

HABILIDADES BLANDAS PARA EL TRABAJO



Relator: Mauricio Araya N.

CONTENIDO

Módulo 1: Apresto Laboral y Herramientas de Expresión oral y Escrita

Módulo 2: Trabajo en Equipo y Resolución de Conflictos

Módulo 3: El Proyecto Ocupacional y Uso TIC's

Módulo 4: Derechos y Obligaciones en el Trabajo

2.1. Trabajo en equipo

2.1.1. Concepto de Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo brinda grandes fortalezas:



2.1. Trabajo en equipo

2.1.1. Concepto de Trabajo en Equipo

No significa:

Trabajar juntos.

Ni que varias personas desarrollen trabajo del mismo tipo.

Ni trabajar al mismo tiempo o en el mismo lugar.

2.1. Trabajo en equipo

2.1.2. Grupo de Trabajo v/s Equipo de Trabajo

a) Grupo de Trabajo:

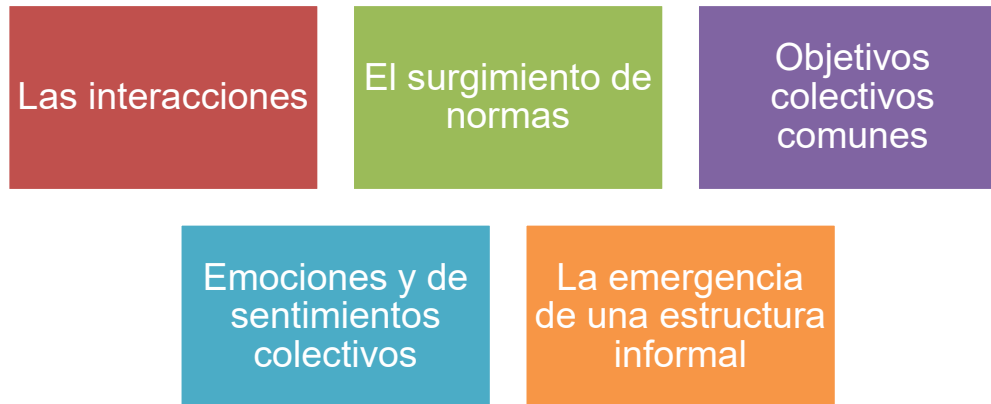
Conjunto de personas que trabajan juntas de forma amistosa, pero sin coordinación ni objetivos en común.

Conjunto de personas unidas con una finalidad común.

2.1. Trabajo en equipo

2.1.2. Grupo de Trabajo v/s Equipo de Trabajo

a) Grupo de Trabajo: Se caracteriza por:



2.1. Trabajo en equipo

2.1.2. Grupo de Trabajo v/s Equipo de Trabajo

b) Equipo de Trabajo:

Grupo de personas que:

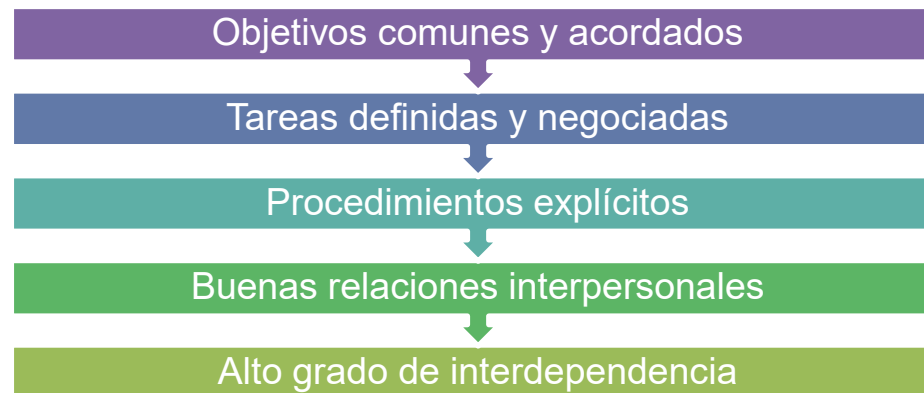


2.1. Trabajo en equipo

2.1.2. Grupo de Trabajo v/s Equipo de Trabajo

b) Equipo de Trabajo:

El grupo inicial debe evolucionar desde su constitución hasta llegar a las siguientes características:



2.1. Trabajo en equipo

2.1.3. Factores de coordinación

a) Concepto:

El trabajo colaborativo es la conformación de un grupo de individuos, donde existe una relación de cooperación entre los miembros.

La confiabilidad provoca un impacto poderoso y cuando de apoyo se trata, quienes integran un equipo deben poder saber que cuentan unos/as con otros/as.

2.1. Trabajo en equipo

2.1.3. Factores de coordinación

b) Factores que favorecen el trabajo colaborativo:

Contar con objetivos comunes.

Organización clara: ¿qué se va a hacer?, ¿cómo?, ¿quién? y ¿cuándo?

Comunicación clara y fluida.

Premiar lo correcto y enmendar lo incorrecto (seguimiento).

Establecer normas de trabajo y reglas claras.

Buenas relaciones interpersonales.

Colaboración espontánea y ayuda mutua.

Conciencia de grupo (me necesitan y/o les necesito).

2.1. Trabajo en equipo

2.1.3. Factores de coordinación

c) Factores que no favorecen el trabajo colaborativo:

Objetivos del grupo incompatibles con objetivos de los/as integrantes.

Ausencia de roles, organización, plazos y tareas.

Comunicación con distorsiones.

Establecer un sistema de competencia.

Carecer de normas.

Ausencia o deficientes relaciones interpersonales.

Ausencia de colaboración.

Ausencia de conciencia de grupo, individualismo.

2.1. Trabajo en equipo

2.1.4. Características de un Equipo Eficaz

Para que un equipo sea eficaz, es necesario que cumpla con las siguientes características:

Tener objetivos de equipo

Funciones bien definidas

La interdependencia

Comunicación eficaz

Eficiencia en el desempeño

Responsabilidad

Liderazgo

Pensamiento positivo

Reglas fundamentales bien definidas

2.1. Trabajo en equipo

2.1.4. Características de un Equipo Eficaz

Para que un equipo sea eficaz, es necesario que cumpla con las siguientes características:

Tener objetivos de equipo:

- Deben existir metas e intereses en común que sean cuantificables y claros, de modo que todos sus componentes conozcan y comprendan sus propósitos y sus metas.

Funciones definidas: bien

- Facilitan el uso de los talentos de cada persona y así cada una conoce y entiende sus deberes y responsabilidades sobre los objetivos y tareas.

2.1. Trabajo en equipo

2.1.4. Características de un Equipo Eficaz

Para que un equipo sea eficaz, es necesario que cumpla con las siguientes características:

Interdependencia:

- Cada miembro del equipo necesite de la experiencia, la habilidad y entrega de los demás para lograr objetivos mutuos.

Comunicación eficaz:

- El líder y los miembros del equipo deben intercambiar información y retroalimentación para saber cómo lo están haciendo y cómo pueden mejorar trabajo.

2.1. Trabajo en equipo

2.1.4. Características de un Equipo Eficaz

Para que un equipo sea eficaz, es necesario que cumpla con las siguientes características:

Eficiencia en el desempeño:

- Todos los participantes deben estar convencidos de la idea de que el equipo de trabajo, si es realmente eficiente, consigue siempre mejores resultados que los individuos que trabajan aislados.

Responsabilidad:

- El equipo debe tener responsabilidad sobre sus actuaciones y sobre los logros obtenidos.

2.1. Trabajo en equipo

2.1.4. Características de un Equipo Eficaz

Para que un equipo sea eficaz, es necesario que cumpla con las siguientes características:

Liderazgo:

- El buen liderazgo hace posible que el equipo de trabajo alcance sus objetivos.

Pensamiento positivo:

- Permitiendo que surjan ideas nuevas e innovadoras.

2.1. Trabajo en equipo

2.1.4. Características de un Equipo Eficaz

Para que un equipo sea eficaz, es necesario que cumpla con las siguientes características:

Reglas
fundamentales bien
definidas:

- Creadas muchas veces por el mismo equipo para regular aquello que es permitido y lo que no se debe tolerar. Deben formalizarse para que no se interpreten subjetivamente.

2.1. Trabajo en equipo

2.1.5. Ventajas del Trabajo en Equipo

La actividad del grupo produce un resultado que excede a la contribución de cualquier miembro tomado individualmente y a la suma de todos ellos.

Este hecho se conoce como SINERGIA, un término muy utilizado en medicina donde representa el efecto adicional que dos órganos producen al trabajar asociados.

2.1. Trabajo en equipo

2.1.5. Ventajas del Trabajo en Equipo

Por tanto, la sinergia es la suma de energías individuales que se multiplica progresivamente, reflejándose sobre la totalidad del grupo.

Por eso se dice que en un equipo de trabajo dos más dos no son cuatro, sino que puede ser cinco, nueve o quince.


$$2 + 2 = 5 \text{ o más}$$

2.1. Trabajo en equipo

2.1.5. Ventajas del Trabajo en Equipo

Otras ventajas del trabajo en equipo son:



2.1. Trabajo en equipo

2.1.6. Colaboración y sinergia

a) Colaboración en el trabajo en equipo:

Las relaciones interpersonales en el trabajo se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros/as, estableciendo una meta a conseguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño del resto.

Conseguir formas buenas de relacionarse con los/as demás es una habilidad que debe desarrollarse y perfeccionarse continuamente.

2.1. Trabajo en equipo

2.1.6. Colaboración y sinergia

a) Colaboración en el trabajo en equipo:

- Recomendaciones que favorecen las buenas relaciones interpersonales:

Comuníquese respetuosamente

Separe las cuestiones personales de las laborales

No proyecte enojo hacia otras personas

Escuche y preste atención cuando le hablan

No dé por sentado algo que esté pensando

2.1. Trabajo en equipo

2.1.6. Colaboración y sinergia

a) Colaboración en el trabajo en equipo:

- Recomendaciones que favorecen las buenas relaciones interpersonales:

Sea precavido/a, pida perdón cuando se equivoque

Busque puntos en común con las otras personas

Ayude, sea solidario/a y coopere

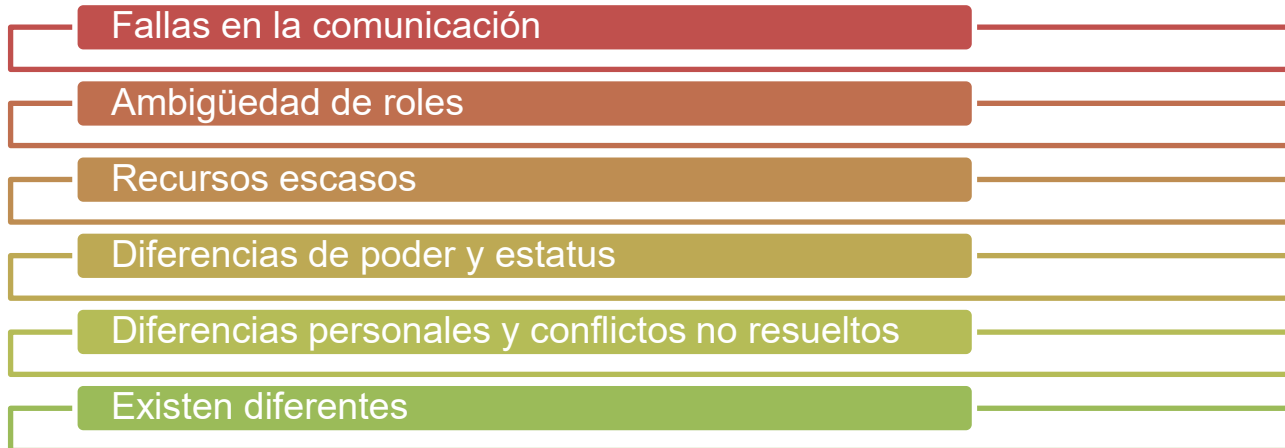
Tenga actitud positiva, predispuesta y buen humor

2.1. Trabajo en equipo

2.1.6. Colaboración y sinergia

a) Colaboración en el trabajo en equipo:

- Causas probables que pueden generar conflictos:



2.1. Trabajo en equipo

2.1.6. Colaboración y sinergia

b) La sinergia:

Es entendida como un proceso de integración en el cual la suma de los factores es algo más grande o más valioso que cada una de las partes por separado. En griego antiguo significaba «trabajo conjunto».

2.1. Trabajo en equipo

2.1.6. Colaboración y sinergia

b) La sinergia:

En las empresas:

- Cuando las áreas o departamentos no pueden realizar ninguna acción sin la intervención de los demás.
- Todos sus elementos tienen tal grado de conexión entre ellos que es imposible llevar a cabo una acción independiente.

2.1. Trabajo en equipo

2.1.6. Colaboración y sinergia

b) La sinergia:

En los equipos de trabajo:

- Los más sinérgicos son aquellos en los que sus miembros participan activamente de las labores hasta tal punto que cualquiera de ellos resulta indispensable para el cumplimiento de los objetivos.

2.1. Trabajo en equipo

2.1.6. Colaboración y sinergia

b) La sinergia:

- Medidas para lograr sinergias laborales en equipos de trabajo:

La experiencia está llena de ejemplos en los que personas con intereses, formas de ser, aptitudes y conocimientos distintos han logrado excelentes sinergias cuando se trata de trabajar en equipo por objetivos comunes.

2.1. Trabajo en equipo

2.1.6. Colaboración y sinergia

a) La sinergia:

- Medidas para lograr sinergias laborales en equipos de trabajo:

Se trata es de saber distribuir bien los roles en función de las habilidades de cada integrante y de los objetivos que se persigan como grupo.

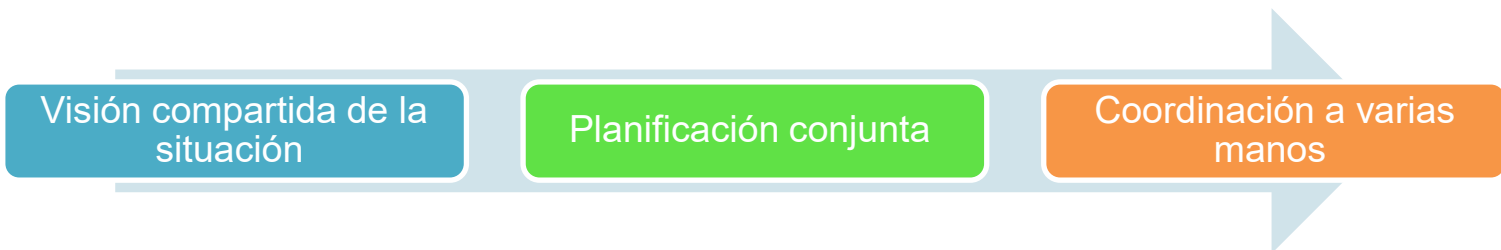
2.1. Trabajo en equipo

2.1.6. Colaboración y sinergia

b) La sinergia:

- Medidas para lograr sinergias laborales en equipos de trabajo:

Dicho de otro modo, aplicar medidas como:



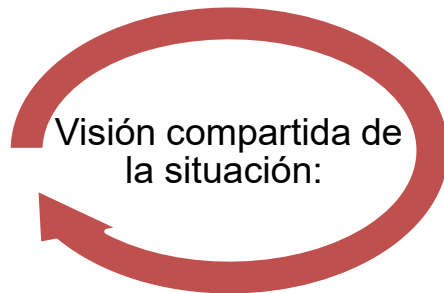
2.1. Trabajo en equipo

2.1.6. Colaboración y sinergia

b) La sinergia:

- Medidas para lograr sinergias laborales en equipos de trabajo:

Dicho de otro modo, aplicar medidas como:



- No se puede permitir que unos se vayan por su cuenta
- Todos los esfuerzos deben tener las mismas coordenadas

2.1. Trabajo en equipo

2.1.6. Colaboración y sinergia

b) La sinergia:

- Medidas para lograr sinergias laborales en equipos de trabajo:

Dicho de otro modo, aplicar medidas como:



- Eliminar, si es posible, las jerarquías
- Todos deben dar su opinión

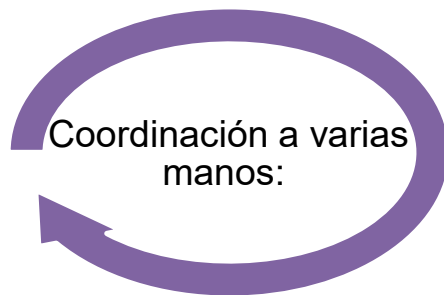
2.1. Trabajo en equipo

2.1.6. Colaboración y sinergia

b) La sinergia:

- Medidas para lograr sinergias laborales en equipos de trabajo:

Dicho de otro modo, aplicar medidas como:



- Los integrantes realizan labores de coordinación
- Cada integrante siga sus acciones y las del resto
- Corregir los errores en tiempo real

2.1. Trabajo en equipo

2.1.7. Relaciones intrapersonales en el mundo laboral

a) Concepto:

Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones recíprocas que podemos entablar con una o más personas.

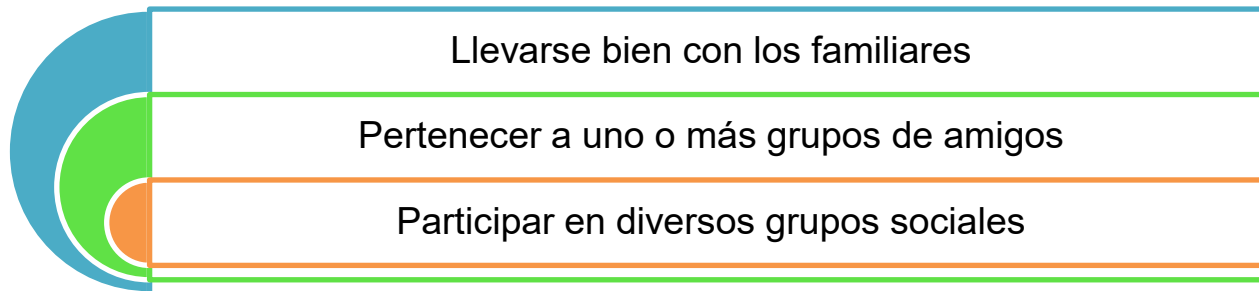
Son, pues, relaciones sociales que, de alguna manera, se encuentran definidas por ciertos códigos de conducta, establecidos culturalmente.

2.1. Trabajo en equipo

2.1.7. Relaciones intrapersonales en el mundo laboral

b) Importancia de tener buenas relaciones intrapersonales en el mundo laboral:

Nos permiten interactuar con diversos grupos sociales:



2.1. Trabajo en equipo

2.1.7. Relaciones intrapersonales en el mundo laboral

b) Importancia de tener buenas relaciones intrapersonales en el mundo laboral:

En el mundo laboral nos permiten:

Formar parte de un grupo de trabajo

Comunicarnos

Cumplir con las obligaciones de trabajo

2.1. Trabajo en equipo

2.1.8. Actitudes que favorecen la integración grupal y laboral

b) Importancia de tener buenas relaciones intrapersonales en el mundo laboral:

En el mundo laboral nos permiten:

La tolerancia:

- La capacidad de respetar las ideas, creencias o prácticas de los/as demás cuando son diferentes o contrarias a las propias.

2.1. Trabajo en equipo

2.1.8. Actitudes que favorecen la integración grupal y laboral

b) Importancia de tener buenas relaciones intrapersonales en el mundo laboral:

En el mundo laboral nos permiten:

El respeto por el/la otro/a:

- Valoración positiva del/la otro/a persona
- Aceptación de cualidades, actitudes y opiniones
- Evita ofensas e ironías
- Sin violencia como medio para imponer criterios

2.1. Trabajo en equipo

2.1.8. Actitudes que favorecen la integración grupal y laboral

b) Importancia de tener buenas relaciones intrapersonales en el mundo laboral:

En el mundo laboral nos permiten:

La empatía
(rapport):

- Se da en una relación entre dos o más personas cuando sus pensamientos o sentimientos armonizan o presentan puntos de vista compartidos.

2.1. Trabajo en equipo

2.1.8. Actitudes que favorecen la integración grupal y laboral

b) Importancia de tener buenas relaciones intrapersonales en el mundo laboral:

En el mundo laboral nos permiten:

Capacidad de escuchar:

- Determina el manejo de las relaciones
- Posibilita comprender a los/as demás
- Percibir sentimientos y perspectivas ajenas
- Interesarse por preocupaciones ajenas

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

a) La importancia de la resolución de problemas en la vida cotidiana:

Hace que tengamos que buscar algunas soluciones

Poner en marcha nuestra creatividad

Poner en marcha nuestros recursos personales

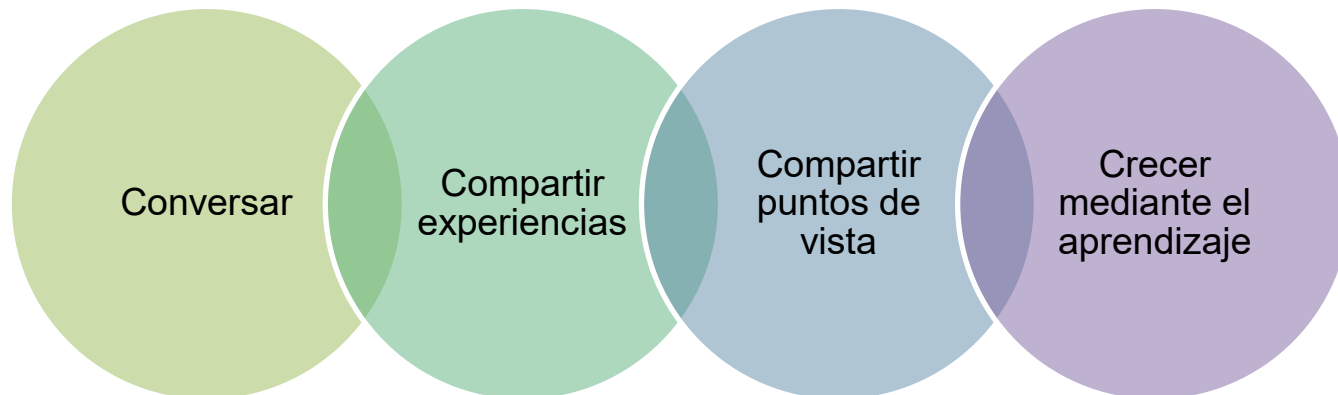
Es una habilidad vital

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

b) El problema:

Nos brinda la oportunidad de:



2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

b) El problema:

Para resolver un problema es necesario plantearse algunas preguntas, que le ayudarán a comprender bien el problema y encontrar las formas de solucionarlo.

Se deben seguir los cinco pasos siguientes:

Definir el
problema

Explorar
posibles
soluciones

Definir un plan
de trabajo

Realizar el plan

Comprobación del
plan

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

c) Diferencia entre un problema interpersonal y un conflicto intrapersonal:

Problema interpersonal:

- Produce daños o molestias a una sola persona
- Otras podrían colaborar en la solución de este
- La colaboración depende de cada situación

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

c) Diferencia entre un problema interpersonal y un conflicto intrapersonal:

Conflicto
intrapersonal:

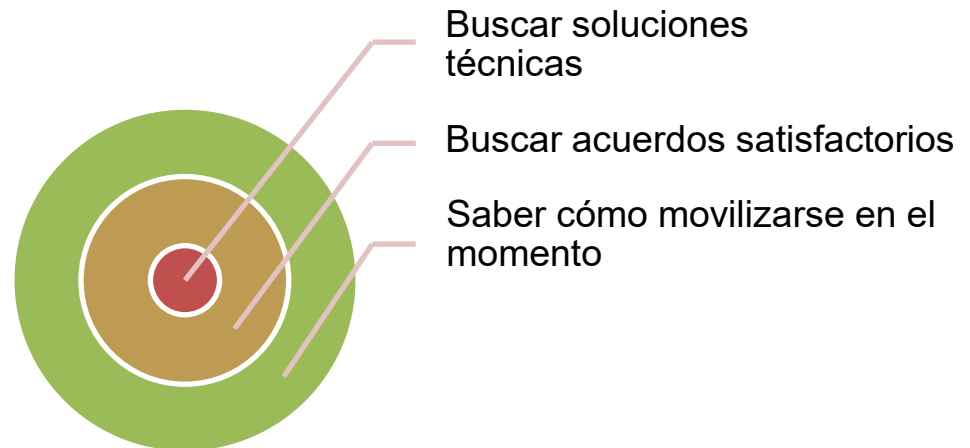
- Problema interno de una persona
- Problemas de autoestima
- Vivencias estresantes
- Situaciones desagradables
- Se resuelve trabajando el autoconocimiento

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

- d) La resolución de problemas y su contribución en la obtención y permanencia de un trabajo:

En el lugar de trabajo, la resolución de problemas sería:



2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

- d) La resolución de problemas y su contribución en la obtención y permanencia de un trabajo:

Resolver problemas requerirá saber:

- Cómo aclarar una situación
- Analizar las causas
- Generar alternativas de decisión
- Evaluar las ventajas y desventajas
- Identificar las contradicciones
- Obtener una comunicación eficaz

2.2. Resolución de Conflictos

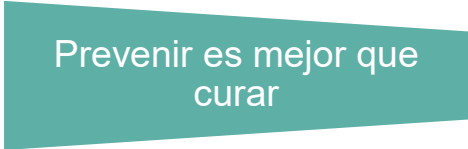
2.2.1. Resolución de problemas

e) Formas efectivas de resolver los problemas:

Las formas más efectivas de resolver los problemas son:



Hacerse responsable



Prevenir es mejor que curar



Buscar soluciones y no responsabilidades

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

f) Fuentes de Problemas en el ámbito laboral:

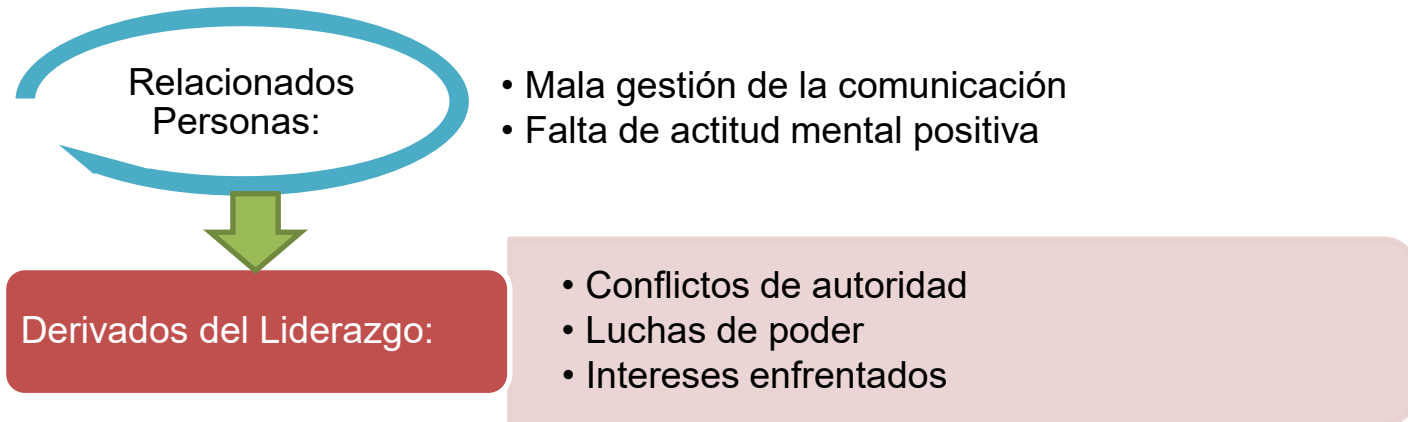


- Desconocimiento de objetivos
- Roles y funciones de los miembros no claros
- Expectativas de los miembros sin conocer o impuestas
- Normas de funcionamiento no establecidas o poco claras

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

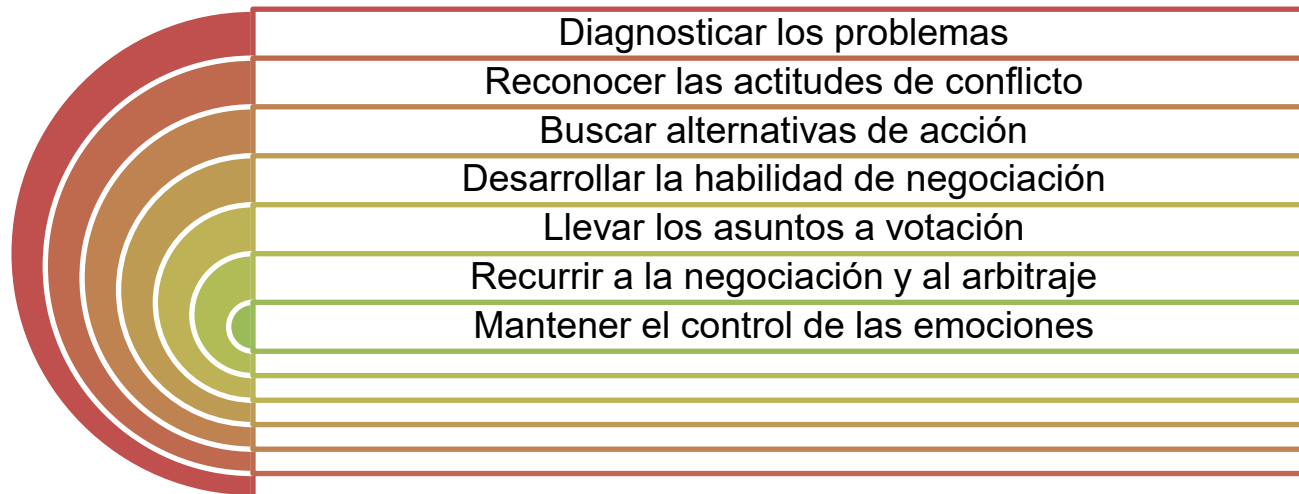
f) Fuentes de Problemas en el ámbito laboral:



2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

g) Manejo de Problemas:



2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

g) Manejo de Problemas:

- Formas de enfrentar los problemas:

Pensamiento
convergente:

- Permite identificar paso a paso la solución de un problema
- Se debe tener todos los elementos para el correcto análisis

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

g) Manejo de Problemas:

- Formas de enfrentar los problemas:

Pensamiento
divergente:

- Permite la generación de enfoques alternativos a la solución de un problema
- Están relacionados, principalmente, con la creatividad y la inspiración

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

h) Estrategias de resolución de problemas de un equipo de trabajo:

Si bien este proceso suele ser un tanto complejo, existen determinadas técnicas que puedes considerar al momento de enfrentar una situación negativa que esté afectando tu entorno de trabajo:

Arbitraje

Facilitación

Negociación

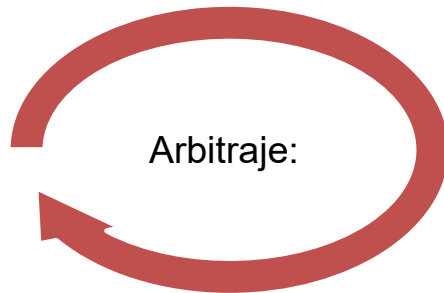
Mediación

Indagación

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

h) Estrategias de resolución de problemas de un equipo de trabajo:



- Para resolver situaciones que no son graves
- Problemas que necesitan una solución rápida
- Un moderador debe escuchar y proponer solución

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

h) Estrategias de resolución de problemas de un equipo de trabajo:



- Para resolver conflictos de gravedad baja o media
- Persona neutral que apoye a las partes en conflicto
- Obtener una solución mediante conversación o debate
- Todos los involucrados deben quedar conformes

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

h) Estrategias de resolución de problemas de un equipo de trabajo:



Negociación:

- Esta técnica es de las más utilizadas
- Los colaboradores intenten llegar a acuerdos

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

h) Estrategias de resolución de problemas de un equipo de trabajo:



- Se utiliza cuando la negociación no va hacia ningún lado
- La persona neutral crear un ambiente de entendimiento y conciliación

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.1. Resolución de problemas

h) Estrategias de resolución de problemas de un equipo de trabajo:



Indagación:

- Utiliza la intervención de una o varias personas expertas
- Se realizan las valoraciones y recomendaciones más acertadas
- El objetivo es hallar una solución certera

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.2. Proceso de Resolución de Conflictos

a) El Conflicto:

- Concepto:

Una cuestión de difícil solución entre dos o más personas donde ambas tienen o creen tener la razón.

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.2. Proceso de Resolución de Conflictos

a) El Conflicto:

- Conflictos dentro del equipo de trabajo:

✓ Esteban (2002) define los conflictos de la siguiente manera:

“Los conflictos son desencuentros que ocurren entre dos o más personas cuando una persona hace algo que impide que la otra haga lo que necesita o se sienta bien, provocando un choque entre ambas”.

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.2. Proceso de Resolución de Conflictos

a) El Conflicto:

- Conflictos dentro del equipo de trabajo:
- ✓ Real Academia de la Lengua Española (2001):

Combate

Lucha

Pelea

Apuro

Situación
desgraciada

Situación de
difícil salida

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.2. Proceso de Resolución de Conflictos

b) Fuentes de conflictos empresariales:

Fuentes Endógenas:

- Surgen cuando se planea o desarrolla una actividad al interior de un equipo de trabajo, debido a problemas en su ejecución o a los recursos disponibles.

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.2. Proceso de Resolución de Conflictos

b) Fuentes de conflictos empresariales:

Fuentes Exógenas:

- Surgen dentro de la organización en su conjunto, afectando a los proyectos que se ejecutan en la misma.

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.2. Proceso de Resolución de Conflictos

c) Vías de conflictos:

Vías Funcionales:

- Conocido como conflicto constructivo, el cual genera resultados positivos.

Vías Disfuncionales:

- Conocido como conflicto destructivo que normalmente opera en desventaja del grupo, individuo u organización.

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.2. Proceso de Resolución de Conflictos

d) Clasificación de los Conflictos:

Según causas y población objetivo:

- Conflictos Interpersonales
- Conflictos Intrapersonales
- Conflictos Intergrupales
- Conflictos Interorganizacionales
- Conflictos Emocionales
- Conflictos Sustantivos

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.2. Proceso de Resolución de Conflictos

d) Clasificación de los Conflictos:

Según características:

- Comunicación
- Relación
- Necesidades
- Valores
- Otros

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.2. Proceso de Resolución de Conflictos

e) Etapas del conflicto:

Incomodidad:

- Es la antecedida por unos hechos que generan malestar en el Ser.

Incidentes:

- Es la conocida como el conflicto percibido.

Malos Entendidos:

- Es conocida como el conflicto sentido.

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.2. Proceso de Resolución de Conflictos

e) Etapas del conflicto:

Emociones:

- Es conocida como el conflicto manifiesto.

Crisis:

- Es donde se presenta la eliminación del conflicto o la aparición de la violencia.

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.2. Proceso de Resolución de Conflictos

f) Expectativas frente al Conflicto:

Eliminar el problema

Reducir el problema

Reducir el daño

Mover el problema

Manejar el problema de mejor manera

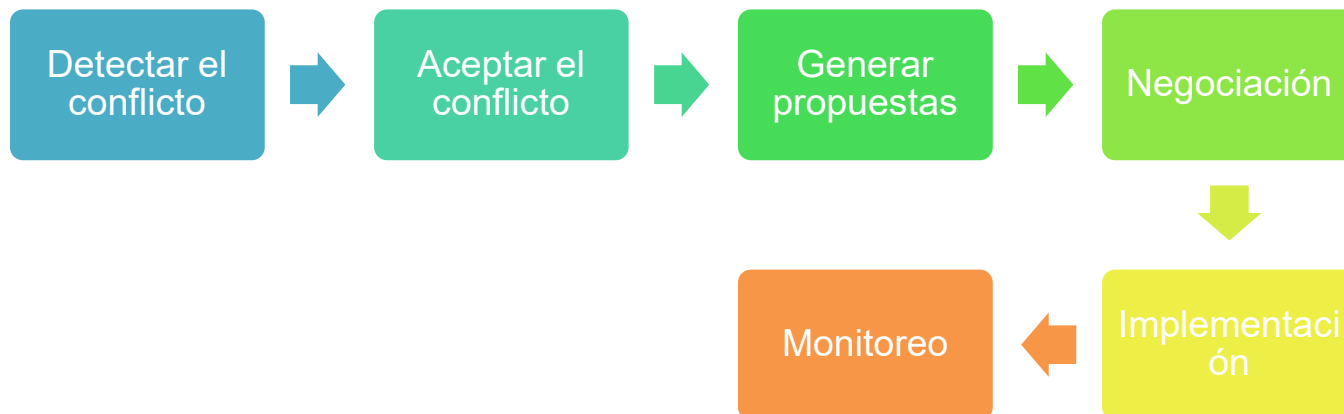
Transferir el problema

Reparar el problema

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.2. Proceso de Resolución de Conflictos

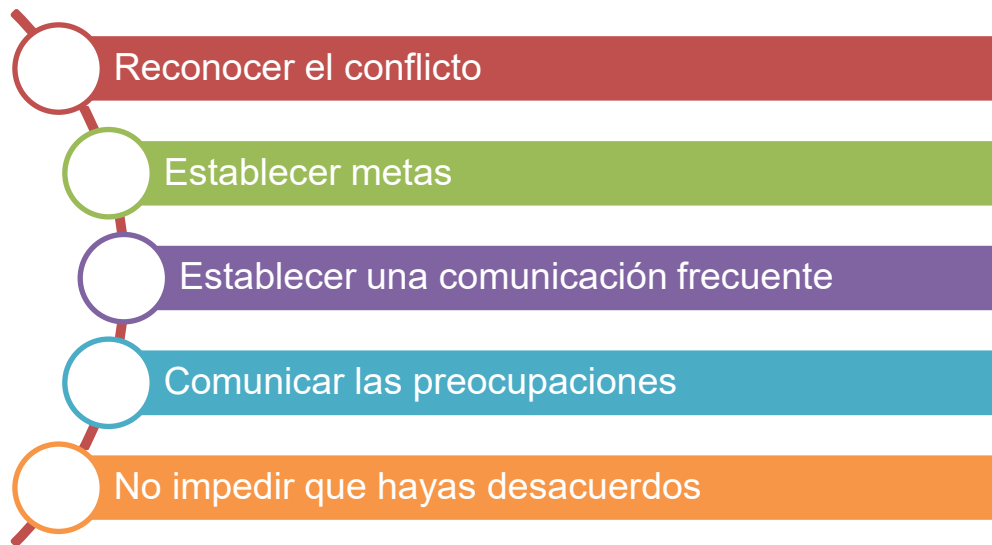
g) Proceso de Resolución de Conflictos:



2.2. Resolución de Conflictos

2.2.3. Técnicas de Negociación y resolución de conflictos

a) Técnicas para evadir o resolver un conflicto:



2.2. Resolución de Conflictos

2.2.3. Técnicas de Negociación y resolución de conflictos

a) Técnicas para evadir o resolver un conflicto:

- Mantener el ego fuera de los estilos de manejo
- Mantenerse creativo
- Discutir las diferencias abiertamente
- Fomentar el uso de las políticas de la empresa
- Proveer información cuando se necesite

2.2. Resolución de Conflictos

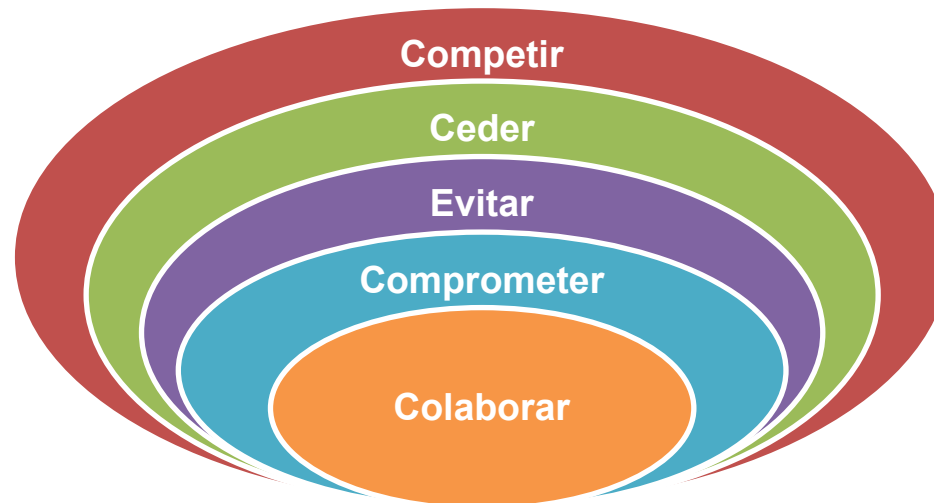
2.2.3. Técnicas de Negociación y resolución de conflictos

b) Técnicas de Negociación y resolución de conflictos:



2.2. Resolución de Conflictos

2.2.4. Estilos de Manejo de Conflictos



2.2. Resolución de Conflictos

2.2.4. Estilos de Manejo de Conflictos

Competir:

- Siempre busca ganar
- Siempre busca tener razón
- Plantea con firmeza sus puntos de vista
- Ignora las necesidades de los otros
- Minimiza las necesidades de los otros

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.4. Estilos de Manejo de Conflictos

Ceder:

- Es el extremo opuesto del competitivo
- Siempre busca privilegiar la relación
- Acomodarse excesivamente a los demás
- No sabe decir que no

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.4. Estilos de Manejo de Conflictos

Evitar:

- Este estilo cree en la frase
- Implica postergar conversaciones difíciles
- No decir que sí ni que no
- Se ingresa en una zona de no resolución
- Útil para temas de poca importancia

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.4. Estilos de Manejo de Conflictos

Comprometer:

- Se busca alcanzar un acuerdo para ambas partes
- No es lo mejor, sino algo que permite avanzar
- No hay ganadores ni perdedores, es un empate

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.4. Estilos de Manejo de Conflictos

Colaborar:

- Busca la mejor solución para ambas partes
- Busca el “ganar-ganar”
- Se exploran las necesidades de ambas partes
- Se buscan soluciones creativas para el conflicto
- Es el estilo más efectivo de resolución de conflictos

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.5. Monitoreo de resolución de Conflictos

Como una parte importante del proceso de resolución de problemas, es necesario monitorear la implementación de las soluciones que se hayan escogido.

Para un correcto monitoreo se deben tener claras las siguientes ideas:

- Las acciones deben desarrollarse tal como fueron planificadas.
- El seguimiento o monitoreo permite aprender de los errores y de los éxitos.
- Establecer parámetros de chequeo y estándares de calidad.

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.5. Monitoreo de resolución de Conflictos

- Métodos para monitorear una solución:

Existen varios métodos para monitorear una solución:

Cuantitativos:

- Resultados numéricos

Cualitativos:

- Intereses
- Opiniones
- Sentimientos
- Gustos
- Emociones

2.2. Resolución de Conflictos

2.2.5. Monitoreo de resolución de Conflictos

- Métodos para monitorear una solución:

Un proceso de seguimiento se puede hacer por etapas y, en cada una de ellas, se deberá chequear aspectos específicos.

Por ejemplo: Realizar un control del avance de las tareas en relación al tiempo planificado para ejecutarlas:

Chequeo de las habilidades de las personas involucradas

Hacer un control de gastos

Finalización de la obra o solución escogida