

TRABAJO EN EQUIPO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

AUTOR:

SUSANA ALEJANDRA MUÑOZ TORRES

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

TECNOLOGO EN ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE
INFORMACION

2019

TRABAJO EN EQUIPO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

AUTOR:

SUSANA ALEJANDRA MUÑOZ TORRES
TRABAJO PRESENTADO PARA LA ACTIVIDAD DEL PROYECTO 3

INSTRUCTORES:

LUIS CARLOS OSSA GOMEZ

DIANA MARIA DE JESUS RICO MESA

JABER ALEJANDRO NARANJO PANIAGUA

MARIA GISELA JIMENEZ VALENCIA

ANA MARIA RUEDA SUAREZ

MARTA LIA MARQUEZ SILVA

NATALY BUENDIA SAMPAYO

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
TECNOLOGO EN ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE
INFORMACION

2019

INTRODUCCION

Este trabajo se realiza con el fin de identificar mi reacción al momento de trabajar en equipo con un cargo de liderazgo



TRABAJO EN EQUIPO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Descripción: 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:

a) ¿Qué estrategias usaría para que el equipo funcionara mejor?

RTA: Validar cada una de las actividades asignadas a los trabajadores, con el fin de identificar y asignar el tipo de responsabilidad que adquirirán así no se verá afectado el proyecto al realizar la entrega del producto.

b) ¿Qué haría con cada personaje en particular para potenciar sus habilidades y aporte al trabajo?

- A María se realizaría un énfasis en capacitación con el fin de que siga aprendiendo y que pueda tener nuevos roles.
- Capacitar a Juan en servicio al cliente y explicarle cuales son las prioridades y las urgencias que requiere el proyecto para la entrega de la producción.
- Identificar el por qué es variable el rendimiento de Inés, si es necesario realizarle capacitaciones con el fin de que tenga claro los procesos del proyecto.
- Reasignar nuevas tareas con Rodolfo con el fin de mitigar contratiempos al cliente.

c) ¿Qué herramientas emplearía que crea que serían las adecuadas para lograr el mejor trabajo grupal?

- Estructura del proyecto
- Capacitación de los procesos
- Restructuración de actividades
- Incentivar a los trabajadores

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

d) ¿Cuál considera que debe ser reemplazado y por qué?

RTA: Creo que Rodolfo, por que llegara un momento en que los peor y las dificultades que el ve puede contagiar al grupo al punto que ya no sea un trabajo en equipo.

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

- Responsable
- Trabajo en equipo
- Dedicado
- Indispensable
- Colaborador

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 envió el correo. Al cabo de dos días Orlando se acerca y le dice que, si fue él, que lo lamenta:

a) ¿Qué hace usted cómo líder frente esta situación?

RTA: El líder del equipo debe dejar muy claro desde el principio, cuál va a ser el ámbito de responsabilidad de cada miembro; y con qué autonomía van a contar para su desempeño.

Para ello; el líder debe empezar por dar ejemplo, aceptando las propias responsabilidades y no tratando de desviar hacia el equipo asuntos que le competen.

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

RTA: Los conflictos surgirán sin importar qué tan bien y unido funcione el equipo. Los miembros del equipo deben ser capaces de expresar sus preocupaciones sin temor a ofender a otros.

En lugar de evitar problemas de conflictos, es mucho mejor tener un enfoque práctico que los resuelva rápidamente. A menudo es aconsejable que el líder del equipo se sienta con las partes en conflicto y ayude a resolver sus diferencias sin tomar partido y tratando de ser objetivo en la medida de lo posible.

c) ¿Qué herramientas aplicaría para resolver este caso?

RTA: Creo yo que vemos que Orlando cometió un error y por lo cual se dio cuenta a tiempo que lo que hizo estuvo mal pero así tanto como un líder o un grupo de compañeros de trabajo debemos de ser conscientes que cada uno debe de responsabilizarse de sus cosas y actos y nunca juzgar ni tampoco no tener como intereses de hacerle daño a esa persona ya que en algunos casos las personas lo hacen más por envidia.

d) ¿Qué estrategias preventivas puede aplicar para que no se repita esta situación?

RTA: Crear un clima altamente productivo: A esto nos referimos cuando hablamos de un clima altamente productivo, pues solamente en condiciones de este tipo tus colaboradores estarán dispuestos a sacar lo mejor de sí y a articular esfuerzos para alcanzar objetivos comunes.

Predica con tu ejemplo: Sé un referente para quienes te rodean. Poca legitimidad tendrá tus acciones si un día exiges algo y al siguiente incumples eso que has pedido a los miembros de tus equipos.

Por ejemplo, no hables de participación, diversidad y decisiones conjuntas si al final impones tu autoridad y tu criterio. Sé coherente; no olvides que eres la cabeza visible de la empresa que lideras.

Rota las funciones y los roles: Una manera de motivar los equipos de trabajo es cambiando de vez en cuando los roles que sus miembros asumen.

Ojo, no hablamos de que lo hagas cada semana o ni cada dos meses, pero sí que lo practiques en aquellos casos en que tu negocio empiece nuevos ciclos o ejercicios profesionales. La renovación es la mejor manera de aumentar el compromiso de tus colaboradores con el proyecto común y, de paso, un excelente recurso para descubrir determinados talentos en ciertas personas.

Gestiona los conflictos exteriorizándolos: Lo peor que puedes hacer como líder de equipos es permitir que un conflicto se enquiste entre sus miembros. Una vez lo identifiques, haz que salga a flote y que sean sus propios protagonistas quienes hablen de ello. Todos los grupos tienen problemas, diferencias, dificultades y contrariedades; el asunto está en saber intervenir a tiempo, escuchar atentamente a cada una de las partes inmersas en una situación de este tipo y, finalmente, actuando con justicia y ponderación.

Apuesta por una comunicación fiable: Los líderes que hablan claro y abordan los asuntos de interés común de manera directa, son respetados y transmiten seguridad. La comunicación entre él y sus colaboradores debe ser auténtica y sin ambigüedades. Debes evitar lo artificial que muchas veces supone la labor de liderazgo. Esto no sólo aplica para todos los mensajes que tú emitas en nombre propio, sino también para aquellos que de alguna u otra forma determinen el rendimiento de tus equipos de trabajo. Busca, además, los canales más indicados para cada caso.

Fija metas periódicas: Los objetivos trazados cada cierto tiempo son referencias para la acción de tus equipos de trabajo. Tanto si son diarios, semanales o mensuales, lo importante es que cumplan con la doble función que les corresponde: aumentar el nivel de motivación de tus colaboradores y potenciar su compromiso con el proyecto del que forman parte.

Las metas periódicas, además, son un buen recurso contra la rutina y el tedio que muchas veces se enquistan en los equipos de trabajo, y que por tanto impide que se alcance el máximo rendimiento.

Establece contacto directo con cada miembro del equipo: Así como es fundamental que tengas un trato cercano con tu grupo de trabajo en su conjunto, también lo es que de vez en cuando personalices dicha relación escuchando a cada uno de tus colaboradores. Lo ideal es que lo hagas de manera formal, aunque también puedes ensayar vías informales y menos previsibles, sobre todo si lo que quieres es que tus colaboradores se muestren espontáneos, abiertos al diálogo y logren empatizar con ellos.

Cuando optes por este recurso, recuerda que una de las funciones esenciales del líder es transformar a quienes les rodean y potenciar sus habilidades y fortalezas.

Otra estrategia que puedes implementar ante la duda de cómo liderar un equipo, es reconocer el trabajo de tus colaboradores e incluso establecer un sistema de incentivos que les haga ver lo importantes que son sus contribuciones. Además de ser un impulso moral, ayuda a fortalecer las dinámicas de los grupos de trabajo.

CONCLUSIONES

La importancia del trabajo en equipo surge, entonces por el hecho de que se considera que mientras más personas se aboquen de manera comprometida en la realización de una actividad, mejores y más afectivos serán los resultados.

El trabajo en equipo supone siempre una dinámica especial, que puede variar de grupo a grupo y que es, en definitiva, lo que hace es que ese conjunto de personas funcione o no. Así, lo que puede servir para un grupo de personas puede no ser útil para el otro.

Supone también que uno puede llegar a conocer más profundamente a sus compañeros, conociendo sus capacidades, sus limitaciones, su forma de pensar y de enfrentar diferentes situaciones.

El conflicto forma parte de las relaciones entre las personas debido a las diferencias de opiniones, expectativas, creencias, valores o deseos que a menudo existen. Por este motivo, aprender cómo afrontar los conflictos, es muy importante para poder mantener relaciones sanas con los demás.

Para que el conflicto se solucione, es importante conocer; cuáles son las necesidades de cada uno y tenerlas en consideración.

