



¿Qué se entiende por Resolviendo Problemas en el Trabajo?



Resolviendo Problemas en el Trabajo es parte del Programa de Desarrollando Destrezas de Carreras de **Florida Trabaja**, en el cual los adultos se preparan para funcionar exitosamente en sus trabajos. Este panfleto contiene todas las actividades de **Resolviendo Problemas en el Trabajo** que aparecen en los diez módulos de **Florida Trabaja**, los cuales están compilados para usar fácilmente. **Resolviendo Problemas en el Trabajo** ayuda a los empleadores a reducir el cambio constante de empleados, fortaleciendo el trabajo en equipo y las destrezas para resolver problemas.

Empleadores a través de Florida ayudaron a desarrollar las actividades de **Resolviendo Problemas en el Trabajo**. Nosotros les pedimos ejemplos específicos de problemas comunes que ocurren en el trabajo y diseñaron casos de estudios, actuando ejemplos de ejecución y otras actividades para ayudar a los empleados a analizar las causas y posibles soluciones para una variedad de situaciones. Los empleados trabajaron en equipos practicando destrezas de comunicación, como escuchando activamente, clarificando, dando opiniones, y esperando respuestas y aceptando sugerencias. Los miembros de los equipos se ayudaron los unos a los otros en hacer conexiones entre los problemas descritos en el panfleto y sus propias experiencias en el trabajo. Este trabajo de equipo desarrolla la motivación y satisfacción de los empleados, y por lo tanto aumenta la productividad en el lugar de trabajo.

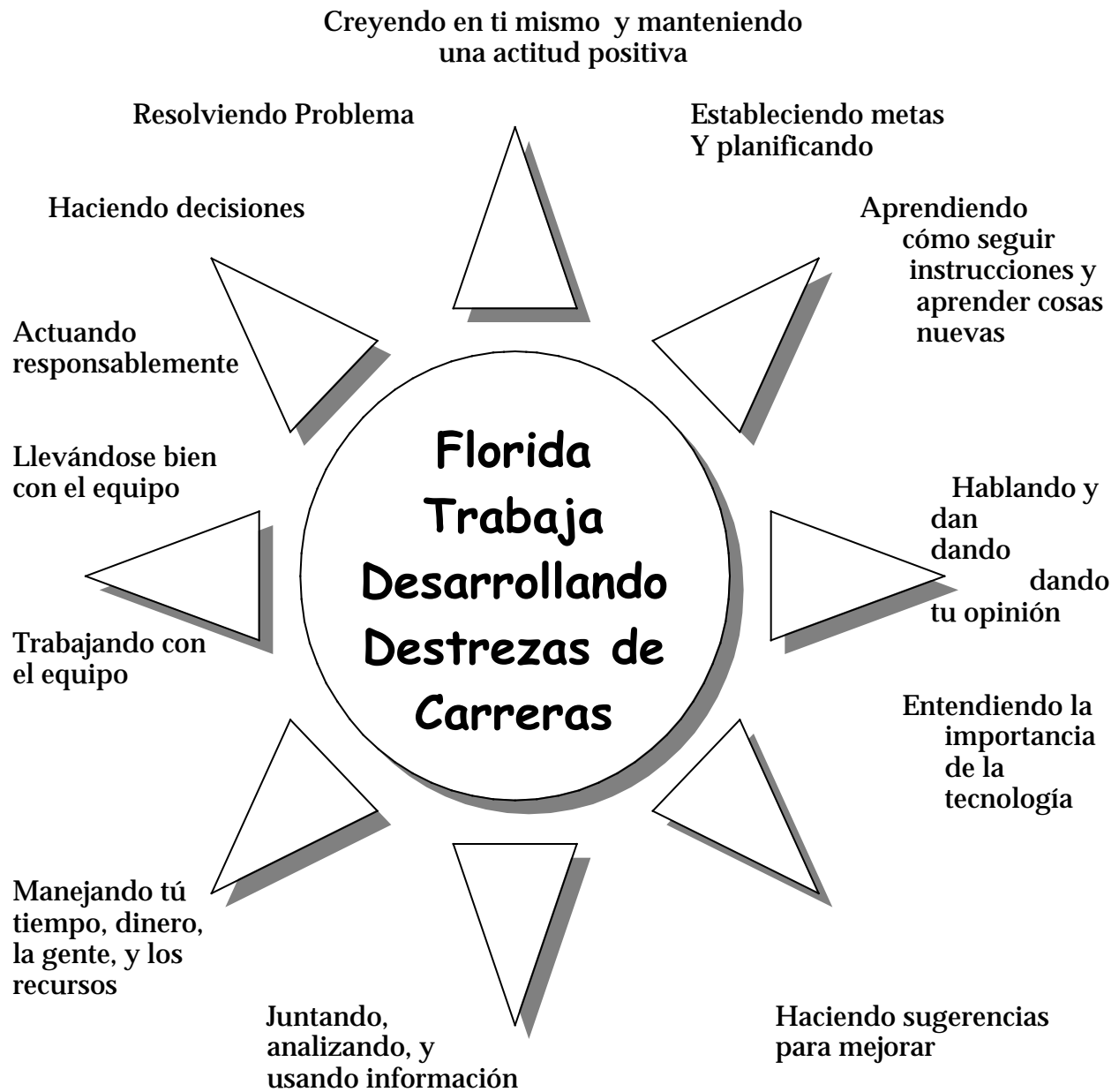
¿Cómo debería de usar yo Resolviendo Problemas en el Trabajo y que tiempo me tomaría?

Parte una de **Resolviendo Problemas en el Trabajo** es la fundación para los trabajos de equipo. Los participantes se conocen, practican el escuchar activamente y examinan sus percepciones del trabajo. Parte dos contiene las actividades para resolver los problemas.

Resolviendo Problemas en el Trabajo está diseñado para usarse en conjunto con **Obteniendo lo Mejor en su Trabajo**, Libro C de **Florida Trabaja**, en el cual además desarrolla las destrezas necesarias para el éxito en el trabajo. Nosotros recomendamos que se complete la parte una de este libro primeramente, y luego alternar las actividades deseadas del trabajo de equipo en **Obteniendo lo Mejor en su Trabajo** y las actividades de **Resolviendo Problemas en el Trabajo** de la parte dos de este libro. Las actividades de **Resolviendo Problemas en el Trabajo** son cortas (entre 30 a 45 minutos cada una) y enfocan específicamente en los problemas en el lugar del trabajo, mientras que las actividades de **Obteniendo lo Mejor en su Trabajo** son largas y cubren más extensamente los puntos como la comunicación, cooperación, seguridad y tensión en el trabajo.

Florida Trabaja es sumamente flexible y puede ser adaptado para cubrir las necesidades específicas y los recursos de su lugar de trabajo. Cada actividad puede usarse por sí misma, sin requerir conocimiento previo, así que puede ser presentada como un taller. Los talleres se pueden ofrecer una o dos veces por semanas, o más, o menos, dependiendo de las necesidades y capacidades de tu organización. Un modelo que se recomienda para cada sección de **Florida Trabaja** dura de dos a dos horas y media, y consiste en una actividad de equipo de trabajo de **Obteniendo lo Mejor de tu Trabajo**, y una actividad de **Resolviendo Problemas en el Trabajo** de la parte dos de este libro. En general, las más largas y menos secciones de **Florida Trabaja** se prefieren en vez de secciones cortas y más frecuentes porque permiten que las actividades de los trabajos de equipo se desarrollen más completamente, proveyéndoles a los empleados valiosas oportunidades de practicar e integrar las nuevas destrezas y actitudes.

Te tomará de 25 a 30 horas para completar todas las actividades de **Resolviendo Problemas en el Trabajo** y las actividades de trabajo de equipo de **Obteniendo lo Mejor de tu Trabajo** si se siguen en la manera descrita en este libro. No obstante, el programa puede ser alterado para enfocarse solamente en las destrezas específicas y el conocimiento que tu organización necesita. En los apéndices hay una encuesta que se les puede dar a los empleados y supervisores para ayudarles a decidir a escoger las destrezas que tienen prioridad. Además hay una tabla que traza el tiempo aproximado para las actividades del trabajo de equipo con las páginas correspondientes.



“Este libro hace que pienses y hagas un inventario personal. Te hace una mejor persona al ayudarte a entender tus fortalezas y debilidades.”

*Sandra Wilburn
Participante, Even Start Program,
Blounstown, Florida*

“La mayor parte de la nerviosidad viene de no saber que esperar. A la vez que sepas lo que vas a esperar, el temor se va.”

*Holland Miller
Cross City Correctional Institution*



El trabajo de equipo te permite a ti y a los miembros de tu equipo aprender de las experiencias de cada uno.

¿Cómo Resolviendo Problemas en el Trabajo es diferente?

En Resolviendo Problemas en el Trabajo , los participantes trabajan y aprenden juntos de muchas maneras diferentes. Algunas veces aprenderán en la forma tradicional: escuchando mientras la maestra explica algo nuevo. Sin embargo más a menudo trabajarán en equipos. El trabajo de equipo le permite a cada uno aprender de las experiencias de los demás. Le da a cada cual una mejor oportunidad de hablar y dar su opinión y practicar.

Al principio de cada actividad verás un símbolo como los que aparecen abajo. Ellos le indicarán la clase de trabajo que le sugerimos que uses con la actividad. Abajo hay una lista de los diferentes símbolos y lo que significan.



Trabajo de Equipo . Cuando veas este símbolo, sabrás que los participantes trabajarán en grupos. Usualmente ellos trabajarán en equipos de cuatro llamados “equipos del hogar.” Aprenderás más sobre estos equipos de trabajo en la parte I.



Trabajo de Parejas . Este símbolo guía a los participantes a escoger un compañero para trabajar.



Lee y Aprende . Este símbolo se usa cuando se introduce una nueva información. A menudo el entrenador hace una lección pequeña para ayudar a todos a aprender la información o un voluntario la puede leer en voz alta. Después de la lección pequeña o lectura, todos pueden usualmente regresar con sus grupos para aplicar lo que han aprendido.



Trabajo en un Grupo Grande . Cuando veas este símbolo, todos Regresarán a trabajar en el grupo grande. Ellos podrán reportar lo que hicieron en los equipos o discutir un tópico y dar su opinión.



Por ti Mismo . Este símbolo le indica a los participantes que trabajarán en una actividad por si mismos. Usualmente ellos no tienen que completar el trabajo por si solos. Ellos pueden pedir la ayuda de otros participantes y del entrenador. A menudo a ellos se les pedirá que reporten a sus equipos acerca de lo que hicieron.

¿Cómo Evaluó yo el Progreso con Resolviendo Problemas en el Trabajo?

Lista de Progreso

En los apéndices hay una lista de progreso que traza lo que los empleados pueden lograr después de completar cada actividad de **Resolviendo Problemas en el Trabajo**. El instructor y el empleado guardan copias de la lista de cotejo de ejecución y anotan las actividades según se completan; entonces se reúnen periódicamente para discutir el progreso. La ejecución adecuada se negocia entre los dos. No es usual que los empleados se califiquen a sí mismos más bajo que lo que el instructor piensa que ellos se merecen, así que estas reuniones proveen la oportunidad de generar respuestas estructuradas sobre sus fortalezas, así como las áreas que necesitan mejorarse.

Exámenes Anteriores y Posteriores

Antes de comenzar el programa cada empleado completa el examen anterior que está en la parte de atrás del libro. Los empleados se califican a sí mismos en sus habilidades de como trabajar en el **Resolviendo Problemas en el Trabajo**, sus relaciones con otras personas o aprendiendo a captar nuevas cosas. Los empleados deben de contestar honestamente, sin miedo a consecuencias negativas. La información será solamente usada para medir sus propias

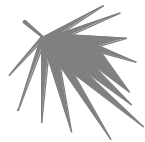
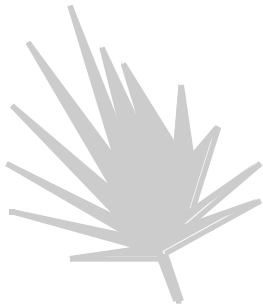
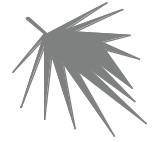
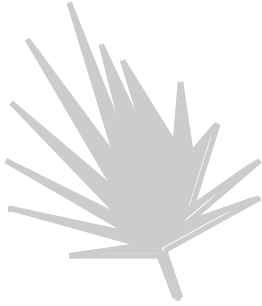
calificaciones una vez que el programa se complete, al igual que para evaluar sus progresos.

Evaluación del Equipo

El examen anterior y posterior, la lista de progreso y las reuniones periódicas entre el instructor y el empleado ayudan a trazar el progreso individual de los empleados. Adicionalmente las evaluaciones de los trabajos de equipo que existen en **Resolviendo Problemas en el Trabajo** ayudan a los empleados a determinar lo bien que ellos están trabajando juntos y las áreas que necesitan mejorar.

Certificado de Finalización

Cuando se completan las actividades designadas, los participantes reciben un certificado de finalización con sus logros trazados al reverso.



Resolviendo Problemas En el Trabajo



Parte Una: Fundaciones

Al final de esta sección tú estarás capacitado para:

Describir los beneficios de trabajar en equipos.

Demostrar como usar las destrezas de escuchar activamente.

Nombrar los beneficios personales de trabajar.

Entender el poder de una actitud positiva.



Parte I

Introducción



La Parte Una de **Resolviendo Problemas en el Trabajo** es la fundación del resto del programa. En esta sección, el enfoque está en conocer a los otros participantes, formando equipos y aprendiendo más sobre las destrezas de escuchar, las cuales se practicarán en las semanas próximas. Las actividades en esta sección son del Módulo 1 del currículo de **Florida Trabaja**.



Conociéndose

Tomate unos cuantos minutos para conocer a los otros participantes.



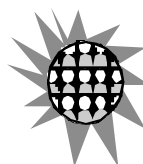
Escoge a un compañero.
Pídele a tu compañero que conteste las preguntas de abajo.

Entonces haz que tu compañero te pregunte las mismas preguntas. Estate listo para informarle a tu grupo sobre tu compañero.

1. ¿Cómo te llamas?
2. ¿Qué **dos** cosas quisieras que tu grupo sepa sobre ti?
Algunos ejemplos son:
 - tu apodo
 - ¿Cuántos niños tienes?
 - cosas que te gusta hacer en tu tiempo libre
 - talentos especiales que tengas
3. ¿Estás trabajando ahora? Si estas trabajando, ¿qué tipo de trabajo tienes? Si no estás trabajando, ¿qué clase de trabajo te gustaría tener?
4. ¿Qué esperas aprender del Programa de **Florida Trabaja**?



Los trabajadores logran sus metas más rápidamente y resuelven mejor los problemas cuando trabajan en equipos.



Reuneté otra vez con el grupo completo. Acomoda las sillas en círculo. Pídele a cada participante que presente su compañero al grupo.