

## Resolución de Problemas y Conflictos



Ya cursamos Supervisión



### **“El verdadero trabajo del supervisor”**

- Aprender y entender la importancia y responsabilidades del Supervisor.
- Identificar las funciones de la administración y entender como influyen en su trabajo.
- Aprender a lograr resultados para la administración, los clientes, los colaboradores y los pares.
- Comprender como la ética, la apariencia, los modos y la autoestima afectan su trabajo y el de su equipo de colaboradores.
- Estudio de casos y trabajo grupal.

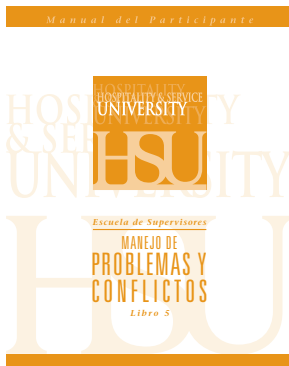
## y Liderazgo...



### **“La esencia del éxito en su organización”**

- Identificar y aprender a desarrollar los rasgos de un líder.
- Conocer la diferencia entre el poder personal y el poder del cargo.
- Comprender los diversos estilos de liderazgo y cuando aplicarlos.
- Conocer cuál es el comportamiento asertivo y como actuar asertivamente.
- Estudio de casos y trabajo grupal.

## Ahora nos corresponde:



1. Resolver problemas con su equipo de colaboradores.
2. Comprender los tres resultados de un conflicto y como ellos afectan a la solución final del mismo.
3. Saber como su estilo de manejo le ayuda a alcanzar una buena solución a un conflicto.
4. Negociar mejor.
5. Identificar y manejar mejor a las personas difíciles.
6. Desarrollar nuevas formas para manejar efectivamente un equipo de trabajo culturalmente distinto

### **SELECCIONANDO PROBLEMAS CON EL EQUIPO**

Lucía ha enumerado la siguiente lista de problemas obtenidos de la reunión con su equipo. La lista está en el orden en que fueron nombrados los problemas.

- Problemas con la reposición de materiales en los carritos
- Comunicación con recepción deficiente
- Botellas de limpiador sin etiquetar apilándose en la bodega
- Tiempo perdido en limpiar platos calientes

Ahora, el equipo de solución de problemas de Lucía debe decidir que tan importante es cada problema. Aquí hay una sencilla manera de cómo hacerlo:

1. Pida a cada miembro que asigne un número entre el 1 y el 4 (o entre el número de problemas que tengan) para cada problema. Cuatro indicará el problema que el empleado crea más grande, el tres indicará el segundo problema más grande, etc.
2. Sume los números de cada problema en la lista. El problema que sume más, será el primero en el que trabajarán.

Aquí está como quedó la lista de Lucía:

- Problemas con la reposición de materiales en los carritos:  $4+4+3+2 = 13$
- Comunicación con recepción deficiente:  $4+2+2+1 = 9$
- Botellas de limpiador sin etiquetar apilándose en la bodega:  $3+1+1+1 = 6$
- Tiempo perdido en limpiar platos calientes:  $4+3+3+2 = 12$

El equipo de solución de problemas de Lucía trabajará en los siguientes problemas por orden de importancia:

1. Problemas con la reposición de materiales en los carritos
2. Tiempo perdido en limpiar platos calientes
3. Comunicación con recepción deficiente
4. Botellas de limpiador sin etiquetar apilandose en la bodega

#### SELECCIONANDO PROBLEMAS CON EL EQUIPO

Lucía ha enumerado la siguiente lista de problemas obtenidos de la reunión con su equipo. La lista está en el orden en que fueron nombrados los problemas.

- Problemas con la reposición de materiales en los carritos
- Comunicación con recepción deficiente
- Botellas de limpiador sin etiquetar apilandose en la bodega
- Tiempo perdido en limpiar platos calientes

Ahora, el equipo de solución de problemas de Lucía debe decidir que tan importante es cada problema. Aquí hay una sencilla manera de cómo hacerlo:

1. Pida a cada miembro que asigne un número entre el 1 y el 4 (o entre el número de problemas que tengan) para cada problema. Cuatro indicará el problema que el empleado crea más grande, el tres indicará el segundo problema más grande, etc.
2. Sume los números de cada problema en la lista. El problema que suma más, será el primero en el que trabajarán.

Aquí está como quedó la lista de Lucía:

- Problemas con la reposición de materiales en los carritos:  $4+4+3+2 = 13$
- Comunicación con recepción deficiente:  $4+2+2+1 = 9$
- Botellas de limpiador sin etiquetar apilándose en la bodega:  $3+1+1+1 = 6$
- Tiempo perdido en limpiar platos calientes:  $4+3+3+2 = 12$

El equipo de solución de problemas de Lucía trabajará en los siguientes problemas por orden de importancia:

1. Problemas con la reposición de materiales en los carritos
2. Tiempo perdido en limpiar platos calientes
3. Comunicación con recepción deficiente
4. Botellas de limpiador sin etiquetar apilandose en la bodega

“Así que tenemos dos soluciones”, dice Lucía. “O comprar carritos más grandes, o idear una forma más eficiente de usar los carros que ya tenemos. ¿Alguna otra sugerencia?”

“Podríamos poner un carrito extra al final de cada pasillo y llenarlo con limpiadores extra”, sugiere Claudia.

“No creo que tengamos suficientes carritos extra para esa opción”, dice Lucía.

“Me gusta la idea de Edith de usar contenedores más pequeños y poner ganchos por los lados de los carritos que tenemos ahora”, dice Marlen. “Pero eso puede costar mucho dinero”.

“Comprar carritos más grandes costará aún más”, dice Jorge.

### ***Ejercicio de solución de problemas...***

En el caso de “Buen Negocio y Cía.” anterior, Lucía siguió estos pasos en su reunión de solución de problemas:

1. Que todos se pronunciaran; clarificar el problema si es necesario.
2. Examinar el efecto del problema en los trabajadores.
3. Establecer los resultados específicos que quiere obtener de la solución a un problema.
4. Hacer una lluvia de ideas sobre posibles soluciones al problema.

Revise la escena y subraye las secciones en las cuales ella usa los cuatro pasos señalados aquí.

Ahora chequee las secciones del texto que subrayó y compárelas con las siguientes respuestas:

#### ***1. Que todos se pronuncien***

Lucía le pide a todos que sugieran maneras de resolver el problema. Luego que cada uno respondiera, ella ayuda a clarificar el problema: “suena como si nuestro problema de almacenamiento es en realidad un problema con los carritos”.

#### ***2. Examinar el efecto del problema en los trabajadores***

Los colaboradores se dan cuenta que el problema hace perder tiempo y dinero. Eso también significa que en recepción no pueden vender habitaciones rápido.

#### ***3. Establecer los resultados específicos que quiere obtener de la solución a un problema***

El personal de Lucía quisiera obtener estos resultados de su solución:

- No tener que rellenar los carritos a cada rato desde la bodega
- Ahorrar dinero.
- Limpiar las habitaciones más rápido

#### ***4. Hacer una lluvia de ideas sobre posibles soluciones al problema***

El equipo de solución de problemas de Lucía decide que la solución es comprar carritos más grandes o adquirir ganchos para los carritos que ya tienen.

**Ahora sé...**

- Cómo ayudar al equipo de solución de problemas a decidir qué problema resolver primero.
- Cómo comenzar a desarrollar soluciones al problema por medio de:
  1. Que todos se pronunciaran; clarificar el problema si es necesario.
  2. Examinar el efecto del problema en los trabajadores.
  3. Establecer los resultados específicos que se quiere obtener de la solución a un problema.
  4. Hacer una lluvia de ideas sobre posibles soluciones al problema.
- Que mi rol es ayudar al equipo de solución de problemas a encontrar soluciones al problema, no resolverlos yo solo.

## Conflictos



## ¿Cómo abordar estos desafíos?

2 fallos comunes

1. **Rehuir los conflictos.** No te asustes, es común, es normal tener diferencias de opiniones. Si estás vivo lo vas a tener.
2. **Aprende a enfrentarlos**

## ¿Cómo abordar estos desafíos?

### **Acercamiento asertivo**

“En los últimos días me he dado cuenta que algo parece estar diferente entre ustedes dos. Creo que está afectando su productividad. ¿Ha pasado algo que quisieran comentar?”

### **Acercamiento agresivo**

“Ustedes dos tienen un problema, y vamos a llegar al fondo de esto ahora!”

### **Acercamiento Pasivo**

Luego que los empleados se hayan acercado a su supervisor por ayuda para resolver un conflicto, éste dice: “¿Problema? Yo no noté ningún problema”.

## ¿Cómo abordar estos desafíos?

1. **Entender que posturas enfrentadas no tiene que ser una guerra.** Ambos pueden creer que tienen la razón. La podrán tener en algunas y en otras no. También yo



¿Cómo abordar estos desafíos?

**2. Mentalidad abierta, humildad**, pensar que las ideas del otro pueden ser valiosas.

Algunos no consiguen abrir su mente. Si esto sucede agrega un mediador...cada equipo presenta sus ideas, sin recibir comentarios, luego hay un tercer equipo que escucha las ponencias y luego opina. se asigna tiempo, sin interrupciones, al final tendremos nueva opinión

¿Cómo abordar estos desafíos?

**3. Escucha con Empatía**, la gente más te cuenta, es como el carma, escucha sin tanta critica, somos humanos...será más fácil detectar los problemas, escucha a tus trabajadores, escucha a tus clientes, podrás encontrar carencias de tus productos y servicios y esto te ayudará a operar mejor

¿Cómo abordar estos desafíos?

**4. Define tu objetivo y ve si vale la pena.** En ocasiones nos metemos en un lío que no nos va ni nos viene. ¿cuál es tu postura y qué quieres conseguir? ¿cómo lo quieres lograr? si ya estas claro y calmo, simplemente anota los puntos y expone tus ideas.

Si no te va, no te metas, no vale la pena.  
En ocasiones metemos basa en temas que no nos va ni nos viene y terminamos con la cabeza caliente y los pies fríos.

¿Cómo abordar estos desafíos?

**5. En ocasiones hay que ceder,** en temas triviales por ejemplo...Sopesa si compensa la discusión.

¿Cómo abordar estos desafíos?

**6. Se profesional, no hagas ataques personales, mira los datos.**

Olvida todo y vive el presente, no lo tomes a personal, céntrate en tu vida, tu familia, tus amigos, tus compañeros de trabajo. Lo que pasa en el trabajo se queda en el trabajo. (como en las Vegas)

**El método todos ganan**

Dos hermanas quieren la misma naranja.

¿Solución?:



Pareja. tenemos un problemas de pareja es que ella siempre es muy impuntual, llega 20 minutos tarde siempre, es todos los días, es que ya no la aguanto.

La chica dice, es verdad es que mi madre ya lo tenía, debe ser genético. Pero tu sabes cómo se pone mi marido, es que hasta me insulta cuando me demoro.

**¿Qué podemos hacer?:**

**aprender a llegar más puntual  
aprender a tener más paciencia.**

**Soluciones creativas  
No buscar culpables**

Por ejemplo, si llegas 10 minutos tardes, invitas a un café, más de media hora invitas una comida. luego aprendes....Por otro lado el que espera, lo hace mejor pues tiene recompensas.

este método no busca culpables

La justicia no nos permite aprender y atender a las necesidades del otro.

Algunos llevan años peleando sin resultados y cuando se les pregunta porqué no lo dejan dicen es que ahora es por justicia. ¿Vale la pena tantos años de sufrimiento?

La discusión con el padre, que es fan de un político y sabemos que en cada conversación sale el tema. Que con fulano todo estaba mejor.

El desarme: reconocer lo que es verdad...es verdad que había más sensación de seguridad, es verdad que .....  
Luego exponer tus ideas.....

La justicia no siempre ayuda

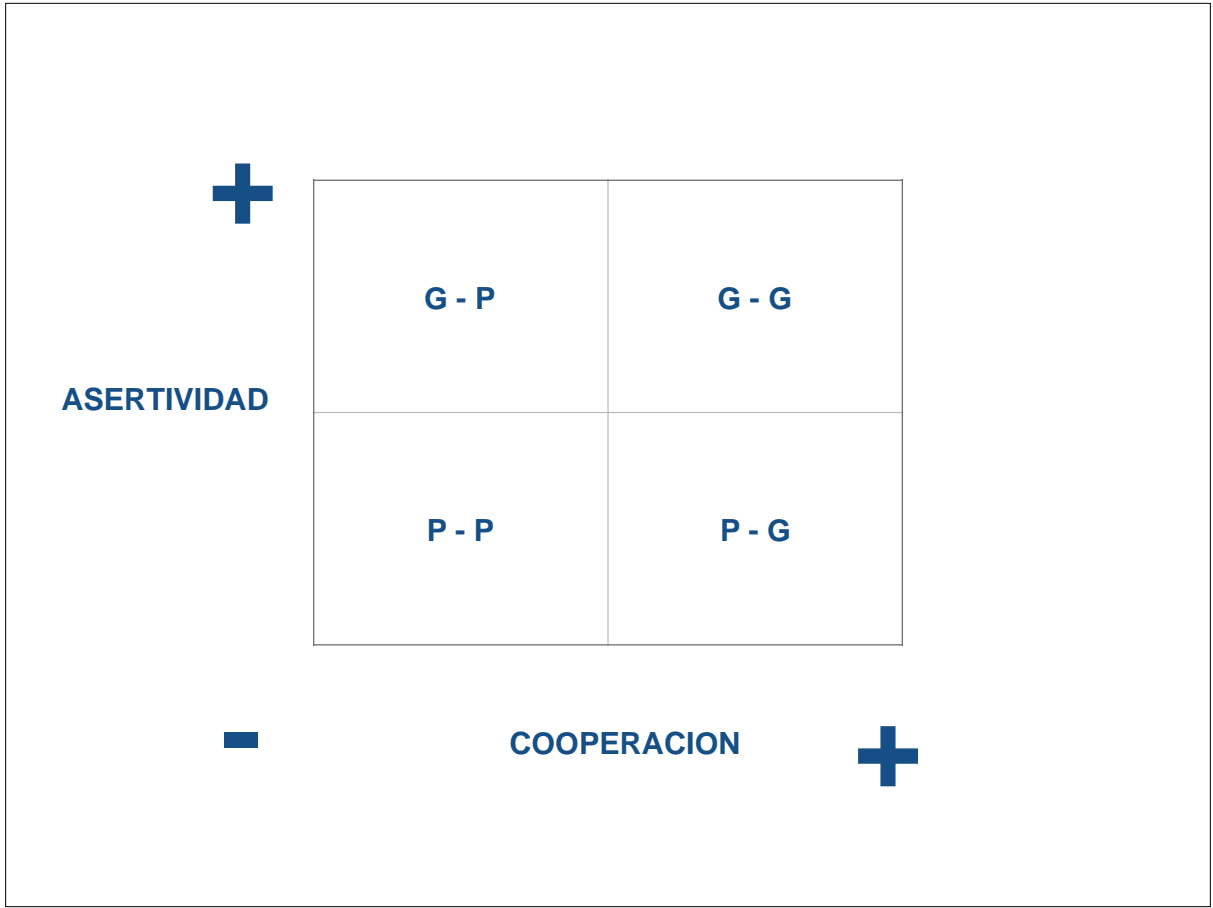
Un poco de justicia esta bien en ocasiones, pero la felicidad es más que justicia.

Parejas que tienen conflictos de divorcio por años, gastando recursos y pasándolo mal. ¿porqué no aceptas este acuerdo?... es que ahora es por justicia. ¿Vale la pena?.

El enfoque no es yo gano tu pierdes sino veamos que podemos aprender de esto. Vamos a solucionarlo juntos

Oye marta, mira tenemos un tema entre los 2 te propongo esto para que los 2 salgamos ganando.

imaginen la pareja que estaba peleando por llegar tarde. Estaban por separarse llegaron a pensar...pero es que somos tan diferentes que nunca debimos estar juntos.... No habían encontrado una forma creativa de crecer juntos. A partir de la experiencia de juntos aprender los 2 sin buscar culpables, a partir de ahí todo conflicto es una casa para pensar ¿oye cómo podemos hacer de manera imaginativa para que los 2 ganemos?. Ahora el conflicto es una oportunidad de crecer.



Fin