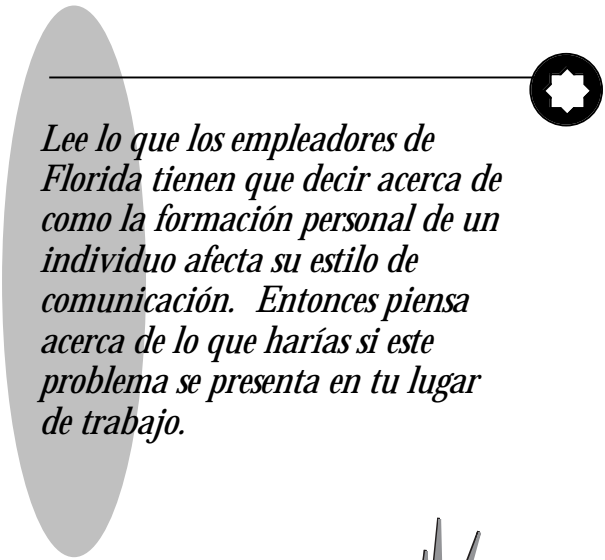


Actividad Ocho: La Diversidad Requiere Diferentes Estilos de Comunicación

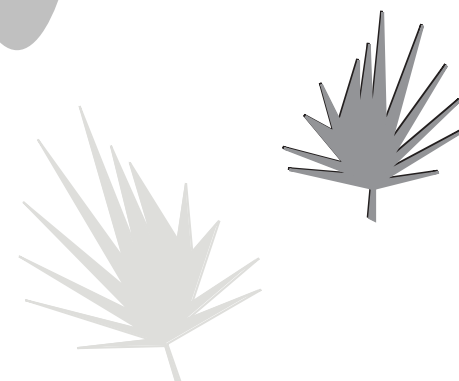
Nosotros les preguntamos a supervisores de McDonald's en Tallahassee y al Memorial Hospital de Tallahassee sobre las clases de problemas que surgen en el trabajo. Ellos dijeron que "La falta de comunicación" es el problema más grande. La gente tiene diferentes estilos de comunicación. El lugar de donde vienen las personas, sus razas, y etnicidad, si son hombres o mujeres, y muchos otros factores afectan los estilos de comunicación. Para tener un buen equipo, todo el mundo tiene que estar dispuesto a comunicarse con gente que tenga un estilo diferente. Ellos tienen que escucharse el uno al otro, respondiendo a lo que la gente dice y a menudo transigir. Lea lo que los supervisores tienen que decir en sus propias palabras.

Algunas veces hay problemas entre los jefes y empleados porque algunos jefes usan un tono rudo o no piden lo que necesitan de los empleados en una forma delicada. En vez de decirles "Así es como debes hacer esto" ellos dicen algo así, "¿Por qué no lo hiciste en esta forma?" Ellos dicen cosas como ésas. Los empleados se quejan, diciendo que el jefe no hace las cosas correctamente. Ellos tienen que entender que el jefe no está tratando de ser cruel con ellos. Ellos hablan de esa manera. Pero si los empleados se sienten que no los respetan, ellos pueden venir a hablar conmigo.

*Kim Ward
Jefe de McDonald's
Tallahassee*



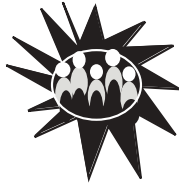
Lee lo que los empleadores de Florida tienen que decir acerca de como la formación personal de un individuo afecta su estilo de comunicación. Entonces piensa acerca de lo que harías si este problema se presenta en tu lugar de trabajo.



Algunas personas son más rudas que otras cuando hablan. En el Sur, no estamos acostumbrados a ésto y lo tomamos personalmente. Pero la persona usualmente no reconoce lo que está haciendo. Ellos parecen ser personas bruscas. La gente piensa que están enojados. Pero la gente de diferentes culturas o antecedentes algunas veces tienen estilos diferentes de comunicación. No es que esten enojados, sino que tienen una forma más directa de hablar.

*Sally Schlack
Supervisora de Enfermería
Hospital Memorial de Tallahassee*

En esta actividad, hablaremos acerca de formas de escuchar, responder, y transigir en situaciones que estos supervisores dicen que pasan a menudo en los lugares de trabajo.



Dividense en pequeños grupos. Para esta actividad no necesitas reunirte con el grupo del hogar. Formen grupos . Entonces lee la historia y discute lo que crees que la persona en la historia debería hacer.

Situación 1

María Elena es una técnica de enfermería. Ella es muy buena trabajadora y hace muy buen trabajo. Ella además se toma el tiempo para hablar con las familias de los pacientes. Ella les informa como los pacientes se están sintiendo y les escucha atentamente a sus problemas. En su cultura ésto está considerado como muy buenos modales. A los pacientes y sus familias les agrada que Maria Elena les hable en Español y los sepa tratar. María tiene una nueva supervisora, Cathy. Ella no habla Español. Ella le ha dicho a María Elena que no debe socializar con los pacientes y sus familias. A María Elena no le gusta ésto, pero deja de hablar con los pacientes y sus familias. Los pacientes lo notan. Ellos comentan que el hospital parece menos amigable y mas frío. Ellos se sienten descontentos con la forma en que las cosas se están manejando.

Cathy llama a María Elena a su oficina. Ella ha escuchado que muchos pacientes no están felices. Ella le pregunta a Maria Elena si ella sabe la razon.

¿Qué podría hacer María Elena?

¿Por qué?

- Mantener la boca cerrada y mantenerse fuera de problemas.
- Tratar de explicarle a Cathy que en su cultura la amabilidad y sociabilidad se consideran como buenos modales.
- Decirle lo que piensa. Decirle que ella es una persona fría y no entiende como la gente de otras culturas trabajan.

¿Qué debería hacer Cathy?

Situación 2

Sharon comenzó a trabajar como técnica de enfermería justamente ayer. Este es su primer trabajo de tiempo completo. A ella le agrada su trabajo y lo quiere hacer bien. Pero esta atemorizada de su supervisor, el Sr. Johnson. Ayer él le dijo, “No haga las camas así”, y siguió apresurado. Entonces él regresó y le dijo, “Aquí, llena esta forma.” Pero ella no sabía como hacerlo. Sharon sabe que el Sr. Johnson no estaba feliz con el trabajo que ella hizo ayer. Pero ella es muy tímida y no se atreve a hablar con él. Él siempre parece que está apresurado. Ella tiene miedo de que él piense que ella no es una buena trabajadora si le hace preguntas.

¿Qué debería hacer Sharon? ¿Por qué?

- a. Pedirle a Mr. Johnson si ella puede hablar con él. Hacer una cita. Entonces decirle que ella quiere hacer buen trabajo, pero que él va muy rápido para ella y no puede entender las instrucciones.
- b. Quedarse con la boca cerrada y tratar de hacer las cosas lo mejor posible.
- c. Explicarle el problema a un compañero de trabajo y preguntarle lo que puede hacer.



Con toda la clase:

1. Pídele al Reportero del equipo que reporte a la clase la respuesta que tu equipo escogió para cada historia.
2. Piensa en una lista de formas en que la gente puede ser diferente en el trabajo unos con otros.



PSJ Punto de Progreso 12
Entender la diversidad en
el lugar de trabajo

Completé el punto de progreso
el _____

fecha

Evaluación del Equipo

Piensa acerca de como tu equipo trabajo junto durante este módulo. Contesta las siguientes preguntas . Entonces, comparte lo que escribiste con tu equipo. Discutan con el grupo las formas en que pueden mejorar.

	A menudo	Algunas Veces	Nunca
1. Yo estoy contento en la forma en que el equipo trabajó en este módulo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Cada uno en el equipo respetó y apoyó a los otros miembros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Yo hablé y ofrecí mi opinión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Nuestros miembros del equipo siguieron las reglas básicas de nuestra clase.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Nosotros tomamos turnos para desempeñar diferentes papeles en el equipo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nuestro equipo puede mejorar la próxima vez en _____

Actividad Nueve:

La Puntualidad es lo mas Importante

La responsabilidad -- presentándote puntualmente -- es lo más importante para la mayoría de los empleadores en Florida. Ellos tienen que cubrir todos los turnos. Tienen que depender de los empleados para que recuerden su horario y llamar tan pronto posible si es que no pueden presentarse al trabajo. Los empleadores simplemente no pueden mantener a los empleados que no se presentan a trabajar o llegan tarde.

En McDonald's, hacemos nuestros horarios semanales los viernes. El horario cubre desde lunes hasta el domingo. Los empleados son responsables de fijarse en los días en que están asignados a trabajar. Si ellos no están asignados para el viernes, sábado o domingo, ellos tienen que verme para enterarse de cuando les toca trabajar la semana próxima. Si ellos llaman y alguna persona les informa mal, todavía es su responsabilidad. No importa, si ellos quieren justificarse diciendo que alguien les informó equivocadamente. Nosotros entrenamos a la gente a que lea correctamente su horario cuando comienzan a trabajar. Los nuevos empleados deben de hacerse responsables de entender el horario o le pueden preguntar al jefe si es que necesitan ayuda. Nosotros permitimos que se ausenten, dos veces solamente, sin llamar de antemano. Los empleados tienen que llamar dos horas antes del trabajo si es que no pueden presentarse ese día, así podemos buscar otras personas para que cubran el turno.

*Kim Ward,
Jefe de McDonalds
Tallahassee*

En esta actividad, ayudarás a un jefe de McDonald's en Tallahassee a resolver problemas con relación a planificar los horarios de los empleados.

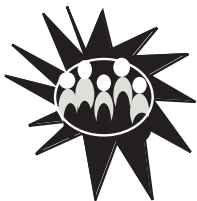


Con un compañero, usa el horario de la próxima página para contestar las preguntas.

Horario de McDonald's: Lunes, 26 de Abril

Horas Trabajadas	a.m.							p.m.						
	5-6	6-7	7-8	8-9	9-10	10-11	11-12	12-1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7
Monique	X	X	X	X	X	X	X	X						
Laquanda	X	X	X	X	X	X	X	X						
Kermitt	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
Talea		X	X	X	X	X	X	X	X					
María		X	X	X	X	X	X	X	X					
Hector			X	X	X	X	X	X	X	X				
Sue			X	X	X	X	X	X	X	X				
Lin								X	X	X	X	X		
Chris								X	X	X	X	X	X	X
Darwin										X	X	X	X	X
Carl										X	X	X	X	X
Shaun					X	X	X	X	X	X				

- ¿A qué hora llega el primer empleado a este McDonald's?
- ¿Cuántas personas trabajan de 5:00 a 6:00 a.m.?
- ¿Cuáles tres empleados trabajan solamente cinco horas este día?
- ¿Cuántas horas trabaja Sue en este día?
- Nombra todos los empleados que trabajan desde la 1:00 p.m. hasta 4:00 p.m.
- ¿Qué tres empleados están libres a las 2:00?
- ¿Basado en el número de empleados asignados, que hora del día es el mas ocupado? ¿Menos ocupado?



Con tu equipo verifica tus respuestas a las preguntas de arriba.

**Horas
Para Trabajar**

a.m.

p.m.

	5-6	6-7	7-8	8-9	9-10	10-11	11-12	12-1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7
Felicia C.														
Dori Ann														
Liz														
David														
Edward														
Beau														
Angela														
Dorothy														
Nikki														
Steve														
Felicia L.														
John														

- (8) Felicia C. tiene que irse a la 1:00 p.m.
- (8) Dori Ann quiere trabajar el turno temprano.
- (8) Liz viaja con Dorothy y le gustaría trabajar el mismo turno.
- (8) David tiene una clase que comienza a las 3:00 p.m.
- (8) Edward puede trabajar solamente desde las 6:00 hasta las 2:00 p.m.
- (8) Beau y Angela siempre empiezan a las 7:00 a.m.
- (7) Dorothy necesita tomar el autobus a las 4:30.
- (6) Felicia L. quiere el turno de cerrar el establecimiento.

El jefe de McDonalds tiene que proyectar cuantos de los empleados necesitará dependiendo de lo ocupado que esté el lugar. En la gráfica de abajo, deberías tener el mismo número de empleados asignados para cada hora como está en esta proyección.

Hora	Número de Empleados
5-6	3
6-7	5
7-8	7
8-9	7
9-10	8
10-11	8
11-12	8
12-1	10
1-2	8
2-3	7
3-4	5
4-5	4
5-6	3
6-7	3



Cuando termines, verifica tus contestaciones.

- ¿Son tus contestaciones las mismas que las contestaciones de tus compañeros de equipo?
- Si no es así, discutan las diferencias entre el grupo y por qué dieron diferentes contestaciones.



PSJ Punto de Progreso 13
Leer un horario semanal

Completé el punto de progreso
 el _____
 fecha