



RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

PLAN FORMATIVO Y CONTENIDO



1

MARCO **CONCEPTUAL**

2

PLAN **FORMATIVO**

3

RESUMEN **SESIONES**

4

PLANIFICACIÓN **SESIÓN 1**

La Competencia Resolución de Problemas se presenta, dentro de un contexto macro de desarrollo de habilidades, como la última competencia a ser desarrollada. Esto obedece una lógica de desarrollo de habilidades pensada para construir y potenciar el aprendizaje a medida que se avanza en los módulos, donde con cada habilidad adquirida se obtienen más herra-

mientas para fortalecer la adquisición de conocimientos y habilidades.

En línea con lo anterior, se presenta a continuación una vista general de los módulos de Competencias Transversales para el Trabajo, en un modelo de ejecución que alinea las competencias transversales y de oficio (Ver Figura 1).



Figura 1: Modelo de ejecución de Competencias Transversales

Según el modelo propuesto, en donde se transita por las distintas habilidades transversales definidas en el programa, se presenta la competencia "Resolución de problemas", en la que se trabaja y aborda desde la misma perspectiva que se entrega en las instancias previas, tareas individuales y el trabajo grupal de aprendizaje.

La competencia de resolución de problemas, presenta cómo resolver los problemas juega un rol fundamental

en el desarrollo laboral y en el trabajo en equipo, siendo estos problemas, incidentes inevitables.

Con todo lo anterior, y tomando como principal insumo el Catálogo de Competencias Transversales para el Trabajo, se define la competencia de Resolución de Problemas junto con un correspondiente grupo de indicadores, descritos en la siguiente tabla:

COMPETENCIA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	
COMPETENCIA	Reconoce la presencia de problemas y utiliza fuentes de información para implementar acciones para su resolución.
INDICADORES	1. Reconoce la presencia de problemas e identifica su posible causa.
	2. Busca y selecciona información pertinente para la resolución de problemas
	3. Implementa y monitorea acciones para la resolución de problemas, y evalúa sus resultados

Tabla 1: Descripción de Competencia trabajo en equipo e indicadores



PROYECTO GRUPAL TRANSVERSAL

TAREAS INDIVIDUALES




—MARCO— CONCEPTUAL

PROBLEMA/CONFLICTO

Se entiende como problema el conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin. Para términos de este documento, se utilizan los conceptos de problema y conflicto de manera indiferenciada.

Para ampliar la comprensión acerca del concepto de problema, puede revisarse el siguiente documento:




Bados, A. & García, E.. (2014). Resolución de Problemas. Mayo, 2016, de Universidad de Barcelona. Recuperado desde:
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>

Aquí se define el problema como una transacción persona-ambiente en la cual hay una discrepancia o desequilibrio percibido entre las exigencias y la disponibilidad de respuesta. La persona en dicha situación percibe una discrepancia

entre “lo que es” y “lo que debería ser” en condiciones donde los medios para reducir la discrepancia no están inmediatamente patentes o disponibles.

Se hace explícito que el problema, a pesar de que puede ser personal, tendrá una dimensión que referirá al contexto en que ocurre.

Además, debe asumirse que el problema es inherente a la condición humana y que debe considerarse como una oportunidad para mejorar, es decir, como una instancia de aprendizaje. Se pueden revisar el siguiente documento:



Educar Chile. (-). Resolución de problemas. Mayo, 2016, de EducarChile. Recuperado desde:
http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0029/File/Objetos_Didacticos/TPEmpleabilidad/modulo6/Recursos_conceptuales_RESOLUCION_PROBLEMAS_%20APLICAR_ALTERNATIVAS_DE_SOLUCION.pdf

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Proceso cognitivo-afectivo-conductual mediante el cual una persona intenta identificar o descubrir una solución o respuesta de afrontamiento eficaz para un problema particular. Esta definición puede encontrarse en el siguiente enlace mencionado anteriormente:



Bados, A. & García, E.. (2014). Resolución de Problemas. Mayo, 2016, de Universidad de Barcelona. Recuperado desde:
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>

Se entiende que el problema tiene un componente afectivo y otro cognitivo. El afectivo se refiere a cómo nos sentimos frente a un problema y de qué manera lo enfrentaremos.

El componente cognitivo se refiere al razonamiento y la reflexión en la toma de decisiones. Mientras que lo conductual se refiere a las acciones específicas de afrontamiento del conflicto.

Para entender la resolución de problemas como un proceso metódico se puede profundizar en el siguiente documento:

Pozner, P., Ravela, P. & Fernandez, T.. (2000). Resolución de proble-

mas. En diez módulos destinados a los responsables de los procesos de transformación educativa (Cap. 7). Buenos Aires: Ministerio de Educación. Recuperado desde:

http://www.montes.upm.es/sfs/E.T.S.I.%20Montes/Sub.%20Calidad/Recursos%20Competencias/Archivos/2000_IPE%20BUENOS%20AIRES_%20Guia%20educacion%20RESOLUCION%20PROBLEMAS.pdf



ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DE PROBLEMAS

En este caso la definición de afrontamiento de problemas corresponde a aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas, externas y/o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo. Pero además se consideran otros aportes que consideran la dimensión afectiva, la que indudablemente es tocada cuando existe algún conflicto.

Cuando se habla de estrategias de afrontamiento de problemas se refiere a acciones específicas, pudiendo diferenciarse de los llamados "estilos" de afrontamiento de problemas que hablarían más de las tendencias de cada persona según su personalidad. De todos modos, es claro que estilos y estrategias no podrían actuar por separado, por

lo que la distinción no es necesaria para los fines que aquí se buscan.

La distinción que aquí se hace es entre estrategias centradas en la emoción y estrategias centradas en el problema. Las primeras tendrían el fin de disminuir el impacto afectivo en la persona, mientras que las segundas se harían cargo del problema en sí, la cual es la habilidad que se busca desarrollar.

Para mayor información se sugieren los siguientes documentos:

Felipe, E.& León, B.. (2010). En Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal(245-257). España: International Journal of Psychology and Psychological Therapy. Recuperado desde: <http://www.ijpsy.com/volumen10/num2/260/estrategias-de-afrontamiento-del-estr-es-ES.pdf>



DISEÑO DE INTERVENCIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Para resolver un problema es necesario seguir una serie de pasos antes de llegar a la solución. En los problemas cotidianos más sencillos posiblemente se llega a los resultados de manera automática sin trazar una estrategia de manera consciente. Sin embargo, para que nuestras acciones sean efectivas deben seguir una secuencia lógica, que consistirá en que primero se deba identificar la existencia de un problema a solucionar.

Si nos enfrentamos a problemas que guardan relación con el ámbito laboral es probable que el plan de acción que tracemos sea necesariamente estructurado.

En el siguiente documento (mencionado también anteriormente) se plantea una metodología de resolución de problemas en siete pasos, la cual está pensada en el ámbito educativo, pero es pertinente de aplicar a otros tipos de información:

Pozner, P., Ravela, P. & Fernandez, T.. (2000). Resolución de problemas. En Diez módulos destinados a los responsables de los procesos de transformación educativa (Cap. 7). Buenos Aires: Ministerio de Educación. Recuperado desde:

http://www.montes.upm.es/sfs/E.T.S.I.%20Montes/Sub.%20Calidad/Recursos%20Competencias/Archivos/2000_IPE%20BUENOS%20AIRES_%20Guia%20educacion%20RESOLUCION%20PROBLEMAS.pdf



PLAN FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	
NOMBRE	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
Nº de horas	5
Competencia del módulo	Resolver problemas en diferentes contextos, con el objetivo de mantener un correcto desarrollo y estar preparado para enfrentar los entorpecimientos en la realización de una labor.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Identificar la importancia de la resolución de problemas en la vida cotidiana y en el mundo laboral.	1.1 Reconoce la importancia de la resolución de problemas en la vida cotidiana. 1.2 Reconoce la importancia de la resolución de problemas en la obtención y permanencia de un trabajo.	1. Resolución de conflictos: <ul style="list-style-type: none">• La importancia de la resolución de problemas en la vida cotidiana.• La resolución de problemas y su contribución en la obtención y permanencia de un trabajo.
2. Aplicar alternativas de solución de problemas, a través de recolección, organización y análisis que resuelve un problema en el entorno.	2.1 Identifica problemas en el entorno que impliquen una mala convivencia o no permitan el desarrollo de una tarea específica. 2.2 Organiza la información obtenida sobre el problema detectado. 2.3 Identifica varias soluciones al problema. 2.4 Resuelve el problema identificado a través de la selección y aplicación de la alternativa más adecuada al problema identificado. 2.5 Monitorea, haciendo seguimiento, a la aplicación de la alternativa seleccionada.	2. Proceso de resolución de problemas: <ul style="list-style-type: none">• Las condiciones que producen problemas.• Diversos modos para recolectar y organizar información, que ayuden a enfrentar de mejor manera un problema.• Mecanismos para diagnosticar e interpretar un problema.• Comparación de distintas alternativas de solución para enfrentar los problemas.• Los factores que es necesario considerar para hacer seguimiento a una solución.• Los parámetros que muestran que un problema ha sido resuelto.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO

La metodología de enseñanza para el desarrollo de la competencia del módulo, busca guiar a los participantes hacia la habilidad de detectar y proponer soluciones a los problemas en la vida laboral, todo esto, en un contexto de enseñanza centrado en la práctica.

Siguiendo la línea del modelo del programa, se debe aplicar una metodología de “aprender haciendo”, que considere la realización de actividades tanto de entrada al módulo como en todo el proceso, que faciliten una adecuada puesta en práctica de los conocimientos, la aplicación de procedimientos y la demostración de aprendizajes y actitudes en situaciones reales o simuladas, adecuadas al contexto laboral en el cual se inserta.

La estrategia metodológica del módulo debe promover el aprendizaje experiencial como motor de la formación, otorgando al modelamiento de acciones y habilidades un rol protagónico durante el desarrollo del módulo. El diseño metodológico considera ejercicios prácticos que muestran las distinciones a trabajar de manera previa a la explicación teórica, los que son desarrolladas de forma activa por los participantes.

Es relevante también incluir en este proceso situaciones reales del trabajo, adecuadas para su contexto particular y diseñadas de forma que favorezcan la comprensión de todas y todos. La resolución de problemas se inserta aquí en un rol de alta relevancia, ya que su éxito en términos de aprendizaje depende de la correcta implementación de estrategias metodológicas que potencien su práctica continua.

La estrategia considera una serie de métodos, técnicas y actividades como:

Juego de roles lúdicos: en esta experiencia, el facilitador plantea a los participantes una situación de la vida laboral para que éstos asuman roles, de acuerdo a los existentes en el organigrama de una empresa real y practiquen diversas instancias que se generan al interior de un equipo de trabajo. El foco metodológico de esta acción es que los participantes puedan tomar decisiones concretas

en un problema real, asumiendo un rol específico que les permita medir el peso de sus decisiones y el impacto que tendrán no solo en su contexto específico, sino que también en las personas que los rodean y los efectos secundarios. Con todo, los equipos se potencian en función de tomar las decisiones más adecuadas para el correcto funcionamiento del proceso.

Método de resolución de problemas:

Los participantes desarrollan la capacidad de analizar un problema y buscar una acción apropiada para lograr un objetivo claramente concebido, pero no alcanzable de forma inmediata. Con ello, los participantes dialogan, discuten y reflexionan entre ellos diversas alternativas, evaluando las soluciones

escogidas y tomando decisiones en función del equipo y de los impactos.

En este módulo en particular, tanto el juego de roles, el trabajo grupal y las tareas grupales, tareas individuales y evaluaciones, tienen como eje central poner los “problemas en el centro” como elemento primordial para la resolución de éstos.

Exposiciones, diálogos, debate, disertaciones, etc.:

El proceso de coordinación de estas actividades es clave para la habilidad de resolución de problemas, sobre todo, a partir de la idea que en la coordinación y organización surgen los principales conflictos laborales y personales, siendo el diálogo permanente el generador de espacios de resolución de problemáticas y toma de decisiones.

Videos: Con este tipo de material, se busca motivar e incentivar a los participantes con la importancia del tema tratado para su vida laboral futura.

ESTRATEGIA EVALUATIVA DEL MÓDULO

La estrategia evaluativa que se propone para este módulo continúa con la base que propone el modelo y programa de desarrollo de habilidades transversales propuestos en 8 etapas y/o módulos alineados y coherentes entre sí (ver figura 1).

Debido a que los participantes han transitado por un proceso de enseñanza y aprendizaje práctico, las dinámicas y evaluaciones realizadas en la progresión del clase a clase y los módulos anteriores permiten tener un panorama general del proceso de aprendizaje. En ese sentido, el módulo plantea un cierre al proceso, centrado igualmente en lo práctico.

Dado lo anterior, para este módulo se propone un modelo de evaluación de “cierre” del programa de habilidades transversales. Es decir, dado que ya se realizaron los módulos de habilidades transversales y eventualmente, en función del orden realizado por la OTEC, podría ser parte de las últimas instancias en las cuales se reúnen en el proceso de aprendizaje, los participantes se encuentran en condiciones de evaluar en base a elementos visibles y que experimentaron en el trabajo grupal e individual, el contenido teórico y práctico.

Es así como desde el inicio del programa de entrenamiento de habilidades transversales se monitorearán y evaluarán en tres etapas del proceso, 3 elementos que dan cuenta del aprendizaje o comprensión de éstos: el Proyecto, el trabajo grupal y los indicadores expuestos en la descripción de la competencia.

Según el modelo de 3 etapas de evaluación, en este módulo, correspondiente al hito 2 de evaluación, se entiende que el programa de habilidades transversales está terminando y por tanto ya se pueden observar y/o analizar el resultado del trabajo de los participantes a partir del proyecto y la dinámica del funcionamiento del grupo.

Con todo lo anterior, al finalizar el módulo se debe realizar una evaluación de éste. Además de evaluar la sesión, se debe realizar una evaluación del programa de habilidades transversales en su totalidad, ambas de carácter individual.

Como elemento de cierre del proceso, se debe evaluar de manera cualitativa y en grupos, el trabajo realizado durante el programa. En esta oportunidad, por ser el último espacio evaluativo, se conforman grupos al azar en un espacio de conversación donde los participantes darán cuenta de los principales aprendizajes y/o expansiones de conciencia que experimentaron al realizar el programa y las distintas etapas del trabajo grupal.

Para cerrar, cada grupo develará los aprendizajes identificados. Se recomienda que cada participante y grupo elabore un portafolio de evidencias de las competencias logradas en todo el proceso (trabajos, entrevistas, presentaciones, etc.).

ELEMENTOS DEL MODELO



Proyecto Grupal de aprendizaje

Consiste en el trabajo grupal que deben desarrollar los participantes durante el proceso. Éstos, conformados en grupo desde la Sesión 1, trabajaran en distintas etapas durante el proceso.



Video de Aprendizaje

Consiste en el video de cierre del proceso que cada participante debe subir como reporte de los aprendizajes del proceso. Dicho Video el mismo participante lo graba y sube a un Canal de Youtube.



Asistencia

Corresponde a la asistencia registrada del participante en la OTEC. Dicha asistencia para aprobar el programa, debe ser la mínima exigida según las bases del programa



Exposición grupal de avance

Consiste en la presentación que los grupos definidos al inicio del programa deben realizar al cabo del módulo comunicación en la cual reportan los avances del proyecto grupal de aprendizaje



Evaluación de pares

Consiste en la evaluación que realizan los mismos participantes, en conversación con los otros miembros del grupo, del rendimiento y funcionamiento del equipo. Esta evaluación si bien no tiene puntaje, es parte de la actividades que se deben realizar guiadas por el facilitador.

MOMENTOS DE EVALUACIÓN



Hito 1: Evaluación Interpares

Presentación en la sala de clases de los avances del trabajo grupal que se comenzó a gestar desde la sesión 1.



Hito 2: Autoevaluación

Hito de evaluación técnico final del programa. Se exige que los participantes hagan un reporte de aprendizaje en video y sean capaces de subirlo a Youtube.



Hito 3: Evaluación de Cumplimiento

Dato administrativo que debe sumarse al proceso de evaluación, el que consiste en el cumplimiento con la asistencia al curso de capacitación.

Aprobado o no aprobado

Consiste en el criterio con el cual un participante será aprobado o reprobado. En virtud del modelo se establece una evaluación Binaria (0 y 1). Un participante aprobará el programa toda vez que obtenga 3 puntos, es decir:



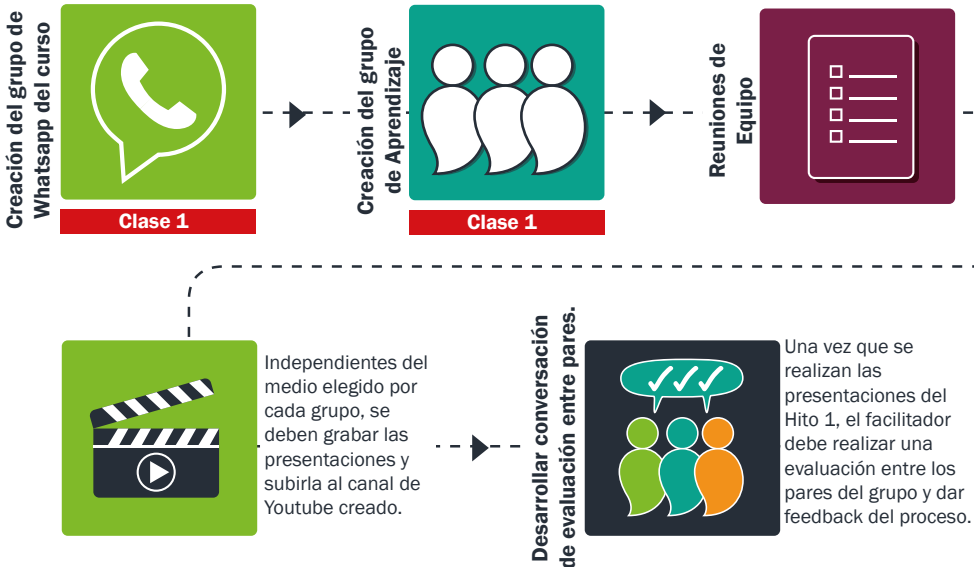
- 1.- Realizó la presentación grupal
- 2.- Subió el video de aprendizaje
- 3.- Cumplió con la asistencia mínima

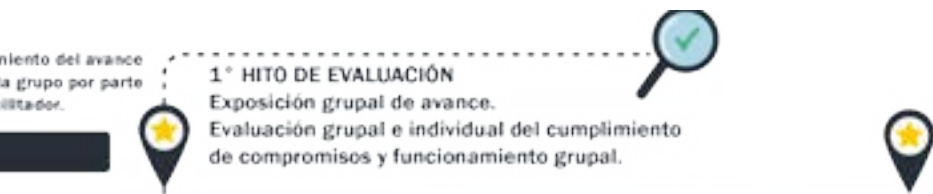


Figura 2: Modelo de Evaluación



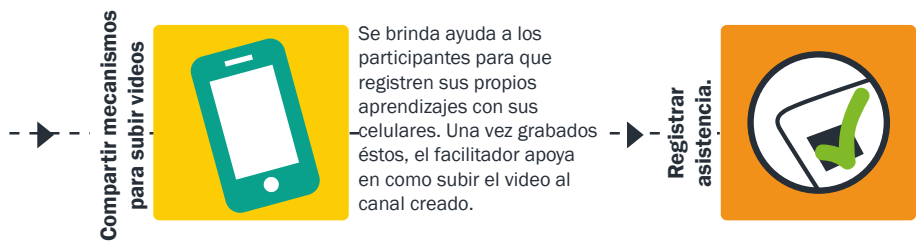
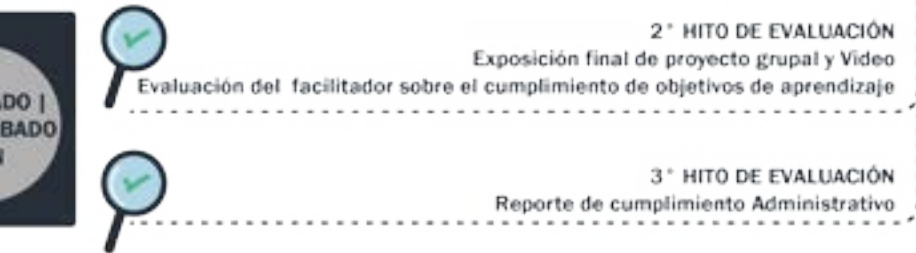
Figura 3: Acciones Clave





PRÁCTICAS DE ALUMNOS

de asistencia y puntualidad expresados al inicio del curso.
de compromisos personales de aprendizaje.
través de la encuesta online.



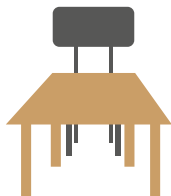
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

INFRAESTRUCTURA

Sala de sesiones, que cuente al menos con 1,5 mts.² por participante, implementada con:



Puestos de trabajo individuales que considere mobiliario similar o equivalente al de la educación superior.



Escritorio y silla para facilitador.



Sistema de calefacción y ventilación.



Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres en recintos de aulas y de actividades prácticas.

EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Proyector



Notebook o PC



Pizarra



Filmadora o cámara fotográfica



Parlantes computador



WiFi



MATERIALES E INSUMOS

- Carpeta o archivador por participante.
- Cuaderno o croquera por participante.
- Set de artículos de oficina por participante (lápices pasta, grafito, regla, goma, etc.).
 - Plumones para pizarrón.
 - Libro de clases.
 - Manual del Beneficiario
- Planilla de Asistencia y Puntualidad de los participantes a la fecha

PLANIFICACIÓN SESIÓN 1

PREPARACIÓN SESIÓN 1

DURACIÓN
5
HORAS

OBJETIVOS

1. Identificar la importancia de la resolución de problemas en la vida cotidiana y en el mundo laboral.
2. Aplicar alternativas de solución a una problemática determinada a través de la recolección, organización y análisis de los elementos a disposición

CONTENIDOS

Concepto Resolución de problemas

- Concepto. La importancia de la resolución de problemas en la vida cotidiana. (Los problemas como fuente de mejora, innovación y efectividad en el trabajo).
- Concepto. La resolución de problemas y su contribución en la obtención y permanencia de un trabajo (Distinciones, quiebres, oportunidades, problemas y estados de ánimo)

INSUMOS

Manual del beneficiario



Proyector



Notebook o PC



Pizarra



Filmadora o cámara fotográfica



NOTAS PARA EL FACILITADOR

El propósito de este módulo es motivar a los participantes respecto a la relevancia de tener una actitud propositiva sobre los problemas en el mundo laboral. Dichos problemas son de toda índole (procesos, equipos, relacionales, circunstanciales, entre otros) y la capacidad de detectarlos, comprenderlos, analizarlos y poner foco en ellos, es una habilidad central del trabajo de las personas efectivas.

En esta sesión del módulo de Resolución de problemas, se pondrá énfasis en todo tipo de problemas que no tengan que ver con el trabajo en equipo y el relacionamiento de éste. Si bien es cierto este último tema aparecerá, se desatará para la siguiente sesión el tratamiento a este tipo de problemas, que además pueden ser analizados toda vez que son el corolario (práctico) del trabajo y participación del programa completo.

Para dejar el concepto problema "fuera" del ámbito del relacionamiento del equipo de trabajo y los potenciales conflictos de éste, se llega al concepto de resolución de problemas desde el punto de vista de innovadores que se hacen cargo de ellos. En este sentido, se proponen ejercicios que apunten a los elementos claves de la resolución efectiva de problemas. Estos son, el rol de los estados de ánimo y la capacidad de poner foco en el problema y no en la solución, para luego ser abordados en equipo de trabajo.

Dado lo anterior y al ser el módulo de resolución de problema el último módulo de las habilidades transversales según el modelo de intervención, se busca que los participantes identifiquen problemas, anomalías, oportunidades y/o quiebres en función del propósito del proyecto grupal que abordaron durante el proceso, teniendo presente que aparecerán elementos del funcionamiento del equipo, pero que serán abordados en la sesión siguiente.

Para comprender la habilidad de resolución de problemas, se deben exponer constantemente casos prácticos de personas que alguna vez fueron vulnerables o "tocaron fondo" y con una actitud y estados de ánimos correcto lograron salir adelante. Casos de Steve Jobs y Tramontina, si bien hoy son exitosos, son un buen ejemplo de personas que en sus inicios no estaban por sobre nadie. Son casos inspiraciones que permiten ver los problemas como oportunidad.

La estrategia evaluativa estará centrada en aspectos cualitativos a lo largo de toda la sesión, principalmente, en el reporte continuo de los equipos de trabajo a lo largo de ésta.



INTRODUCCIÓN

Presentación del módulo

- Presentación del facilitador. Agradecer la asistencia enfatizando la importancia de la participación como elemento clave del aprendizaje y considerando que este es la última sesión de habilidades transversales (5 minutos)
- Descripción general del curso, objetivos de aprendizaje, estructura y contenidos. (5 minutos)

*Explicación de las reglas del curso (5 minutos)

*Puntualidad

*Participación (levantar la mano)

*Asistencia

*Reglas sobre uso de celulares

Actividad 1: Se acerca alguien

Descripción: El ejercicio es de carácter individual para luego desarrollar una conversación grupal. El objetivo de este ejercicio es que los participantes se imaginen una situación en donde se enfrentan a un conflicto y puedan ponerse en la situación de la resolución de un problema.

•Momento 1. Los participantes son invitados por el facilitador a realizar un ejercicio de fantasía, con el objetivo de examinar su estrategia en la solución de conflictos individuales, Durante aproximadamente 5 minutos, el Facilitador conducirá el grupo a través de la actividad.

•Momento 2. El Facilitador invita a los participantes a que tomen una postura confortable, cierren los ojos, procurando ensimismarse, desligándose del resto, relajándose completamente. Se sugiere colocar música adhoc para que los participantes se sumerjan en la actividad.

•Momento 3. A continuación el Facilitador comienza diciendo: "Todos están ahora caminando por la calle, y de pronto observan, a cierta distancia, que se aproxima una persona que les resulta familiar, ¿la reconocen?"

•Momento 4. Es una persona con la cual están en conflicto. Todos sienten que deben decidir rápidamente cómo enfrentar a esa persona. A medida que se aproxima, una infinidad de alternativas se establece en la mente de todos. Decidan ahora mismo lo que harán y lo que pasará. El Facilitador detiene la fantasía espera un poco. A continuación dirá: "La persona pasó. ¿Cómo se sienten? ¿Cuál es el nivel de satisfacción que siente ahora? .

- Momento 5. Continuando, el Facilitador pide a los participantes del grupo que vuelvan a la posición normal y abran los ojos.
- Momento 6. Apenas el grupo retorna de la fantasía, durante cinco minutos, todos los miembros deberán responder por escrito las siguientes preguntas: a) ¿En qué alternativas pensó? b) ¿Cuál es alternativa que eligió? c) ¿Qué nivel de satisfacción sintió al final?.
- Momento 7. Luego formarán grupos de 3 a 4 personas, en los cuales cada participante deberá comentar con los compañeros las respuestas y las preguntas anteriores; se designará un encargado para hacer una síntesis escrita que luego se expondrá en un plenario.
- Momento 8. Continuando, el Facilitador conducirá los debates en el plenario, donde serán expuestas las síntesis de los subgrupos. Se observa que, en general, las estrategias más empleadas se resumen en evitar, posergar y enfrentar los conflictos.
- Momento 9. Por último, a través de la verbalización, cada participante expone sus reacciones al ejercicio realizado, y el problema de los conflictos.
- Momento 10. El Facilitador guía al grupo para que analice y determine, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

Desarrollo de contenido: La importancia de la resolución de problemas en la vida cotidiana

A continuación presente el tema de la importancia que tiene la resolución de problemas en la vida cotidiana y cómo los problemas actúan como una fuente de mejora, innovación y efectividad en el trabajo.

Para desarrollar este tema, se sugieren las siguientes afirmaciones que guien una conversación reflexiva:

- Las personas efectivas afrontan los problemas todo el día, es inevitable.
- Los estados de ánimo presentes en el relato son fundamentales para enfrentar los conflictos día a día.
- Los estados de ánimo actúan como modulares de problemas y/o oportunidades.
- Los innovadores y trabajadores exitosos se muestran como maestros identificando y resolviendo problemas. El problema en el centro.

Presentación y análisis del video 1: Graduación Stanford. Steve Jobs

Se hace correr el video de Steve Jobs en el cual se muestra en 15 minutos un resumen sobre los problemas que debió enfrentar en su vida para lograr todo lo que consiguió, esto en una comunidad de graduados de la Universidad de Stanford (una de las mejores Universidades del mundo).

Conversaciones sugeridas:

¿Qué les pasa al ver el video?

¿Se imaginaban que la vida del creador de Mac fuese así?

¿Qué es lo que les llama la atención del video?

¿Qué destacan de la historia?

<https://www.youtube.com/watch?v=IC6SRuGtIJ4>

DESARROLLO

Actividad 2: Identificando conflictos en el equipo de trabajo

Para esta actividad los participantes se reúnen a conversar sobre los problemas y oportunidades experimentadas durante el desarrollo del proyecto grupal que estaban movilizando. Poner énfasis en los problemas "del desafío" no en los del funcionamiento del equipo y dinámica de trabajo.

Actividad 3: Salir del grupo

La siguiente actividad tiene como objetivo poner a los participantes en la situación de resolver un conflicto de la mejor manera, en este caso, dialogando. El fin es que los participantes se den cuenta mientras intentan escapar del círculo, que la mejor forma de salir de ahí es pidiendo permiso para salir, o explicando a sus compañeros que desean salir del círculo, utilizando de manera práctica los aprendizajes de la sesión.

-Se forma un círculo en el que todos los participantes, de pie, traban fuertemente sus brazos. Previamente se ha sacado del grupo a una persona a la que se aleja del grupo (La cantidad de personas que se saque indicará cuantas veces repetirá la experiencia). La consigna que se les da a las personas en el interior es que deben escapar "sea como sea".

-A las personas que conforman el círculo se les explica que tienen que evitar las fugas "por todos los medios posibles", pero que llegado el caso en que una de las personas presas pide verbalmente que se le deje abandonar el círculo, éste se abrirá y se le dejará salir. Posteriormente se procederá a la evaluación buscando determinar cual era el conflicto, cómo se han sentido los participantes, analizando los métodos empleados por cada parte y buscando correspondencias en la sociedad y en nuestra realidad cotidiana. Es importante destacar el tema de la comunicación y del diálogo para resolver conflictos, temas tratados durante toda la sesión.

-Conversaciones sugeridas:

¿Cuál es la mejor manera de resolver un conflicto?

¿Quién gana al tratar de defender su punto?

¿Cuál es la importancia de afrontar los conflictos?

Actividad 4: Identificando problemas en el equipo de trabajo

Descripción. En esta actividad similar a la actividad 2, se expondrán aquellos problemas que podrían haber hecho aprender más a los participantes y trabajar de mejor forma.

Se reúnen en los mismos grupos de trabajo a conversar sobre los problemas que se generaron en la dinámica del equipo, que de haberlas abordado podrían haber tenido un mejor rendimiento. Ejemplos de éstos son puntualidad, participación, entregas, coordinaciones, incumplimiento de promesas, poca motivación, mala calidad de los productos, entre otros.

Tarea grupal voluntaria (Reunión de equipo final)

Conversando y proponiendo soluciones entre pares para mejorar la calidad del trabajo en equipo.

Descripción. En virtud que este módulo hace un cierre del proyecto grupal y de aprendizaje, es importante que los participantes vean cómo en este tipo de trabajo de habilidades la única manera de aprender es practicando, presente de manera voluntaria una tarea grupal virtual en la cual el grupo propone soluciones a las problemáticas develadas en el ejercicio anterior, en un espacio de respeto y confianza con énfasis en el problema a solucionar.

CIERRE

-Conversación de cierre: Reflexionar la importancia de conversar con respeto y altura de miras los problemas en un equipo de trabajo independiente de su naturaleza, poniendo el foco en el problema, nunca en las personas.

Presentación y análisis del video 2: "Saltar" (corto de pixar)

Descripción. Con este video se busca ir cerrando el proceso de entrenamiento en habilidades transversales. En este corto video se muestra de manera motivadora y simple la actitud para tener una vida laboral y personal "exitosa". Este video transita por los estados de ánimo, emociones, actitudes y capacidad para salir adelante y no desmotivarse por los "problemas de la vida". Posterior al video el facilitador motiva a los participantes a tener una actitud que afronte los desafíos de la vida y conseguir lo que quieren.

<https://www.youtube.com/watch?v=9GkTiVPAXv8>

-Evaluación: Evaluación online de la sesión (10)

Evaluación de cierre. Se conforman grupos al azar (se enumera de 1 a 5 y se reúnen en grupos con el número que les tocó) y conversan, con el instrumento de evaluación, los principales aprendizajes individuales y grupales que cada uno observó. Esta es una evaluación cualitativa. Luego de 15 minutos de conversación, un representante de cada grupo enuncia los principales aprendizajes detectados por el grupo.

