

Solución de problemas y razonamiento crítico

De vez en cuando, todos tenemos problemas. Algunos son grandes y complicados; pero otros se pueden resolver más fácilmente. En el trabajo pueden surgir todo tipo de dificultades y problemas. Ya sea en una oficina o en una obra en construcción, sufrir dificultades con las tareas que uno debe realizar o con los compañeros es una situación cotidiana y permanente. Ya sea que los problemas sean grandes o pequeños, deben ser abordados de manera constructiva y justa. Una de las habilidades que los empleadores más valoran en los empleados es que puedan encontrarle solución a los problemas.

La solución de problemas y el razonamiento crítico se refieren a la capacidad de usar los conocimientos, los hechos y la información disponible para resolver eficazmente los problemas. Esto no significa que uno tenga que encontrar la respuesta de inmediato, sino que tengamos capacidad para reflexionar, evaluar los problemas y encontrar la solución. Sin embargo, la capacidad de elaborar una buena solución dentro de un plazo razonable es una habilidad muy valorada por los empleadores.

Las compañías desean contar con empleados que puedan solucionar los problemas por sí mismos o como miembros eficaces de un equipo. Los empleados ideales pueden razonar de manera crítica y creativa, comunicar sus ideas y opiniones, actuar con sensatez y tomar decisiones. Cuando uno es nuevo en un empleo, es posible que se pregunte por qué se deben seguir ciertos pasos para realizar una tarea. Quizás uno piense que uno de esos pasos se podría eliminar para ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero. Pero a veces los empleados nuevos dudan antes de plantear su opinión. No deben dudar, porque, en general, los empleadores valoran a los empleados nuevos que hacen comentarios y aportan una mirada fresca, con ideas nuevas sobre cómo hacer las cosas mejor y con mayor eficacia. Sin embargo, es importante recordar que, quizás, los empleados nuevos de una organización no hayan tenido oportunidad de observar todo el panorama completo, por lo que podría haber factores que desconozcan y sean el motivo de que las cosas se hagan de determinada manera. Otra cosa importante que debemos recordar es que, cuando a uno le asignan una tarea en la que tiene que resolver un problema, uno no siempre tiene que plantear una respuesta de forma inmediata.

Los empleadores destacan que, para que sus negocios crezcan, necesitan que sus trabajadores estén plenamente equipados con habilidades que trasciendan las habilidades básicas de leer, escribir y hacer cuentas aritméticas. Según una Encuesta sobre Competencias Clave realizada en 2010 por la Asociación Americana de Gestión (*American Management Association*), y también según otras opiniones, estas habilidades incluyen el razonamiento crítico y la solución de problemas.

Las actividades de esta sección se centran en aprender diferentes maneras de resolver los problemas que surgen en el lugar de trabajo. Los participantes aprenderán a distinguir apropiadamente entre una crítica, un elogio y un comentario, y a reaccionar en consecuencia. En esta unidad también se analizan estrategias para tomar decisiones éticas, resolver problemas con los demás integrantes de un equipo y aprender a tener en cuenta la percepción de los demás cuando se evalúa lo que se hace o lo que se dice en el trabajo.

Advertencia a los facilitadores: *En la planificación de la carrera de todos los jóvenes se deberían incluir habilidades que les permitan alcanzar la autodeterminación, tales como fijación de metas, toma de decisiones, autpromoción y solución de problemas. Los jóvenes con discapacidades y/u otras barreras reales (o supuestas) para acceder a un empleo, así como los jóvenes que están desconectados, tienden a tener una flexibilidad que no siempre se ve en otros jóvenes de la misma edad, y que no es siempre fácilmente vista o comprendida, ni por ellos mismos ni por los adultos. Les recomendamos que usen las actividades de esta unidad para ayudar a los jóvenes a explorar de qué manera pueden convertir los obstáculos que creen (o saben) que enfrentarán en la vida en una oportunidad para que se desarrollen, y para que muestren madurez, responsabilidad y sabiduría. Ofrecer a los jóvenes oportunidades seguras para que exploren cómo podrían usar su flexibilidad personal para desarrollar mejores habilidades para resolver problemas y solucionar conflictos puede ser una tarea difícil de encarar para muchos adultos; pero en última instancia será un hermoso obsequio para los jóvenes.*

21. Elogio, crítica o comentario

PROPÓSITO BÁSICO: Cuando estamos en nuestro entorno de trabajo, damos y recibimos muchos tipos de información diferente. El propósito de esta actividad es ayudar a los participantes a determinar qué diferencias hay entre las críticas y los elogios, no solo en cuanto a cómo los hacemos sino también en cuanto a cómo los recibimos.



Tiempo

20 minutos



Materiales

- Un mazo de tarjetas “Elogio | Crítica | Comentario” para cada grupo. Alternativamente, se pueden colgar en el salón tres hojas de cartulina, cada una con una de las palabras. Se pueden preparar también tiras de papel con las afirmaciones incluidas más adelante.



Instrucciones

Analice la diferencia entre elogio, crítica y comentario, y pídale a los participantes ejemplos de cada caso.

- **Elogio:** expresión de aprobación
- **Crítica:** expresión de desaprobación basada en los errores o fallas observados
- **Comentario:** Información sobre la realización de una tarea, utilizada primordialmente como base para mejorar el resultado

Divida al grupo en parejas. Lea en voz alta las siguientes afirmaciones, una por vez. Le sugerimos a los facilitadores que utilicen diferentes tonos de voz para ayudar a los participantes a diferenciar la intención de cada una (en el entendido de que, en la práctica, el tono puede cambiar mucho un significado). Después de cada afirmación, dele a cada pareja 10 segundos para que decida si la afirmación es una crítica, un elogio o un comentario, y para que uno de los participantes levante la tarjeta que refleja la decisión de la pareja. Si se usan cartulinas y tiras de papel, los participantes deberán desplazarse por el salón para hacer coincidir cada afirmación con la respuesta que consideran correcta.

1. El Sr. Jones me dijo que valoró mucho la nota de agradecimiento que le hiciste llegar después de la entrevista de trabajo. Consideró que era un excelente toque personal.
2. Tu escritorio está muy desordenado. ¿Estás seguro de que no estás intentando cultivar papel?
3. He observado que los últimos días no has llegado en hora.
4. ¿Cuántas veces voy a tener que explicarte cómo debes archivar estos documentos?
5. Hoy te ves espléndido.
6. Para mí sería mejor si pudiera explicar en voz alta mi versión de lo que pasó, antes de que me hagas ninguna pregunta.
7. Esta semana has mejorado muchísimo.
8. Me resultó difícil evaluar este currículum porque está muy desprolijo.
9. Me gustaba mucho más cuando podíamos elegir los proyectos, en vez de que nos los asignen, como ahora.

Con el grupo en su conjunto, analice las diferentes formas en que pueden reaccionar o responder las personas ante un elogio, una crítica o un comentario. En nuestro trabajo, es inevitable que en algún momento recibamos una crítica. La forma en que respondamos puede afectar nuestra actitud y la actitud de las personas con las que trabajamos. Analice con el grupo las diferentes reacciones de cada uno ante un elogio, un comentario o una crítica.



Conclusiones

Aproveche la oportunidad para reformular la redacción de las afirmaciones anteriores. ¿Cómo se podrían reformular para lograr una respuesta o reacción diferente? Si ustedes tuvieran que poner una regla sobre cómo quieren recibir comentarios y críticas, ¿qué regla impondrían?



Anotaciones personales

Dígalos: ¿Cómo te sientes cuando otros critican tu trabajo? ¿Puedes responder de una manera diferente cuando recibes comentarios? Recuerda alguna ocasión en que hayas criticado a otra persona. ¿Qué ocurrió? En última instancia, ¿cómo te hizo sentir esa situación?



Ampliación de la actividad

Con frecuencia, la incapacidad para hacer y/o recibir críticas y comentarios podría generar conflictos en el lugar de trabajo. Consulte el sitio web del Instituto Nacional de Solución Avanzada de Conflictos (*National Institute for Advanced Conflict Resolution*, <http://www.niacr.org/pages/about.htm>) para identificar oportunidades locales de capacitación o talleres gratuitos para los participantes. También puede consultar al centro de mediación de su estado o condado (con frecuencia relacionado con los servicios juveniles) para averiguar qué programas ofrecen.

ELOGIO

CRÍTICA

COMENTARIO

22. Ética en el trabajo

PROPÓSITO BÁSICO: Cada uno de nosotros tiene su propio conjunto de valores o normas de conducta que guía nuestras acciones todos los días. Sin embargo, quizás sintamos que no siempre podemos aplicar los mismos principios o normas en el trabajo. El propósito de esta unidad es ayudar a los participantes a aprender cuáles son los pasos necesarios para tomar decisiones éticas en el trabajo.



Tiempo

30 minutos



Materiales

- Una copia de la Actividad 22 para cada participante (o grupo). Estos materiales fueron adaptados de *Lesson Planet: Tools For Success: A Study in Employer/Personnel Issues, Ethics, and Professional Behavior* (Alabama Learning Exchange).



Instrucciones

Plantee las siguientes preguntas y analice las respuestas con el grupo: ¿Cómo toman decisiones? La toma de decisiones, ¿es una habilidad que les hayan enseñado? ¿Tienen ustedes sus propias normas personales para tomar decisiones? Si las tienen, ¿cambian esas normas según que ustedes las apliquen en su casa, en la escuela, con amigos o en el trabajo?

Veamos ahora los aspectos éticos. ¿Qué es la ética? [Posible respuesta para analizar: conjunto de principios morales (de los que con frecuencia no se habla, pero todos comprenden) que se relacionan con un grupo, campo o tipo de conducta en particular; grupo de principios morales, normas de comportamiento o conjunto de valores que determina cuál es la conducta apropiada en un lugar de trabajo.]

La ética en el lugar de trabajo a menudo se refiere a un código de conducta o un conjunto de principios que regulan TANTO al empleador COMO a los empleados. Pida y brinde ejemplos de ética en el lugar de trabajo que se apliquen tanto al EMPLEADOR como a los EMPLEADOS. Por ejemplo:

Un conjunto de principios éticos de trabajo aplicables a un empleador o una compañía podría ser:

- Ofrecer un ambiente de trabajo seguro al personal
- Tratar a los empleados con dignidad y respeto
- Pagar un salario justo por los servicios prestados
- Gestionar todas las operaciones comerciales con integridad y honestidad

Un conjunto de principios éticos aplicables a los empleados podría ser:

- Llegar en hora
- Dedicarse a las actividades de la compañía durante todo el horario de trabajo
- Cuidar los recursos, equipos y productos de la compañía
- Respetar a la compañía, lo que significa actuar con honestidad e integridad

Pregunte al grupo qué tipos de problemas éticos podrían surgir en el trabajo.

Elija uno de los casos de la Actividad 22 para analizar con el grupo (asegúrese de leer primero la introducción). Lea la anécdota en voz alta (y disponga de copias para quienes también quieran leerla). Transite junto con el grupo el proceso básico para la toma de decisiones éticas.

Proceso en cuatro pasos para tomar decisiones éticas en el trabajo:

1. Definir el problema (o dilema) ético.
2. Enumerar los hechos que parezcan ser más significativos para la decisión (y ver quiénes son los afectados).
3. Enumerar dos o tres posibles soluciones (y su impacto en cada persona).
4. Decidir qué plan de acción tomar.

Divida al grupo en cuatro grupos más pequeños (y haga que cada uno elija uno de los otros casos). Dele a cada grupo no más de 10 minutos para leer, analizar y preparar un plan que será analizado por todos los participantes.



Conclusiones

Pregúntele al grupo: ¿Creen ustedes que estas situaciones realmente ocurren en los trabajos en la vida real? Debata con el grupo cómo funcionó el proceso de la toma de decisiones en cada grupo. ¿Fue fácil resolver los problemas?



Anotaciones personales

Dígalos: En relación con la toma de decisiones, a algunas personas les gusta decidir por sí mismas, mientras que otras prefieren hablar antes con otras personas. ¿Qué prefieres tú? Sugiere un par de ejemplos. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de cada preferencia?



Ampliación de la actividad

Haga que el grupo cree “estudios de caso” adicionales para que compartan la práctica en la solución de problemas. Los participantes podrían pedirle a algún adulto que conozcan que les sugiera un ejemplo de la “vida real” – es decir, un dilema ético que hayan enfrentado – y luego compartirlo con el grupo. También se podría ampliar el debate de modo que incluya más ejemplos de acoso sexual en el trabajo, pues, lamentablemente, este es un problema bastante común que deben enfrentar los adolescentes que trabajan.

Actividad 22. Ética en el trabajo – Estudios de casos

Respecto de cada uno de los siguientes estudios de casos, supón que trabajas en una gran compañía de computación, con aproximadamente 1.000 empleados. La compañía tiene las instalaciones en tu ciudad. Lee cada uno de los casos y sigue los cuatro pasos para tomar una decisión basada en principios éticos. Luego analizarás tu proceso de toma de decisión (y la decisión última que hayas tomado) con el grupo.

Caso 1: LaKeisha es asistente administrativa del Departamento de Recursos Humanos. Su amigo Michael ha solicitado un trabajo en la compañía y ella ha aceptado que la mencione como referencia. Michael le pide ayuda para prepararse para la entrevista. LaKeisha tiene en su poder el cuestionario que se usa en todas las entrevistas y piensa si debería o no darle una copia a Michael para que se prepare.

Caso 2: Emily trabaja en el Departamento de Control de Calidad. Una vez al año, su supervisor le dona las computadoras usadas de la compañía a una escuela primaria cercana. La compañía no guarda registros de estas donaciones de computadoras. Emily necesita una computadora para su uso personal. Su supervisor le pide que entregue doce computadoras en la escuela.

Caso 3: Marvin es asistente del Departamento de Servicios de Construcción. Ha recibido una nueva computadora para su trabajo y está deseando poder usarla. Su supervisor aplica una política estricta acerca del uso de las computadoras (solamente pueden ser usadas en tareas del trabajo), pero Marvin quiere aprender a usar el programa de correo electrónico. Piensa que una buena forma de practicar sería enviar mensajes a sus amigos y familiares, hasta que sepa cómo hacerlo. Ya ha terminado todas las tareas que le asignaron para ese día y tiene 30 minutos libres antes de que termine su turno. Hoy su supervisor se fue a su casa más temprano.

Caso 4: Jennie fue contratada recientemente para trabajar en la recepción, en el hall de entrada. Como recepcionista, una de sus funciones es hacer fotocopias para las demás personas que trabajan en su oficina. Llega a verla su hijo Jason, que necesita algunas fotocopias para un proyecto de la escuela. Trajo el papel que se va a necesitar y le dice que lo que precisa son 300 copias para su clase. Si no lleva las copias a la escuela, el profesor no va a aprobar su proyecto. La fotocopidora de la compañía no tiene clave de seguridad, ni lleva un registro desglosado por departamento de las fotocopias que se hacen.

Caso 5: Nonye trabaja en el Departamento de Atención al Cliente y pasa gran parte del día respondiendo mensajes de correo electrónico. Un día recibe un mensaje de una dirección electrónica que no reconoce. El mensaje dice: “Me gustaría poder conocerte mejor, fuera del trabajo”. Como Nonye no tiene ni idea de quién lo envió, lo borra. Unos días después, recibe otro mensaje de la misma dirección. Nonye también lo borra, pensando que la otra persona va a desistir. Le cuenta sobre esos mensajes a uno de sus compañeros, quien le responde: “Tienes suerte de tener un admirador”. Los mensajes continúan apareciendo cada pocos días y él se está sintiendo cada vez más incómodo.

Actividad 22 (Continuación). Pasos para resolver dilemas éticos

Definir el problema (o dilema) ético.

¿Cuáles son los hechos?

¿Qué posibles soluciones hay?

¿Qué vas a hacer?

También debes analizar lo siguiente... ¿Cómo sabrás si tu decisión fue la correcta?

23. Solución de problemas en equipos

PROPÓSITO BÁSICO: Trabajar junto con otras personas en la solución de problemas no es siempre fácil. El propósito de esta actividad es que los participantes exploren cuán eficaces pueden ser los equipos para resolver los problemas que surgen entre sus integrantes.



Tiempo

30 minutos



Materiales

- Actividad 23.



Instrucciones

Hay veces en que lograr que un conjunto de personas colabore exitosamente en el trabajo o la escuela puede convertirse en todo un desafío. Puede ocurrir que uno de los integrantes muestre una mala actitud (por un motivo u otro) y haga que el equipo no logre ser productivo. La Actividad 23 presenta diez situaciones diferentes en las que la actitud de un miembro de un equipo está interfiriendo con el éxito del trabajo grupal.

Divida al grupo en grupos pequeños. Haga que los participantes actúen o creen un guión para cada situación, que incluya alternativas tanto positivas como negativas para trabajar en cada problema y solucionarlo. Los participantes deben turnarse para ser el integrante “difícil” del equipo. Los participantes pueden comparar los guiones y las respuestas y, en última instancia, decidir (ya todos en conjunto, como grupo) qué solución o soluciones son mejores para cada situación.



Conclusiones

¿Se debería “manejar” a cada persona del equipo de la misma manera? ¿Habría alguna excepción? Dígalas a los participantes que expliquen sus respuestas.



Anotaciones personales

Dígalas: Recuerda alguna vez que hayas formado parte de un equipo y uno de los integrantes no colaborara con los demás. ¿Cómo se manejó la situación? ¿Qué podrías haber hecho de otro modo? Si tú fueras el líder de un equipo, ¿qué podrías hacer para ayudar a que todos los miembros colaboren?



Ampliación de la actividad

Sobre la base de los problemas identificados en la Actividad 23, invite a diferentes empleadores a visitar al grupo para hablar sobre cómo se manejan esas situaciones en su lugar de trabajo.

Actividad 23. Solución de problemas en equipos

Lograr que todos los integrantes de un equipo trabajen bien juntos es una tarea difícil. ¿Qué dirías o harías si un integrante del equipo se comportara de las siguientes formas?

1. Siempre llega tarde.

2. Durante los debates, les habla al oído a los demás o inicia conversaciones laterales.

3. Se molesta si no se siguen sus recomendaciones.

4. Acapara la conversación/debate.

5. Se va antes de terminar su tarea/trabajo.

6. Hace bromas y distrae constantemente a los demás.

7. Se rehúsa a trabajar con un integrante “específico” del equipo.

8. No comparte las tareas de liderazgo.

9. Se queda dormido.

10. Se queda sentado sin hacer nada.

24. Percepción o realidad

PROPÓSITO BÁSICO: La percepción es la capacidad de ver, oír o tomar conciencia de algo a través de los sentidos. Es una forma de comprender o interpretar las cosas. Sin embargo, la forma en que percibimos lo que hacen o dicen las personas que nos rodean puede reflejar o no su verdadera intención. Nuestras percepciones se basan, por lo general, en las experiencias pasadas de nuestra vida y/o en nuestras propias creencias. El propósito de esta actividad es hacer que los participantes reflexionen y analicen diferentes percepciones para que sepan cómo actuar de manera proactiva al tomar decisiones que se basen en sus percepciones.



Tiempo

15 minutos



Materiales

- Actividad 24.
- Opcionales: Rotafolios y marcadores.



Instrucciones

Escriba la siguiente afirmación en el rotafolios O, SI LO PREFIERE, distribuya copias de la afirmación a los participantes:

Si quiero triunfar cuando sea adulto, debo recordar cuán importante es que tenga una relación profesional con mis supervisores, porque son quienes me podrán brindar oportunidades.

Pídale al grupo que cuente el número de letras “U” que hay en la oración (deles 15 segundos). En promedio, la gente solamente verá seis o siete letras U, cuando de hecho hay once. (La mente tiende a saltar sílabas como “que” o “quie”, donde no se refleja el sonido de la “u”).
Nota: Lo que uno percibe no es siempre lo correcto.

Lea en voz alta (o pídale a algún joven que lea) los siguientes párrafos:

1. La hija de Bob forma parte del equipo de básquetbol, pero en general no juega como titular en los partidos. La joven trabaja con ahínco y nunca se queja, pero Bob cree que esa es otra de las injusticias que ha sufrido durante su vida y que a su hija no la están tratando con justicia. Bob se molesta y se irrita. Muy enojado, le va a pedir explicaciones al entrenador, lo que avergüenza muchísimo a su hija.

2. La hija de John forma parte del equipo de básquetbol, pero en general no juega como titular en los partidos. La joven trabaja con ahínco y nunca se queja. John considera que lo que quiere el entrenador es ganar los partidos y que, por eso, hace jugar a las jugadoras que le ayudarán a alcanzar esa meta. John se siente orgulloso del compromiso de su hija para con su equipo, a pesar de que no tenga muchas oportunidades de jugar como titular. John se ofrece a ayudar a su hija a mejorar sus habilidades para el básquetbol.

¿Qué diferencias hay entre las dos situaciones tal como fueron descritas? ¿Cuál es el factor crítico de las reacciones diferentes de los dos padres? ¡LA PERCEPCIÓN! Bob cree que los actos del entrenador son profundamente injustos, mientras que John cree que, en general, el entrenador es justo. ¿Por qué cada uno percibe la situación de manera diferente?

Ahora, pase a analizar las cuatro situaciones enumeradas en la Actividad 24. ¿Qué diferentes reacciones podrían tener diferentes personas ante las mismas situaciones? ¿En qué podrían basarse sus reacciones? Si un amigo se encontrara en una de esas situaciones, ¿qué consejo le darían?



Conclusiones

Analice con el grupo las estrategias que se podría usar ante situaciones similares a las que se describen en esta actividad. ¿Hay siempre una única forma correcta o incorrecta de responder? ¿Hay cosas que uno siempre debería intentar hacer? ¿Cuáles?



Anotaciones personales

Dígalas: Piensa en cómo te ves a ti mismo y cómo te ven otras personas. ¿Crees que ambas percepciones son iguales? Explica tu respuesta. ¿Qué podrías hacer para cambiar la percepción que los demás tienen de ti?



Ampliación de la actividad

Use imágenes de Google (u otro motor de búsqueda similar) para identificar diferentes pósteres o ilustraciones de diferencias entre la percepción y la realidad. Imprímalos y explique al grupo por qué muchas veces la percepción y la realidad no coinciden.

Actividad 24. Percepción o realidad

¿QUÉ HARÍAS?

1. Cuando llegas al trabajo, tu jefe está hablando con otro empleado. Tienes motivos para creer que estén hablando sobre ti. Eso te hace sentir molesto e incómodo.
2. Uno de tus mejores amigos logra ir al viaje de la clase sin tener que pagar nada. A ti te pone celoso que ese amigo no tenga que pagar ni un centavo y que sus padres le paguen todo. Empiezas a pensar en no ir al viaje porque crees que no es justo que tú tengas que pagar parte de tu viaje.
3. En el trabajo has creado una nueva forma de organizar el sistema de archivo, que hace que sea más fácil para los empleados de la oficina encontrar los documentos. Piensas que tu supervisor se va a apropiarse de todo el crédito.
4. Eres enfermero. El paciente con el que trabajas es muy desagradecido. No te trata con amabilidad y siempre piensa que estás haciendo todo mal. Está logrando que te sientas muy mal.

25. Cuéntame de alguna vez en que...

PROPÓSITO BÁSICO: Tener los pies en la tierra es muy importante para obtener y conservar un empleo. En las entrevistas de trabajo, además de preguntas técnicas sobre las habilidades para el empleo, a los candidatos con frecuencia se les hacen preguntas sobre su comportamiento. A menudo, esas preguntas abiertas comienzan con algo como “Cuéntame de alguna vez en que...”. Estar preparados para esos tipos de preguntas – y tener un plan para responder – es una habilidad de gran importancia. El propósito de esta unidad es presentar una estrategia que los participantes puedan usar para responder ese tipo de preguntas de manera calma y eficaz.



Tiempo

30 minutos



Materiales

- Una copia de la Actividad 25 para cada participante.



Instrucciones

Plantéeles las siguientes preguntas a los participantes:

1. ¿Quiénes de ustedes ya han tenido entrevistas de trabajo?
2. ¿Qué tipos de preguntas les hicieron?
3. ¿Alguna vez les hicieron una pregunta que empezara con “Cuénteme algo sobre...?”

Explíqueles a los participantes que, en la actualidad, muchas veces los empleadores hacen ciertos tipos de preguntas simplemente para ver si la persona puede pensar con los pies en la tierra. A veces estas preguntas son fáciles de responder, pero otras veces no lo son. Existe una estrategia llamada STAR que se puede usar como guía para responder estas preguntas de manera clara y completa. Use la descripción de la Actividad 25 para explicar esta técnica. Antes de pedirles a los participantes que trabajen en sus respuestas, use el siguiente ejemplo de la forma en que funciona este método:

Pregunta: Cuénteme sobre alguna vez que usted haya tenido que atender a un cliente que estaba molesto.

ST – (Situación/Tarea)

Yo trabajaba como voluntario en la oficina de pago de sueldos de una organización sin fines de lucro local. Un empleado muy enojado vino a mi escritorio y me explicó que el importe de su cheque era demasiado bajo y que por ese error no podría pagar a tiempo la renta de su casa.

A – (Acción)

Le prometí que lo ayudaría a descifrar qué había pasado y cómo podía solucionarse. Comparé los asientos de la nómina con la base de datos de la computadora y descubrí un error en la información que explicaba por qué el importe del cheque era incorrecto. Le expliqué al empleado qué había pasado e ingresé una solicitud para que le dieran un cheque por la diferencia que le faltaba.

R – (Resultado)

El empleado me agradeció e incluso pidió para hablar con mi supervisor para decirle cuánto lo había ayudado.

Ofrezca a los participantes oportunidad de trabajar con uno o dos compañeros. Ínstelos a practicar respuestas a este tipo de preguntas y a aprender unos de los otros. Cuando más se practique con este tipo de preguntas, más fácil nos resultará hacerlo en una entrevista real, de trabajo o en la universidad.



Conclusiones

¿Qué fue lo más fácil de esta actividad? ¿Qué fue lo más difícil? ¿Cómo podrían practicar la técnica STAR? ¿Creen que valga la pena practicarla? ¿Por qué sí o por qué no?



Anotaciones personales

Dígalas: Parte del aprendizaje de cómo responder a preguntas sobre el comportamiento con el método STAR es reconocer las propias habilidades y las áreas en que uno ha mejorado. ¿Te sientes cómodo cuando hablas de tus habilidades? Si lo haces, ¿cómo has logrado llegar a ese nivel de comodidad? Si no lo haces, ¿cómo puedes aprender a lograr ese nivel de comodidad?



Ampliación de la actividad

Disponga que los participantes se reúnan con varios empleadores para llevar a cabo entrevistas de práctica. Pídales a los empleadores que usen una muestra de las preguntas de conducta que usan más frecuentemente cuando entrevistan a posibles candidatos. La autorreflexión es un factor de importancia para poder mejorar. ¿Cómo se podría usar esta actividad para mejorar todas las habilidades sociales en general?

Actividad 25. Cuéntame de alguna vez en que...

Usa la estrategia STAR que sigue como guía para responder a las preguntas del tipo “Cuéntame de alguna vez en que...” de la muestra para entrevistas.

Situación (o Tarea): Describe la situación en la que te encontrabas o la tarea que tenías que realizar. Hazlo de manera específica, con detalles suficientes como para que el entrevistador la comprenda. La situación puede ser en un trabajo anterior, en una experiencia como voluntario, en la escuela o en cualquier otro ambiente pertinente.

Acción realizada: Describe la acción que decidiste realizar. Asegúrate de centrar la atención en lo que TÚ hiciste. Aun si estás hablando sobre un proyecto o esfuerzo de un grupo, habla de lo que TÚ hiciste, no de los esfuerzos de todo el equipo. No digas lo que podrías hacer o lo que deberías haber hecho. Limitate a decir lo que realmente HICISTE.

Resultados logrados: ¿Qué ocurrió? ¿Cómo terminó la situación? ¿Qué lograste? ¿Qué aprendiste?

CUÉNTAME DE ALGUNA VEZ EN QUE TÚ...

- ...no estabas de acuerdo con un maestro o supervisor. ¿Cómo manejaste la situación?
- ...lograste persuadir a alguien y convencerlo de que viera las cosas del mismo modo que tú.
- ...te enfrentaste con alguna situación estresante que demostró que tenías habilidades para tolerar ese nivel de estrés.
- ...usaste sentido común y lógica para resolver un problema.
- ...te fijaste una meta y lograste alcanzarla exitosamente.
- ...tuviste que cumplir una política con la que no estabas de acuerdo.
- ...tenías demasiadas cosas para hacer y te viste obligado a fijar prioridades entre tus diferentes tareas.
- ...pudiste llegar a un acuerdo con otra persona aun cuando a dicha persona tú no le caías personalmente bien (o ella no te caía bien a ti).
- ...intentaste lograr algo y fracasaste.
- ...tuviste que atender a un cliente o compañero de trabajo que estaban muy molestos.
- ...pudiste motivar a otras personas.