final.
- La Ley de Derechos Civiles prohíbe la discriminación en el lugar de trabajo.

Evaluación del estudiante

1. ¿Cuáles son los beneficios de pensar "de manera creativa"?
2. ¿Qué puedes hacer si ves discriminación en tu lugar de trabajo?

EXTENSIONES DE LECCIÓN

Usar citas

"Cada problema ha ocultado una oportunidad tan poderosa que literalmente eclipsa el problema. Las mejores historias de éxito fueron creadas por personas que reconocieron un problema y lo convirtieron en una oportunidad". -Joseph Sugarman

Pida a los estudiantes que piensen en problemas en el trabajo que puedan verse como oportunidades.

Abordar múltiples estilos de aprendizaje

Pida a los estudiantes que escriban enunciados "si, entonces" que podrían resolver problemas en el trabajo (p. ej., "Si alguien no está dispuesto a compartir el equipo con usted, entonces pregúntele a otra persona").

Pida a los estudiantes que creen un libro con declaraciones "si, entonces" en el trabajo.

Escribir en el diario

Haga que los estudiantes escriban sobre por qué es importante poder resolver problemas en el trabajo.

Haga que los estudiantes discutan las formas en que ser un buen solucionador de problemas podría beneficiar a las personas en el lugar de trabajo.

Usar tecnología

Haga que los estudiantes creen listas de preguntas para profesionales en diferentes campos sobre los diversos problemas laborales que enfrentan. Pregúnteles al administrador y al director de su escuela si sus estudiantes pueden enviar sus preguntas por fax a profesionales que estén dispuestos a responderlas.

Debata con los estudiantes las respuestas que se envían por fax a su clase.

Tarea

Pida a los estudiantes que entrevisten a alguien sobre problemas relacionados con el trabajo. Pida que debatan el curso de acción que la persona tomó en respuesta a estos problemas. Discuta los resultados de las entrevistas. ¿Cuáles fueron las reacciones a los problemas encontrados en el trabajo y los cursos de acción tomados para tratar los problemas?

Recursos adicionales

Pida a los estudiantes que lean una historia de *Chicken Soup for the Soul at Work*.

Haga que los estudiantes escriban cartas al autor de la historia que compartan sus reacciones al respecto.