GC-F-004v.05

El empleo es de todos

Mintrabajo

CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA – SENA TOLIMA

PROGRAMA SENA EMPRENDE RURAL

INSTRUCTORA MAYERLIN MORALES PARRA

SENA

APLICACION DE TECNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN TURISMO

GC-F-004v.05

TRABAJO EN EQUIPO

El desafío de dejar de ser uno solo contra todo …

El trabajo en equipo es un método de trabajo colectivo “coordinado” en el que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones, para lograr objetivos comunes al realizar una tarea conjunta”



Bases del trabajo en equipo

Compromiso
Complementariedad
Confianza
Coordinación
Comunicación











¿Qué facilita el trabajo equipo?

- Tener clara la misión, visión, propósitos, objetivos, y metas comunes.
- Conocer la etapa de desarrollo del equipo.
- Organización interna.
- Experiencia.
- Buen liderazgo.
- Tiempo disponible.
- Coherencia.
- Buen clima interno.
- Participación

Ventajas del trabajo en equipo

- Oportunidad de aprendizaje mutuo.
- Identidad de las personas con su organización.
- Agiliza planes y programas.
- Permite acciones mas asertivas, eficaces, creativas (visión desde distintos ángulos).



Aprendizajes personales en el equipo

- Aceptar crítica.
- Ser autocrítico.
- Respetar opinión disidente.
- Aprender a escuchar.
- Vencer temores debilidades.
- Ser flexible













¿Qué dificultad encontramos en el trabajo en equipo?

- Falta de tiempo, presión asistencial.
- Desconocimiento de la visión, misión, objetivos y metas de la organización.
- Clima laboral inadecuado, falta de unidad, lucha por poder, temor, desconfianza.
- Falta o falla en el liderazgo.
- Falta de reconocimiento de parte de los lideres de la organización.
- Fracasos.

Algunos problemas en los integrantes del equipo

Rivalidad entre los miembros

Acaparar la palabra

Escasa innovación

Falta de participación

Integrantes desmotivados

Negativismo

Resistencia al cambio








No, thanks!
We're too busy!





¿QUE PODEMOS HACER FRENTE A ESTOS ESTOS PROBLEMAS CON LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO?

Comenzando el trabajo

- Es conveniente en un principio no presionar al equipo
- Si empieza funcionando bien tiene mas probabilidad de éxito
- Para muchos es una experiencia novedosa – darle tiempo
- Enseñar a trabajar en equipo



HERRAMIENTAS QUE FACILITAN TRABAJO EN EQUIPO

- Reuniones efectivas.
- Manejo de conflictos
- Buen proceso de toma de decisiones

Reunión efectiva

- Respeta calendario
- Citación con tabla programada
- Respetar el proceso de la reunión: Horario. Orden de la tabla.
- Agradecer participación y esfuerzo.
- Evaluar reunión con los participantes.

Toma de decisiones

Selección de alternativas

Buscar consenso cuando corresponda

Conversar con el equipo
El modo de tomar decisiones

Buscar información Evidencias que apoyen la decisión

Aprender sistemas para tomar decisiones

Los conflictos…

Son situaciones de crisis que surgen cuando las inquietudes de dos o mas personas parecen incompatibles.

Áreas de conflictos:

Distintas percepciones sobre los hechos.

Sobre los métodos.

Sobre las metas.

Sobre los valores



Efectos de un conflicto

Positivos: Positivos:

- Aumenta creatividad.
- Clarifica ideas.
- Se aprende a conocer a los integrantes.
- Oportunidad para cambiar situaciones molestas

Negativos:

- Disminuye productividad.
- Desajuste temporal.
- Tardanza en la toma de decisiones.

¿Qué hacer frente a un conflicto?

- No le de la espalda
– Espere prudentemente
– Escuche atentamente.
– Actúe.

Pregunte, aclare los temas en cuestión.

• No permita ataques personales (no personalice)
• Describa no enjuicie.
• No de opinión, converse de hechos concretos.
• Busque alternativas de solución con el grupo.
• Si es necesario de un tiempo para calmar al grupo.



A modo de conclusión

- Trabajar en equipo es una oportunidad de aprendizaje.
- Trabajar en equipo facilita las tareas de una organización y la potencia.





G R A C I A S

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

@SENAcomunica

www.sena.edu.co