

PART  
DEVELOPING  
RELATED  
SKILLS

# III

---

MÓDULO CINCO:  
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

# CONTENIDO

---

## **PARTE III: DESARROLLAR HABILIDADES RELACIONADAS**

### **MÓDULO CINCO: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS** .....

1. Técnicas de resolución de problemas **289**
2. Resolución de problemas en la escuela **295**
3. Resolución de problemas en el trabajo **301**
4. Resolución de problemas en el hogar **307**

Hojas de actividades **313**

---

# LECCIÓN 1

## TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

### PLAN DE ACCIÓN

- Actividad inicial
- Problemas, problemas; soluciones, soluciones
- Lo que sabemos
- Hazlo de nuevo, Sam
- Conclusión
- Preguntas para la evaluación

### Objetivos

Los estudiantes identificarán los problemas que enfrentan.

Los estudiantes identificarán estrategias que pueden usarse para resolver problemas.

Los estudiantes aplicarán los pasos del proceso de toma de decisiones a la resolución de problemas.

### Materiales necesarios

- Una copia de la hoja de actividad “Resolución de problemas” (n.º 1) para cada grupo (Parte III)

**Actividad inicial (3 minutos)**

Cuente a los estudiantes la siguiente historia:

Marta llega a la escuela una mañana y ve a su mejor amiga, Ali, hablando con el novio de Marta, Rodrigo. Ni Rodrigo ni Ali ven a Marta cuando se acerca. Están sonriendo y susurrándose unos a otros. Cuando ven a Marta, dejan de hablar, se alejan y se avergüenzan. Todos se saludan, y Ali y Marta van juntas a la clase. Rodrigo se dirige a su clase en otra aula. Marta le pregunta a Ali de qué estaban hablando. Ali dice: “Oh... no mucho. Solo tarea.” Marta se siente incómoda con la escena que acaba de ver, pero no sabe qué hacer.

Pida a los estudiantes que describan el problema de Marta. Pregunte si Ali y Rodrigo también tienen un problema.

Después de que los estudiantes hayan tenido la oportunidad de expresar sus ideas, explíqueles que desarrollarán habilidades para resolver problemas en este módulo.

**Parte I Problemas, problemas; soluciones, soluciones (10 minutos)**

*Propósito:* Los estudiantes identifican los problemas que enfrentan.

**1. LOS ESTUDIANTES DEFINEN “PROBLEMA”.**

Pregunte a los estudiantes qué significa tener un problema. Haga que los estudiantes debatan su definición de “problema”. Asegúrese de que se centren en definir el “problema” en lugar de ofrecer ejemplos.

Obtenga comentarios como los siguientes por parte de los estudiantes:

- Un problema es una pregunta que debe ser respondida.
- Un problema es una situación desconcertante o que crea dificultades.

**2. LOS ESTUDIANTES IDENTIFICAN LOS PROBLEMAS QUE EXPERIMENTAN EN SUS VIDAS.**

Indique a los estudiantes que todos tienen problemas. Obtenga de los estudiantes ejemplos de problemas que hayan tenido. Aliéntelos a pensar en ejemplos de todas las áreas de sus vidas. Para promover la discusión, sugiera los siguientes ejemplos:

- Problemas con sus jefes
- Problemas con compañeros de trabajo
- Problemas en su familia
- Problemas con las tareas escolares o los maestros
- Problemas con compañeros de clase o amigos

Haga que un voluntario registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en una transparencia para proyector.

### 3. LOS ESTUDIANTES CLASIFICAN LOS PROBLEMAS.

Explique a los estudiantes que en este módulo abordarán la resolución de problemas en la escuela, el trabajo y el hogar. Pida que clasifiquen cada uno de los problemas enumerados en la pizarra o en la transparencia para proyector en una de esas categorías. Tenga una categoría de “otro” para problemas que no encajen dentro de las clasificaciones de escuela, hogar o clasificaciones laborales.

Registra las categorías para cada uno de los problemas enumerados.

---

## Parte II Lo que sabemos (15 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes identifican las técnicas que han aprendido que pueden usarse para resolver problemas.

### 1. LOS ESTUDIANTES ENTIENDEN LO QUE SIGNIFICA RESOLVER UN PROBLEMA.

Pregunte a los estudiantes qué significa resolver un problema. Guíe a los estudiantes para comprender que resolver un problema significa resolver algún tipo de confusión o dificultad y tener un curso de acción claro. Señale a los estudiantes que a veces la solución será el “menor de dos males”.

### 2. LOS ESTUDIANTES RECONOCEN LAS ESTRATEGIAS QUE HAN USADO PARA RESOLVER PROBLEMAS.

Pida a varios estudiantes que identifiquen los problemas de la lista en la pizarra que han resuelto. Guíe a los estudiantes a delinear verbalmente el proceso que utilizaron para resolver el problema. Registre las palabras o frases clave de sus explicaciones en la pizarra o en una transparencia para proyector. Haga que los estudiantes comparen los procesos que usaron para resolver sus problemas. Haga una lista de las palabras y frases que sugieren que hay un proceso para la resolución de problemas. Además, mencione las habilidades que los estudiantes han desarrollado que les ayudarán a resolver problemas, incluidas las habilidades de comunicación, la toma de decisiones, el establecimiento de metas, etc.

Explique que los estudiantes usarán y combinarán algunas de estas habilidades para refinar sus habilidades para resolver problemas.

### 3. LOS ESTUDIANTES RECONOCEN QUE TIENEN LA CAPACIDAD DE RESOLVER PROBLEMAS.

Refiera a los estudiantes a la lista de problemas que han generado y pregunte si no es posible resolver alguno de estos problemas. Guíe a los estudiantes para reconocer que tienen la capacidad de resolver o aliviar el impacto de sus problemas.

Diga a los estudiantes que la resolución de problemas es similar a la toma de decisiones. Cuando se trata de resolver problemas, están buscando la mejor opción o solución para su problema (como en la toma de decisiones).

---

**Parte III Hazlo de nuevo, Sam (20 minutos)**

*Propósito:* Los estudiantes aplican el proceso de toma de decisiones a la resolución de problemas.

**1. LOS ESTUDIANTES REVISAN LOS PASOS DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.**

Pida a los estudiantes que recuerden los pasos del proceso de toma de decisiones que aprendieron en el *Módulo Dos: Habilidades para tomar decisiones*. Son:

1. Definir el problema.
2. Recopilar información.
3. Desarrollar alternativas.
4. Analizar las consecuencias.
5. Tomar la decisión.
6. Considerar los comentarios y la evaluación.

**2. LOS ESTUDIANTES APLICAN LOS PASOS DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.**

Divida la clase en grupos de cuatro o cinco estudiantes. Asigne a cada grupo un personaje de la actividad inicial (Marta, Ali o Rodrigo). Entregue a cada grupo una copia de la hoja de actividad “Resolución de problemas” (n.º 1) y un personaje para enfocarse. Vuelva a leer la actividad inicial a la clase.

Dé a los estudiantes las siguientes instrucciones:

- Tu tarea es resolver el problema de tu personaje.
- Pon el nombre de tu personaje en la línea de actividad.
- Usa el proceso de toma de decisiones de seis pasos para encontrar una solución.

Si fuera necesario, pídale a los estudiantes que digan, por ejemplo, “¿Tiene Ali un problema? Si es así, ¿cuál es? El primer paso es definir el asunto o problema que tiene Ali”.

Muévase por el aula y susurre a los grupos asignados a Ali y Rodrigo que sus personajes planean una fiesta sorpresa para Marta. A medida que circule, recuerde a los grupos que sigan los pasos del proceso de toma de decisiones.

**3. LOS GRUPOS PRESENTAN SUS RESULTADOS A LA CLASE.**

Después de que los estudiantes hayan completado sus hojas de actividades, haga que cada grupo presente sus resultados a la clase.

Pregunte a los grupos asignados a Marta si saber sobre la fiesta sorpresa habría marcado la diferencia en cómo decidieron resolver el problema. Pregúnteles cómo pudieron haber descubierto esa información.

Haga que los grupos expliquen los pasos que dieron y las razones de cada uno. Señale a los estudiantes que cada grupo eligió una solución ligeramente diferente. Recuerde a los estudiantes que generalmente hay varias soluciones diferentes para un problema y que uno de los pasos del proceso de resolución de problemas es considerar tantas opciones como sea posible.

---

### **Conclusión** (2 minutos)

Para concluir, pida a los estudiantes que revisen los pasos del proceso de resolución de problemas. Obtenga de los estudiantes los siguientes **puntos clave** que se enseñaron en esta lección:

- Un problema es una pregunta que necesita respuesta o una situación que genera dificultad.
- Todos tienen problemas y la capacidad de resolverlos.
- La resolución de problemas utiliza las técnicas y los pasos del proceso de toma de decisiones.

### **Preguntas para la evaluación**

---

1. Enumere los pasos para la resolución de problemas efectiva.
2. Cree un escenario o una historia corta en la que alguien demuestre los pasos del proceso de resolución de problemas.

## EXTENSIONES DE LA LECCIÓN

**Extensión:** Usar citas

**Cita:** "Los problemas no son carteles de pare, son guías". –Robert Schuller

**Actividad:** Haga que los estudiantes creen carteles que representen un problema como guía. Pida a los estudiantes que compartan sus carteles con la clase y expliquen por qué representan guías para la resolución de problemas.

**Extensión:** Abordar múltiples estilos de aprendizaje

**Actividad:** Presente a los estudiantes un problema. Pida que creen una tabla KWS de lo que *saben* sobre el problema (K), lo que *quieren* saber al respecto (W) y las posibles *soluciones* (S).

Haga que los estudiantes discutan sus tablas KWS.

**Extensión:** Escribir en el diario

**Actividad:** Haga que los estudiantes escriban acerca de a quién acuden en busca de consejo cuando tienen un problema. Pida que escriban una carta a esa persona pidiéndole consejo sobre un problema que tienen.

Haga que los estudiantes compartan su carta con un compañero y discutan las posibles soluciones a su problema.

**Extensión:** Usar tecnología

**Actividad:** Pida a los estudiantes que creen mapas conceptuales o viales que muestren el camino para resolver problemas en transparencias para proyector. Los mapas deben mostrar una ruta desde un problema hasta su solución y dar instrucciones que ayudarán a otros a resolver problemas. Pida a los estudiantes que dibujen y coloren los mapas.

Haga que los estudiantes usen un dispositivo de proyección interactivo para presentar sus mapas.

**Extensión:** Tarea

**Actividad:** Haga que los estudiantes lean "Dear Abby" u otra columna de consejos y traigan la pieza que leyeron.

Discuta algunas de las preguntas y los consejos que se le dieron. ¿Los estudiantes están de acuerdo con el consejo dado? ¿Cómo aconsejarían a la persona en cada situación?

**Extensión:** Recursos adicionales

**Actividad:** Haga que los estudiantes lean *A Whack on the Side of the Head: How You Can Be More Creative* del Dr. Roger von Oech.

Haga que los estudiantes resuman lo que han leído.

# LECCIÓN 2

## RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LA ESCUELA

### PLAN DE ACCIÓN

- Actividad inicial
- ¿Cuál es el problema?
- Definir y reunir
- Representación
- Conclusión
- Preguntas para la evaluación

### Objetivos

Los estudiantes aplicarán los pasos del proceso de resolución de problemas para resolver problemas en la escuela.

Los estudiantes identificarán los recursos disponibles en la escuela que pueden ayudarlos a resolver problemas comunes.

Los estudiantes definirán claramente los problemas que tienen en la escuela y recopilarán información para resolverlos.

### Materiales necesarios

- Una lista de recursos disponibles en la escuela que puede ayudar a los estudiantes a resolver problemas (Parte I)

**Actividad inicial (3 minutos)**

Escriba la siguiente cita en la pizarra o en una transparencia para proyector: “Si no eres parte de la solución, eres parte del problema”. Obtenga de los estudiantes sus pensamientos sobre el significado de este dicho.

Pida a la clase que sugiera un problema que enfrentan sus escuelas y quién debería resolver este problema. Señale a los estudiantes cuán fácil puede ser esperar a que otras personas resuelvan los problemas que nos afectan. Explique que la cita significa que si no asumimos la responsabilidad de resolver los problemas que nos afectan, estamos ayudando a prolongarlos.

Explique a los estudiantes que esta lección les ayudará a desarrollar nuevas habilidades para resolver problemas que encuentren en la escuela.

**Parte I ¿Cuál es el problema? (10 minutos)**

*Propósito:* Los estudiantes desarrollarán nuevas estrategias de resolución de problemas para aplicar a problemas en la escuela.

**1. LOS ESTUDIANTES IDENTIFICAN PROBLEMAS EN LA ESCUELA.**

Pida a la clase que enumere algunos problemas que los estudiantes suelen tener en la escuela. Haga que un voluntario registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en una transparencia para proyector. (*Los estudiantes deben responder: problemas con otros estudiantes, problemas con los maestros, problemas con las camarillas, citas y presiones sociales, presión sobre las drogas y el alcohol y problemas disciplinarios*).

Guarde esta lista para usar en la parte II.

**2. LOS ESTUDIANTES IDENTIFICAN LOS INDICADORES DE PROBLEMAS.**

Seleccione uno de los problemas identificados por los estudiantes y pídeles que enumeren indicadores que los ayuden a identificarlo como un problema. Registre los indicadores en la pizarra o en una transparencia para proyector.

Busque una respuesta que se pueda utilizar como base para señalar que los problemas no se pueden ignorar; deben ser tratados o a menudo empeorarán. Recuerde a los estudiantes que cuando están resolviendo problemas, su objetivo es identificar claramente cuál es el problema para que puedan tomar las medidas adecuadas para abordarlo.

Diga a los estudiantes que a veces puede ser útil hablar con amigos cuando creen que tienen un problema. Pregunte a los estudiantes qué características deben buscar en un amigo cuando consideren confiar en él o ella. Registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en una transparencia para proyector. (*Los estudiantes pueden responder: la persona debe ser alguien cuyo juicio y discernimiento respetas, la persona debe ser alguien que mantenga la discusión confidencial*).

### 3. LOS ESTUDIANTES IDENTIFICAN LOS RECURSOS DISPONIBLES EN SU ESCUELA QUE PUEDEN AYUDARLOS A RESOLVER PROBLEMAS.

Refiriéndose a la lista de problemas que los estudiantes intercambiaron, obtengan sugerencias sobre lugares a los que acudir en busca de ayuda para resolver problemas en la escuela. Guíe a los estudiantes para identificar al personal de la escuela a quien respetan y quién podría ayudarlos. (*Los estudiantes pueden responder: maestros, directores, consejeros, trabajadores sociales, bibliotecarios, enfermeras escolares, policías, entrenadores, etc.*). También señale que las organizaciones comunitarias o los programas externos están disponibles para los estudiantes.

---

## Parte II Definir y reunir (20 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes practican la definición y la recopilación de información para resolver problemas.

### 1. LOS ESTUDIANTES DESARROLLAN ESCENARIOS QUE REQUIEREN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

Explique a los estudiantes que van a hacer un torbellino de ideas sobre una lista de situaciones en la escuela que requieren la resolución de problemas. Luego, la clase se dividirá en grupos pequeños para aplicar los dos primeros pasos del proceso de resolución de problemas: definir el problema y recopilar información.

Consulte la lista de situaciones generales que los estudiantes intercambiaron en la parte I, y luego pídale que sugieran situaciones problemáticas específicas en la escuela. Sugiera situaciones como las siguientes para facilitar la discusión:

- Un amigo miente sobre usted a sus espaldas.
- Te has perdido cinco clases de inglés en las últimas tres semanas; hay una prueba mañana.
- Sabes que un amigo ha traído un arma a la escuela.
- Alguien ha tomado tu tarea. Crees que sabes quién es, pero no estás seguro.
- Un amigo cercano tiene dificultades con sus padres y comenzó a beber en la escuela.
- Tu maestro te ha acusado de copiar las respuestas de otra persona en una prueba.
- Tu maestra de educación física te grita porque no cree que lo intente lo suficiente. Te ha hecho enojar tanto que ni siquiera quieres ir a la clase de gimnasia.

### 2. LOS ESTUDIANTES DEFINEN LOS PROBLEMAS.

Divida la clase en pequeños grupos de cinco o seis estudiantes. Asigne un escenario de la lista de clases a cada grupo. Asegúrese de que haya suficientes escenarios para dar uno a cada grupo.

Explique a los estudiantes que se centrarán en los primeros dos pasos del proceso de resolución de problemas: definir el problema y recopilar información. Señale a los estudiantes que para resolver el problema que le ha sido asignado, necesitan identificar las causas del problema, quién está involucrado, los motivos de las personas involucradas, etc.

Escriba las siguientes preguntas en la pizarra o en una transparencia para proyector: ¿Quién? ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué? ¿Cómo? Sugiera a los grupos que el primer paso para definir el problema es responder la mayor cantidad de preguntas posible.

Dé a los estudiantes aproximadamente cinco minutos para desarrollar respuestas que definan más específicamente sus problemas.

### 3. LOS ESTUDIANTES DEFINEN ESTRATEGIAS PARA RECOPILAR INFORMACIÓN.

Después de aproximadamente cinco minutos, detenga los grupos y pregunte cuántos de ellos todavía tienen preguntas sin contestar. Explique a los estudiantes que, cuando haya definido el problema lo más claramente posible y aún tenga preguntas, es hora de recopilar información adicional.

Pregunte a los estudiantes cómo pueden encontrar respuestas a las preguntas que quedan. Registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra. (*Los estudiantes pueden responder: hablar directamente con las personas involucradas, consultar a un consejero u otro experto, hablar con otros amigos o testigos*). Explíqueles que estas son estrategias para el segundo paso del proceso de resolución de problemas: recopilar información.

Diga a los estudiantes que ahora van a preparar juegos de roles. Dígales que sus juegos de roles deben demostrar problemas claramente definidos e incluir personajes que están recopilando información para desarrollar soluciones a los problemas.

Dé a los estudiantes aproximadamente 10 minutos para preparar sus juegos de roles.

---

## Parte III Representación (15 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes presentan y evalúan sus juegos de roles de escenarios de problemas.

### 1. LOS ESTUDIANTES PRESENTAN Y EVALÚAN SUS JUEGOS DE ROLES.

Pida que un grupo presente su juego de roles primero. Indique al resto de la clase que escriba las seis preguntas (es decir, ¿Quién? ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué? ¿Cómo?) En una hoja de papel y para definir el problema, responda a las preguntas a medida que el grupo practica el juego de roles.

Haga que el primer grupo presente su juego de roles.

### 2. LOS ESTUDIANTES RECOPILAN INFORMACIÓN MEDIANTE LA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS EFECTIVAS.

Cuando se complete el juego de roles, pida a los estudiantes del grupo que permanezcan en el personaje. Indique al resto de la clase que mire sus listas y determine qué elementos del problema aún no están claros. Incentíuelos a hacer preguntas específicas al grupo de juegos de roles para determinar los detalles restantes.

Los estudiantes deben hacer preguntas similares a las siguientes:

- ¿Por qué sentiste que tenías que difundir chismes?
- ¿Cómo descubriste que tu amiga tiene problemas con sus padres?
- ¿Cuándo notaste por primera vez que tu amigo estaba bebiendo en la escuela?
- ¿Qué piensa tu maestra sobre las ausencias?

### 3. LOS ESTUDIANTES SUGIEREN OTROS RECURSOS PARA RECOPILAR INFORMACIÓN.

Después de que la clase haya tenido la oportunidad de preguntar a los personajes, pídale a los estudiantes que observen los juegos de roles que sugieran otros recursos que los personajes podrían usar para resolver sus problemas. Para guiar su pensamiento, remita a los estudiantes a la lista de recursos que crearon en la parte I.

Repita este proceso y discusión para cada grupo.

---

## Conclusión (2 minutos)

Pida a los estudiantes que piensen sobre un problema que tienen o prevean tener en la escuela. Pida que consideren qué tan bien definido está el problema: ¿Cuánta información tienen? ¿Qué otras piezas de información faltan? Obtenga de los estudiantes los siguientes **puntos clave** que se enseñaron en esta lección:

- Una vez que determina que tiene un problema, el primer paso es definirlo claramente.
- Responder las seis preguntas (es decir, ¿Quién? ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué? ¿Cómo?) puede ayudarnos a definir un problema y determinar qué otra información necesitamos.
- Hay muchos recursos disponibles para ayudarnos a reunir información y resolver problemas en la escuela.

## Preguntas para la evaluación

---

1. Haga una lista de tres problemas posibles que alguien podría enfrentar en la escuela. Para cada problema, discuta quién puede ayudar a responder preguntas al respecto.
2. ¿Qué preguntas necesita responder para recopilar información sobre un problema?

## EXTENSIONES DE LA LECCIÓN

**Extensión:** Usar citas

**Cita:** "En la resolución creativa de problemas, con frecuencia es más importante mirar el problema desde diferentes puntos de vista en lugar de correr con la primera solución que aparece en tu cabeza". –Eugene Raudsepp

**Actividad:** Haga que los estudiantes piensen en un problema que tuvieron recientemente y su reacción a él. Pida que escriban una nueva solución al problema. Pregunte, "¿Cómo pudiste haber visto el problema de manera diferente?"

**Extensión:** Abordar múltiples estilos de aprendizaje

**Actividad:** Presente a los estudiantes un problema. Pida a los estudiantes que creen una línea de tiempo para resolver el problema.

Haga que los grupos de estudiantes piensen en líneas de tiempo alternativas.

**Extensión:** Escribir en el diario

**Actividad:** Haga que los estudiantes escriban sobre cómo lidiar con los problemas en la escuela. Haga que cada estudiante cree un plan de acción para usar la próxima vez que enfrente un problema en la escuela.

Haga que los estudiantes compartan sus planes con los socios y debatan soluciones alternativas y posibles recursos dentro de la escuela.

**Extensión:** Usar tecnología

**Actividad:** Haga que los estudiantes investiguen los problemas actuales de educación en línea. Ofrezca varios sitios web que analicen estos temas.

Pida a los estudiantes que escriban dos o tres párrafos sobre uno de los temas.

**Extensión:** Tarea

**Actividad:** Pida a los estudiantes que traigan o dibujen un objeto que represente un problema (como un nudo).

Haga que los estudiantes describan cómo el objeto es una representación de un problema en la escuela.

**Extensión:** Recursos adicionales

**Actividad:** Haga que los estudiantes revisen *The Thinker's Toolkit: 14 Techniques for Problem Solving* de Morgan D. Jones.

Haga que los estudiantes debatan las ideas en el libro o agregue algunas propias.

---

LECCIÓN **3**

# RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN EL TRABAJO

## PLAN DE ACCIÓN

- Actividad inicial
- Pensamiento creativo
- Consecuencias, consecuencias
- En el trabajo
- Conclusión
- Preguntas para la evaluación

### Objetivos

Los estudiantes practicarán desarrollar alternativas y analizar las consecuencias para resolver problemas en el trabajo.

Los estudiantes aplicarán estrategias de resolución de problemas a problemas específicos del lugar de trabajo.

### Materiales necesarios

- Libro blanco, marcadores, lápices de colores, reglas, revistas, pegamento, tijeras, etc. (Parte I)
- Copias de un artículo de noticias o revista para cada estudiante sobre una acusación de discriminación en el lugar de trabajo (Parte III)

**Actividad inicial (3 minutos)**

Pregunte a los estudiantes si alguna vez han usado un líquido corrector como Wite-Out o Liquid Paper para corregir un error que cometieron al escribir. Si no lo han hecho, explique que el líquido de corrección es un líquido blanco, parecido a una pintura, que se usa para ocultar errores en el papel.

Diga a los estudiantes que el fluido corrector fue inventado en 1951 por Bette Nesmith Graham, una secretaria. Antes del advenimiento de los procesadores de texto y las computadoras hogareñas, todo el tipeo tenía que realizarse en máquinas de escribir. El trabajo realizado en una máquina de escribir, a diferencia del trabajo realizado en un procesador de textos, no se podía editar antes de aparecer en papel. Por lo tanto, un solo error, sin importar cuán insignificante fuera, significaba volver a escribir la página completa desde el principio. Graham, que estaba orgullosa de ser un empleado eficiente, quería encontrar una mejor manera de corregir errores de tipeo. Una noche, ella mezcló pintura y creó lo que ella llamó “Mistake Out”; ella pronto comenzó a usarlo en el trabajo. Su líquido corrector rápidamente se hizo popular, eventualmente llevándola a fundar una compañía que luego vendió por \$ 47.5 millones.

Explique a los estudiantes que, en los negocios, las personas buscan soluciones innovadoras y creativas a los problemas. En esta situación, el líquido corrector resolvió el problema. Explique a los estudiantes que en esta lección se concentrarán en los pasos tres y cuatro del proceso de resolución de problemas: desarrollar alternativas y analizar las consecuencias.

**Parte I Pensamiento creativo (20 minutos)**

*Propósito:* Los estudiantes desarrollan posibles alternativas para resolver problemas en el lugar de trabajo.

**1. LOS ESTUDIANTES IDENTIFICAN LOS TIPOS DE PROBLEMAS QUE OCURREN EN EL LUGAR DE TRABAJO.**

Pida a los estudiantes que hagan una lista de los problemas que han experimentado en sus trabajos, incluidos puestos por cuenta propia, como cuidar niños o pasear perros. Sugiera a los estudiantes que también enumeren los problemas de trabajo de los que han oído hablar sus amigos o familiares. Registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en una transparencia para proyector. ( *Los estudiantes pueden responder: no saber cómo hacer una tarea, programar conflictos, un supervisor que no parece agradarle, compañeros de trabajo poco cooperativos o antipáticos, discriminación racial o de género, acoso sexual, etc.* )

**2. LOS ESTUDIANTES DESARROLLAN UN ESCENARIO DE TRABAJO QUE REQUIERE UNA RESOLUCIÓN CREATIVA DE PROBLEMAS.**

Diga a los estudiantes que ahora usarán uno de los problemas que acaban de mencionar para practicar el desarrollo de alternativas y analizar las consecuencias.

De la lista que desarrollaron los estudiantes, elija un problema para que trabajen y donde inventar un sistema, proceso u objeto puede producir una solución. Pida a

la clase que desarrolle más la situación, proporcionando detalles sobre quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo. Registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en un proyector como referencia para la próxima actividad.

### 3. LOS ESTUDIANTES INVENTAN POSIBLES SOLUCIONES AL PROBLEMA QUE HAN DESARROLLADO.

Pregunte a los estudiantes si alguna vez escucharon la expresión “piense de manera creativa”. Obtenga los pensamientos de los estudiantes sobre lo que podría significar el dicho. Guíelos a entender que el dicho significa considerar todas las posibilidades, incluso aquellas que pueden parecer inusuales o extrañas al principio. Señale a los estudiantes que pensar “de manera creativa” es una estrategia útil en este paso de la resolución de problemas, cuando es importante considerar tantas soluciones como sea posible.

Recuerde a los estudiantes la historia detrás del líquido corrector. Diga a los estudiantes que este es un ejemplo de pensamiento “de manera creativa”. Explique que ahora van a crear inventos similares para resolver el problema que acaban de analizar.

Divida la clase en grupos de tres o cuatro estudiantes. Recuerde a los estudiantes que sus inventos pueden ser objetos, sistemas o procesos. Diga a los estudiantes que intenten “pensar de manera creativa” al considerar soluciones. Dígalos que cada grupo elegirá una posible invención para presentar a la clase.

Deles a los grupos aproximadamente cinco minutos para que presenten sus ideas.

Proporcione a los grupos materiales de arte e indíqueles que creen representaciones visuales de los inventos que hayan decidido.

---

## Consecuencias Parte II, Consecuencias (10 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes analizan las consecuencias de los inventos que crearon.

### 1. LOS ESTUDIANTES PRESENTAN SUS INVENTOS A LA CLASE.

Cuando los estudiantes hayan terminado de trabajar, pida a cada grupo que comparta su invención con la clase y explique por qué eligió la invención particular que hizo.

### 2. LOS ESTUDIANTES ANALIZAN LAS CONSECUENCIAS DE SUS INVENTOS.

Después de que cada grupo presente su proyecto, pregunte a la clase: “¿Cuáles son algunas de las posibles consecuencias de esta invención?”

Recuerde a los estudiantes que consideren todas las posibles consecuencias, tanto positivas como negativas. Si los estudiantes necesitan pautas, bríndeles ejemplos de las posibles consecuencias del líquido corrector (por ejemplo, se podría realizar más trabajo, ya que los errores eran más fáciles de corregir, se necesitaba menos tiempo para preparar un documento escrito, el trabajo podría haberse vuelto más descuidado ya que corregir errores consumía menos tiempo).

Haga que un voluntario registre las sugerencias de los estudiantes en la pizarra.

Cuando los estudiantes hayan agotado sus ideas, revise la lista que crearon. Pida que determinen si la invención parece efectiva o no. También incentive a los estudiantes a considerar qué otros cambios podrían tener lugar para que sus invenciones funcionen.

---

### Parte III En el trabajo (15 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes aplican sus habilidades de resolución de problemas a un problema real en el lugar de trabajo.

#### 1. LOS ESTUDIANTES APRENDEN SOBRE LA LEY DE DERECHOS CIVILES.

Explique que un problema que puede ocurrir en el trabajo es la discriminación. Explique a los estudiantes que la ley federal prohíbe la discriminación basada en

- Raza, color u origen nacional
- Edad o género
- Religión
- Embarazo
- Discapacidad

Muchos estados también tienen leyes que prohíben la discriminación basada en la orientación sexual, el estado parental, el estado civil y la afiliación política.

#### 2. LOS ESTUDIANTES IDENTIFICAN POSIBLES SOLUCIONES PARA PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA DISCRIMINACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO.

Pida a los estudiantes que sugieran posibles acciones para situaciones en las que creen que han sido discriminados en el trabajo. Los estudiantes pueden identificar algunos de los siguientes enfoques:

- Documente las instancias en las que cree que ha sido discriminado y escriba lo que sucedió y quién estuvo presente.
- Verifique la política de su compañía o hable con su supervisor para ver si lo que está experimentando se considera discriminación.
- Si puede, use buenas habilidades de comunicación para hablar con la persona y dígame que usted cree que él o ella lo discriminan y que quiere que se detenga.
- Si el comportamiento no se detiene, siga la política de la compañía y dé el siguiente paso. Si es necesario, busque ayuda de su supervisor o gerente de recursos humanos.
- Si la persona que practica la discriminación es su supervisor o el gerente de recursos humanos, consulte a su supervisor.
- Si ninguno de estos pasos resuelve el problema, presente una queja ante la Comisión de Igualdad de Oportunidades de Empleo (EEOC). Ingrese a [www.eeoc.gov](http://www.eeoc.gov) o llame al (800) 669-4000.
- Si presenta una queja, comprenda que los cargos que presenta son muy graves y que no debe tomarlos a la ligera. Los registros que ha conservado serán de gran ayuda para garantizar que el reclamo se procese de manera responsable.

### 3. LOS ESTUDIANTES APLICAN SUS SOLUCIONES A UN EJEMPLO DE DISCRIMINACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO.

Distribuya copias de un artículo de noticias o revista que relacione las denuncias de discriminación en el lugar de trabajo o informe a los estudiantes sobre un incidente que le resulte familiar.

Divida a los estudiantes en grupos de cinco o seis. Haga que cada grupo revise la situación descrita en el artículo y aplique los pasos tres y cuatro del proceso de resolución de problemas y desarrolle posibles soluciones al problema y analice las consecuencias.

Pida a cada grupo que comparta sus resultados con la clase.

---

#### **Conclusión** (2 minutos)

Para concluir, pida a los estudiantes que enumeren los cuatro pasos del proceso de resolución de problemas que han practicado hasta ahora. Diga a los estudiantes que la próxima lección se enfocará en los dos pasos finales: tomar una decisión y evaluar los resultados. Obtenga de los estudiantes los siguientes **puntos clave** que se enseñaron en esta lección:

- Pensar “de manera creativa” puede ayudarlo a desarrollar muchas soluciones posibles para un problema.
- Es importante considerar las consecuencias de posibles soluciones antes de tomar una decisión final.
- La Ley de Derechos Civiles prohíbe la discriminación en el lugar de trabajo.

#### **Preguntas para la evaluación**

---

1. ¿Cuáles son los beneficios de pensar “de manera creativa”?
2. ¿Qué puede hacer si ve discriminación en su lugar de trabajo?

## EXTENSIONES DE LA LECCIÓN

**Extensión:** Usar citas

**Cita:** "Cada problema ha ocultado una oportunidad tan poderosa que literalmente eclipsa el problema. Las mejores historias de éxito fueron creadas por personas que reconocieron un problema y lo convirtieron en una oportunidad". –Joseph Sugarman

**Actividad:** Pida a los estudiantes que piensen en problemas en el trabajo que puedan verse como oportunidades. Recuerde a los estudiantes sus inventos.

**Extensión:** Abordar múltiples estilos de aprendizaje

**Actividad:** Haga que los estudiantes escriban enunciados "si, entonces" que podrían resolver problemas en el trabajo (p. ej., "Si alguien no está dispuesto a compartir el equipo con usted, pregúntele a otra persona").

Pida a los estudiantes que creen un libro con declaraciones "si, entonces" en el trabajo.

**Extensión:** Escribir en el diario

**Actividad:** Haga que los estudiantes escriban sobre por qué es importante poder resolver problemas en el trabajo.

Haga que los estudiantes discutan las formas en que ser un buen solucionador de problemas podría beneficiar a las personas en el lugar de trabajo.

**Extensión:** Usar tecnología

**Actividad:** Haga que los estudiantes creen listas de preguntas para profesionales en diferentes campos sobre los diversos problemas laborales que enfrentan. Pregúnteles al administrador y al director de su escuela si sus estudiantes pueden enviar sus preguntas por fax a profesionales que estén dispuestos a responderlas.

Discuta con los estudiantes las respuestas que se envían por fax a su clase.

**Extensión:** Tarea

**Actividad:** Pida a los estudiantes que entrevisten a alguien en casa o en su comunidad sobre problemas relacionados con el trabajo. Pida que discutan el curso de acción que la persona tomó en respuesta a estos problemas.

Discuta los resultados de las entrevistas. ¿Cuáles fueron las reacciones a los problemas encontrados en el trabajo y los cursos de acción tomados para tratar los problemas?

**Extensión:** Recursos adicionales

**Actividad:** Haga que los estudiantes lean una historia de *Chicken Soup for the Soul at Work*.

Haga que los estudiantes escriban cartas al autor de la historia que compartan sus reacciones al respecto.

# LECCIÓN 4

## RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN EL HOGAR

### PLAN DE ACCIÓN

- Actividad inicial
- Escenas de la casa
- Guión gráfico
- Galería de ideas
- Conclusión
- Preguntas para la evaluación

### Objetivos

Los estudiantes analizarán un video clip de un problema en casa.

Los estudiantes practicarán técnicas de evaluación y retroalimentación.

Los estudiantes aplicarán los seis pasos del proceso de resolución de problemas a los problemas en el hogar.

### Materiales necesarios

- Un globo (no inflado) con las palabras “relaciones familiares” escritas en él (Actividad inicial)
- Un alfiler (Actividad inicial)
- Un video clip de 10 minutos de una película o programa de televisión que es popular entre sus estudiantes y muestra a los adolescentes lidiando con un problema en el hogar (Parte I)
- Cartulina en colores oscuros (negro, azul marino, etc.), una unidad para cada grupo de cuatro o cinco estudiantes (Parte II)
- Hojas de papel blanco, aproximadamente una por estudiante (Parte II)
- Pegamento y una variedad de marcadores de colores, crayones, lápices, revistas, etc. (Parte II)
- Varias pilas de notas adhesivas, suficientes para que cada estudiante reciba varias notas (Parte III)

**Actividad inicial (3 minutos)**

Tome el globo con las palabras “relaciones familiares” escritas en él y lentamente explórelo para la clase. Cuando el globo esté casi a plena capacidad, deje de inflarlo por un momento y pregúntele a la clase qué sucedería si siguiera soplando aire dentro de él. *(Las respuestas de los estudiantes deberían indicar que el globo explotaría).*

Continúe inflando el globo hasta que esté a plena capacidad. Pregunte a los estudiantes cuántos de ellos sienten tensión o temen que el globo explotará a medida que aumenta la presión sobre él. Explote el globo de repente con el alfiler. Diga a los estudiantes que así es como el estrés afecta las relaciones familiares; a medida que aumenta el estrés, la tensión aumenta, los problemas empeoran y la situación puede explotar fuera de control.

Organice un torbellino de ideas con los estudiantes sobre algunos ejemplos de problemas comunes en el hogar; registre las respuestas de los estudiantes en la pizarra o en una transparencia para proyector. *(Los estudiantes pueden responder: sentir como si los padres no confiaran en ellos, sentir que los padres son demasiado estrictos o no lo suficientemente estrictos, sentirse como si los trataran de manera diferente a sus hermanos, no llevarse bien con sus hermanos, sentir que se les da demasiada responsabilidad para los hermanos menores, deseando tener más privacidad).* Guarde esta lista para usar en la parte II.

Diga a los estudiantes que van a practicar aplicando los dos últimos pasos del proceso de resolución de problemas a los problemas en el hogar.

**Parte I Escenas de la casa (15 minutos)**

*Propósito:* Los estudiantes analizan las estrategias de resolución de problemas representadas en un video clip.

**1. LOS ESTUDIANTES DEFINEN LOS DOS ÚLTIMOS PASOS DEL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.**

Diga a los estudiantes que los pasos finales del proceso de resolución de problemas son tomar una decisión y evaluar la decisión. Pregunte a los estudiantes qué significa evaluar una decisión. *(Las respuestas de los estudiantes deben indicar que esto significa ver cómo resulta la solución y decidir si las consecuencias reales son principalmente buenas o malas).*

Señale a los estudiantes que el paso final a menudo se pasa por alto: las personas pueden trabajar exhaustivamente para encontrar una solución a un problema, pero es posible que no lo revisen para ver si fue eficaz.

**2. LOS ESTUDIANTES VEN UN VIDEO QUE MUESTRA UN PROBLEMA EN CASA.**

Diga a los estudiantes que van a ver un video clip de un problema común en casa. Indique a los estudiantes que tomen notas mientras miran el clip para identificar los pasos del proceso de resolución de problemas que se están siguiendo. Diga a los estudiantes que también deben tener en cuenta las instrucciones de que no se están siguiendo los pasos, como alguien que no ha reunido suficiente información.

Muestre el video clip a los estudiantes.

### 3. LOS ESTUDIANTES IDENTIFICAN LOS PASOS DEL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE SON EVIDENTES EN EL CLIP.

Cuando termine el video, pídale a los estudiantes que enumeren los pasos del proceso de resolución de problemas que aparecieron en el video e identifiquen las escenas o diálogos específicos que se relacionan con cada paso. Discuta las respuestas de los estudiantes y guíe a los estudiantes a que hagan inferencias sobre los pasos del proceso de resolución de problemas que no se trataron abiertamente en el clip.

A medida que los estudiantes identifiquen los pasos del video, crea un guión gráfico en el tablero. (Dibuje un rectángulo grande y horizontal, luego dibuje seis cajas dentro de ese rectángulo. Cada caja pequeña representa un paso del proceso de resolución de problemas). Escriba en cada cuadro palabras clave o diálogos de las escenas que se relacionan con cada paso de resolución de problemas.

---

## Parte II Guión gráfico (20 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes desarrollan guiones gráficos para demostrar las técnicas de resolución de problemas.

### 1. LOS ESTUDIANTES ELIGEN ESCENARIOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS PARA ILUSTRAR.

Señale a los estudiantes el boceto que ha hecho en la pizarra. Explique que este es un esquema para un guión gráfico del video clip que vieron. Diga a los estudiantes que los guiones gráficos contienen dibujos o representaciones visuales de cada escena y son utilizados por animadores, artistas y cineastas para crear películas y espectáculos.

Diga a los estudiantes que ahora crearán guiones gráficos que describirán las soluciones para sus problemas en el hogar. Divida la clase en grupos de cuatro o cinco estudiantes. Refiriéndolos a la lista de problemas que ellos intercambiaron en la actividad inicial, diga a los grupos que cada uno elija un problema que sea importante para ellos. Explique que cada grupo creará un guión gráfico para representar visualmente las posibles soluciones a su problema.

### 2. LOS ESTUDIANTES CREAN GUIONES GRÁFICOS PARA DEMOSTRAR HABILIDADES PARA RESOLVER PROBLEMAS.

Muestre un guión gráfico completo para la clase o etiquete el boceto en la pizarra para mostrar a los estudiantes cómo armar sus materiales.

Distribuya la cartulina, el papel blanco, los marcadores, el pegamento y otros materiales artísticos a cada grupo. Los estudiantes deben diseñar sus escenas en papel blanco y colocarlas, en orden, sobre la cartulina oscura. Dé a los estudiantes aproximadamente 20 minutos para trabajar en sus guiones gráficos. Pida a cada grupo que publique su guión gráfico terminado en una de las paredes de la clase.

## Parte III Galería de ideas (10 minutos)

*Propósito:* Los estudiantes practican técnicas de evaluación y retroalimentación.

### 1. LOS ESTUDIANTES SE PREPARAN PARA LA GALERÍA DE IDEAS.

Explique que la clase hará una galería de ideas por el aula para evaluar los guiones gráficos. Pregunte a los estudiantes si alguna vez han estado en una galería o museo de arte. Explique que en una galería, las personas se desplazan entre las obras, y hacen una pausa para mirar y pensar en cada pieza de arte.

### 2. LOS ESTUDIANTES APRENDEN TÉCNICAS DE EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN.

Pregunte a los estudiantes qué significa “evaluación”. Diríjalos a definir “evaluación” como la determinación de las fortalezas y debilidades de algo a través de una revisión cuidadosa. Explique que es importante revisar todos los aspectos de algo para evaluar su impacto general. Diga a los estudiantes que van a practicar la evaluación mirando y pensando en los guiones gráficos.

Pregunte a los estudiantes qué significa “retroalimentación”. Diga a los estudiantes que los comentarios consisten en comentarios constructivos que describen el impacto de algo. Explique que van a retroalimentarse mutuamente al tomar notas sobre los guiones gráficos.

Señale a los estudiantes que los comentarios efectivos pueden ser negativos (“Me sentí confundido cuando lo leí”) y positivos (“Me emocionó ver que lo hiciste así porque...”), pero que siempre deberían ser constructivos y ayudar a la persona a mejorar el proyecto. Recuerde a los estudiantes que practiquen una comunicación responsable mediante el uso de I-Mensajes.

Recuerde a los estudiantes que proporcionar comentarios cuidadosamente redactados es una herramienta importante para usar al abordar situaciones problemáticas, en particular situaciones que involucran a nuestras familias y otras personas con quienes tendemos a interactuar de manera informal.

### 3. LOS ESTUDIANTES PARTICIPAN EN UNA GALERÍA DE IDEAS PARA PROPORCIONAR COMENTARIOS SOBRE LOS GUIONES GRÁFICOS.

Dé a cada estudiante una pequeña pila de notas adhesivas y pídale que utilicen las notas para proporcionar comentarios sobre los guiones gráficos; para ello, deben escribir sus comentarios y pegar las notas en la pared cerca de cada póster. Diga a los estudiantes que se concentren en las formas en que los guiones gráficos transmiten los seis pasos del proceso de resolución de problemas y si creen que la solución es efectiva.

Dé a los estudiantes varios minutos para hacer circular la sala para revisar los guiones gráficos.

---

**Conclusión** (2 minutos)

Pida a los estudiantes que nombren los pasos del proceso de resolución de problemas. Aliéntelos a enfocarse en situaciones específicas en sus propias vidas en las que la resolución de problemas pueda ser útil. Obtenga de los estudiantes los siguientes **puntos clave** que se enseñaron en esta lección:

- La cooperación reduce los problemas en la familia.
- Manejar el estrés ayuda a que los problemas se vuelvan más manejables.
- Las técnicas de resolución de problemas funcionan en situaciones familiares.

**Preguntas para la evaluación** 

---

1. ¿Qué puedes hacer para ayudar a construir la cooperación en tu familia?
2. Describe un problema que has tenido en casa. ¿Cómo superaste este problema? ¿Cómo pueden ayudarte los pasos del proceso de resolución de problemas?

## EXTENSIONES DE LA LECCIÓN

**Extensión:** Usar citas

**Cita:** "Hay menos problemas para gobernar una familia privada que un reino entero".

-Michel Eyquem de Montaigne, ensayista del siglo XVI

**Actividad:** Como clase, discuta el significado de la cita. Haga que los estudiantes escriban posibles soluciones para resolver problemas en el hogar.

**Extensión:** Abordar múltiples estilos de aprendizaje

**Actividad:** Haga que los estudiantes imaginen a su familia como un equipo deportivo.

Pregunte, "¿Qué deporte jugarías? ¿Qué posición jugaría cada miembro de la familia? ¿Cuál sería el nombre y los colores de tu equipo?".

Haga que los estudiantes se reúnan en grupos según el deporte que jugarían sus familias (por ejemplo, todos los equipos de fútbol juntos). Haga que cada grupo presente a los miembros de su liga a la clase.

**Extensión:** Escribir en el diario

**Actividad:** Haga que los estudiantes describan una situación en la que su familia usó la cooperación para resolver un problema.

Haga que los estudiantes compartan sus descripciones con un compañero.

**Extensión:** Usar tecnología

**Actividad:** Haga que los estudiantes investiguen varios servicios disponibles para las familias.

Haga que los estudiantes graben anuncios de radio por un servicio ofrecido para ayudar a las familias a resolver problemas.

**Extensión:** Tarea

**Actividad:** Haga que los estudiantes creen un gráfico de barras de sus problemas en casa, en el trabajo, en la escuela y con amigos. Pida que conserven la tabla durante una semana y rastreen cuántas veces surgen problemas.

Haga que los estudiantes presenten sus gráficos de barras a la clase y compartan sus soluciones o pidan consejo.

**Extensión:** Recursos adicionales

**Actividad:** Haga que los estudiantes investiguen canciones sobre familias o miembros de la familia.

Haga que los estudiantes discutan las letras de estas canciones y los mensajes que envían sobre las familias y los problemas en el hogar.

# RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

POR

**MIEMBROS DEL GRUPO:** \_\_\_\_\_

**ACTIVIDAD:** \_\_\_\_\_

**PASOS PARA LA TOMA DE DECISIONES:**

**COMENTARIOS:**

1. Definir la situación.
2. Recopilar información.
3. Desarrollar alternativas.
4. Analizar las consecuencias.
5. Tomar la decisión.
6. Tomar en cuenta los comentarios y la evaluación.



# GLOSARIO

## MÓDULO CINCO: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

**acoso sexual:** Cualquier comunicación o conducta inoportuna de naturaleza sexual.

**clasificar:** Arreglar u organizar según la clase o categoría.

**discriminación:** 1. El estado o la condición de ser tratado de diferente manera según el género, la edad o la raza; prejuicio. 2. Trato diferencial; inclinación.

**mediación:** La intervención amigable en disputas de los demás con el propósito de resolver diferencias.

**problema:** 1. Una cuestión a ser considerada, resuelta o respondida. 2. Una situación, un asunto o una persona que presentan dificultad.

