***Portada***

SENA

Aprendiz: Roberto Velasquez Dean, grupo: 2281617

***AP03-AA4-EV07. Transversal - Escrito. Trabajo en equipo y resolución de conflictos***

***Evidencia***

***Introducción***

A continuación se pretende mostrar, bajo hipotéticos casos de situaciones posiblemente adaptables a la realidad, lo que és o se entiende como ***conflicto*:** de qué manera se evidencia en la práctica (digamos, en el mundo laboral) y de qué manera, idealmente, debe ser encarado o tratado para llegar a un común acuerdo entre las partes involucradas. Luego, lo que se habría que responder es lo siguiente: ¿Hay conflictos buenos o necesariamente todos los conflictos son malos?

***Casos de estudio***

**Caso 1 “Trabajo en equipo”.**

Usted es contratado por una empresa que necesita un sistema de información para poder tener a la mano el registro del inventario de productos con los que cuentan. Al llegar a la empresa el jefe de la compañía le asigna un grupo de cuatro personas que lo apoyarán para realizar la recolección de la información y todo lo que se requiera para poder montar el programa en el menor tiempo posible.

Conforme van pasando los días usted encuentra las siguientes características en cada uno de los miembros del grupo:

**María:** muestra toda la voluntad para trabajar, cumple con las tareas asignadas, aprende rápido.

**Juan:** tiene algo de voluntad para trabajar, entrega lo solicitado no siempre en los tiempos pactados, sus aportes no hacen mucha diferencia al trabajo.

**Inés:** su rendimiento es variable, a veces apoya al grupo y otras no cumple con lo solicitado.

**Rodolfo:** es muy amable, conoce bastante sobre el tema, pero no comparte la información y constantemente está encontrando peros a lo que realizan los demás.

*El jefe le da la oportunidad de prescindir de uno de los miembros de este equipo.*

***a. ¿Cuál considera que debe ser reemplazado y por qué?***

***b. Establezca las cinco características que usted buscaría en el nuevo miembro del grupo y por qué cree que son importantes.***

**Análisis *Caso 1***

 **a. ¿Cuál considera que debe ser reemplazado y por qué?**

Así como un Buen clima genera un ambiente positivo y fomenta a la productividad; un Mal clima genera un ambiente negativo, que resulta ser también muy contagioso, para todas las demás áreas de trabajo. En ese sentido, suele ser más díficil gestionar la mala actitud de alguien que sus falencias cognitivas; pues, la mala actitud de alguien es justamente contagiosa mientras que las falencias cognitivas de cada persona, no (se pueden orientar sin que afecten el natural curso de las habilidades cognitivas de los demás).

Entonces, supongamos,... en el caso de Juan e Inés, ambos pueden ser orientados en el corto-mediano plazo; pues, aunque a veces fallen en sus procesos laborales, ellos eventualmente podrían aprender de sus fallas por el mero hecho de tener una mínima disposición de aprendizaje y, lo más importante, por invocar nuevamente un entorno de trabajo saludable (Luego de prescindir de uno de los miembros del equipo).

Continuando con la idea, un entorno de trabajo no saludable puede afectar también al desempeño de los demás integrantes de un grupo, repito, las malas actitudes dentro de un grupo requieren de una mayor atención porque, tarde o temprano, terminará afectando negativamente a los demás. En conclusión, a partir de lo anterior, es mejor prescindir de Rodolfo; pues, su mala actitud podría estar afectando sobre el desempeño de los demás integrantes y es muy muy díficil que Rodolfo pretenda cambiarlo. Tal como se encuentra en el texto: "Los conocimientos se aprenden, la experiencia se adquiere (esto es lo de menos), pero una actitud negativa difi?cilmente se modifique a través del tiempo; y, en consecuencia, repercute negativamente en la consecucio?n de los objetivos del grupo”.

 **b. Establezca las cinco características que usted buscaría en el nuevo miembro del grupo y por qué cree que son importantes.**

**1. Complementariedad:** Es ideal que cada miembro del grupo se especialice en algo; es decir, me interesaría convocar a alguien que sea muy bueno; pero que, además, sea único dentro de su área de conocimiento,... de tal manera que siempre esté complementando y enseñando cosas nuevas.

**2. Coordinación:** Es ideal que al nuevo miembro le guste trabajar en equipo, siempre será mejor (dos cabezas más que uno).

**3. Comunicación:** Fundamental para poder coordinar, a un fin común, todas las actuaciones individuales (evitando mal entendidos y retrasos en los proyectos, o incluso, evitando pérdidas).

**4. Confianza:** Que crea en su otro compañero de trabajo y se apoyen mutuamente.

**5. Compromiso:** Que esté comprometido con la causa fuera de cualquier interés de índole personal, que entregue lo mejor de sí siempre sin importar las condiciones.

**Caso 2 “Conflictos”.**

Usted lidera un equipo, de pronto se le acerca Simón, uno de los miembros de su equipo, quien le dice que acaba de recibir un correo electrónico con insultos y maltratos hacia él.

Usted investiga sobre la procedencia del correo y encuentra que fue enviando desde el computador de Joaquín uno de los miembros del equipo.

Al ir al puesto de trabajo de Joaquín encuentra que esté ha ido a una cita médica. Uno de los compañeros le comenta que en la mañana vieron a Orlando, uno de sus hombres de confianza, sentado en el computador de Joaquín.

Usted decide llamar a Orlando, le comenta sobre el caso, pero él asegura que no envío el correo. Al cabo de dos días Orlando se acerca y le dice que, si fue él, que lo lamenta:

1. ¿Qué hace usted cómo líder frente esta situación?
2. Esto le indica que hay un problema al interior de su equipo, ¿Qué cree que debe hacer para solucionarlo?
3. ¿Qué herramientas aplicaría para resolver este caso?
4. ¿Qué estrategias preventivas puede aplicar para que no se repita esta situación?

**Análisis *Caso 2***

1. **¿Qué hace usted cómo líder frente esta situación?**

R/ Ante todo reconocería el valor de Orlando de reconocer su error; pues, eso es lo primero que hay que hacer para la resolución de un conflicto: **reconocer que existe una situación de conflicto y, posteriormente así, poder buscar la solución más conveniente.**

1. **Esto le indica que hay un problema al interior de su equipo, ¿Qué cree que debe hacer para solucionarlo?**

R/ **Lo que se debe hacer es encarar el problema**; incluso, si se hace necesario solicitar la ayuda de un tercero externo o mediador (como parece ser que éste pueda ser el caso por estar ante un conflicto disfuncional y destructivo) se solicita. Ese tercero, en consecuencia, debe mejorar los *puentes de contacto* para llamar y acercar a ambas partes en conflicto; es decir, para acercar a Orlando & a Joaquin, y motivarlas a qué aclaren los origenes de sus diferencias de manera sana y respetuosa. El mensaje debe entenderse bien: Con la comunicación se puede recibir una segunda oportunidad; pero, además, es por medio de una comunicación saludable que se logra toda fuente de resolución de conflictos, por medio de consensos, ante eventuales diferencias en el equipo de trabajo.

1. **¿Qué herramientas aplicaría para resolver este caso?**

*R/ Cuatros verbos fundamentales para poner en práctica:*

1. Saber **Escuchar:** Un conflicto se debe resolver con la mayor objetividad posible sin enfocarse únicamente en el punto de vista personal, sino que también se debe poner en el lugar de los demás. Estar dispuestos a aceptar críticas e intercambiar ideas sin juzgar.

2. Saber **Analizar:** Ver cómo le está afectando al otro esta situación, ponerme en sus zapatos**.**

3**.** Saber **Reflexionar:** Que su finalidad siempre sea buscar un beneficio para todas las partes, en conflicto, involucradas.

4. Saber **Exponer:** Decir las ideas de forma asertiva, clara, contundente y directa.

1. **¿Qué estrategias preventivas puede aplicar para que no se repita esta situación?**

R/ Hay que tener siempre en mente las siguientes recomendaciones: Recalcar la importancia de estar abiertos al diálogo, procurar siempre buscar soluciones mediante la Objetividad, pretender escuchar al otro genuinamente sin juzgarlo &, por último, reflexionar y cuestionar nuestro propio comportamiento siempre, etc.

***Conclusión***

Para finalizar, al grano, se debe concluir que el ***conflicto*** es un fenomeno social que nace **naturalmente** de la interacción del hombre con otros (hombres y/o mujeres) al encontrarse diferencias o puntos de divergencia en los modos de pensar/actuar de cada uno; con lo cual, se genera un conjunto de tensiones y choques de intereses entre los afectados; sin embargo, advertimos nuevamente, el ***conflicto*** es natural al hombre por la singularidad propia que cada hombre o mujer tiene, en la tierra, a la hora de *ver las cosas;* incluso, es necesario que haya conflicto para que este último, el *hombre,* evolucione diariamente y se conciba más integro y más sabio. En consecuencia, **una buena sugerencia podría ser: aprender a convivir con los conflictos; hay que encararlos de la mejor manera, pacificamente, mientras se acuerdan puntos intermedio y de conciliación.**