**Instrucciones:**

*En cada uno de los siguientes casos que se exponen a continuación, contesta lo siguiente:*

1. *¿Cual sería tu primera reacción ante la situación presentada?*
2. *¿Que harías*
3. *¿Qué dirías?*
4. *Sitúate en el contexto y dime: ¿qué pensabas en esos momentos?*
5. *¿Cómo te sentiste?*
6. *¿Qué habilidades sociales necesitarías y cómo las aplicarías para entender la situación?*
7. *¿Cuál o cuáles de las leyes de las relaciones interpersonales aplicarías y cómo?*
8. *¿Cómo aplicarías la empatía y la asertividad en esta situación?*
9. *¿Qué pasaría si tu comportamiento hubiera sido pasivo?*
10. *¿Qué pasaría si tu comportamiento hubiera sido agresivo?*
    * ***CASO 1:***

*Has llegado a tu trabajo puntualmente como siempre, al entrar a tu oficina, te das cuenta que tu escritorio está siendo ocupado por un nuevo miembro de la empresa, él revisa papeles y busca algo minuciosamente en tu computadora. No entiendes lo que está pasando, porque el día anterior que te fuiste a casa, todo estaba aparentemente bien.*

* + ***CASO 2:***

*Se te ha delegado la responsabilidad de dar el curso de inducción a los trabajadores de nuevo ingreso. Debes preparar el material a exponer y los recursos de introducción al puesto de cada empleado, te acercas al área de recursos humanos para obtener la información, pero el encargado tiene tanto trabajo que te da un paquete de manuales de bienvenida sin que sea revisado por su parte, ni por la tuya. ¿Cómo puedes obtienes información de la empresa para transmitirla en el curso de inducción?*

*Es el día del curso y tú llegas preparado con tu presentación y el paquete de manuales de bienvenida al auditorio de la empresa. Al llegar ahí, te das cuenta de que el cañón para proyección está guardado en la oficina del encargado del auditorio y este se encuentra en su hora de lunch. Ya están los empleados nuevos esperando el curso y tú no tienes cómo empezar. Revisas entonces el paquete de manuales y te das cuenta que son de hace 5 años atrás, por lo que no están actualizados con respecto a los objetivos de la empresa, ni los organigramas de operación.*

*Los empleados nuevos comienzan a inquietarse, el encargado del auditorio no llega y el material impreso tampoco te va a servir. ¡Hay que resolverlo ya!*

* + ***CASO 3:***

*Te ha tocado organizar un curso de capacitación obligatorio para el personal administrativo de la empresa en la cual trabajas. El horario de oficina es de 9:00 am a 14:00 pm y de 16:00 pm a 19:00 pm.*

*El público al cual dirigirás el curso está conformado en un 70% por mujeres madres de familia y un 30% de hombres.*

*Te has dado cuenta que el material del curso es tan extenso que necesitarás por lo menos tres días para abarcarlo por completo. Organizas entonces el curso para los días martes, miércoles y jueves de la semana, en un horario de 12:00 a 15:00 horas.*

*Al enviar por correo la convocatoria al curso notas cierto descontento entre los que deben asistir, mas no entiendes el porqué.*

*Al llegarse el primer día del curso, tú te sientes muy entusiasmado pues has organizado tu tiempo y el material que debes dar a conocer, pero observas que el personal llega con caras largas y un tanto molestos. En el desarrollo del curso en ese día se muestran poco participativos y un tanto cerrados al trabajo de grupo. Les haces ver que es obligatoria su asistencia por órdenes de los altos directivos, pero aun así no consigues mucho.*

*Para el segundo día, la molestia ya es mayor. El ambiente es apático y empiezas a recibir agresiones indirectas de manera verbalizada, sobre todo por parte de las mujeres asistentes al curso. Vuelves a recordar que es un curso de carácter obligatorio.*

*El último día notaste ausentismo de algunas personas y total hermetismo de los que asistieron*

*Te das cuenta que tu curso no alcanzará los objetivos deseados y así lo reportas a tu superior. Él te cuestiona al respecto del comportamiento de tu audiencia, debes reflexionar al respecto. ¡No se puede volver a repetir algo igual!*

* + ***CASO 4:***

*En la empresa para la cual trabajas te han puesto a competir en un proyecto contra tu mejor amigo. Él es tu compañero de andanzas, se conocen desde la primaria pues son vecinos de toda la vida. Por azares del destino les ha tocado trabajar juntos en la misma compañía y ahora deben competir por el ascenso a un puesto directivo.*

*Su amistad es incuestionable, pero ambos tienen la ilusión de obtener un mejor puesto y salario, ya que ello representaría poder dentro de su lugar de trabajo y una mejor calidad de vida.*

*Cada quien ha trabajado con su equipo para lograr el objetivo planteado y a la vuelta de un mes recibieron el veredicto: Tu amigo es quien consiguió el puesto.*

*Debes dejar la empresa en un par de días más y él es quien te hará la entrevista de salida y decidirá cuales son los beneficios a los que tienes derecho. Al recibir tu liquidación te das cuenta que te han quitado un alto porcentaje de dinero, pero no se te ha aclarado nada.*

*Entonces haz perdido tu empleo, no sabes que pasará con la amistad que tenías con tu compañero de andanzas y además te han dado menos de lo que esperabas. Y ahora… ¿qué?*

* + ***CASO 5:***

*En la empresa en la que trabajas se ha desatado una rebelión por parte de los operarios que, si no controlas, puede costarte el empleo.*

*Ellos argumentan que no se les trata con dignidad y que sus horarios de trabajo son sumamente pesados. Tú sabes que en la compañía se apegan a las políticas y normas de la misma, y que a cada empleado, cuando ingresa, se le hacen saber sus derechos y obligaciones, por lo que te resulta un tanto confuso lo que está sucediendo.*

*Te das cuenta que entre los trabajadores hay varios líderes que son quienes están moviendo a las masas y una mañana irrumpen todos ellos en tu oficina, exigiendo respuesta a sus demandas. Es tanto el alboroto que arman, que debes arreglarlo de inmediato o tu jefe directo deberá tomar serias decisiones al respecto.*

**LISTA DE COTEJO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ELEMENTO | VALOR | OBTENIDO |
| Aplicación correcta de las habilidades sociales e introspección en cada uno de los casos. | 2 Puntos |  |
| Buen manejo aplicativo y justificación de solución. | 4 Puntos |  |
| Implementación argumentada de la empatía a nivel social. | 2 Puntos |  |
| TOTAL | 8 Puntos |  |

*Envíala a través de la Plataforma Virtual.*

*Recuerda que el archivo debe ser nombrado:*

***Apellido Paterno\_Primer Nombre\_A\_Resolucion\_Casos***