



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional



Actividad

Maestría en Administración de Proyectos

Curso Destrezas Gerenciales y Comunicaciones

**Simulación de situaciones problemáticas
(Duración aproximada 60 minutos)**

Introducción al ejercicio de Simulación de situaciones problemáticas

- La actividad que se describe a continuación tiene el propósito de presentar situaciones reales a las que posiblemente se enfrentará durante el transcurso de la maestría, a la hora de realizar trabajos en grupo.
- Se propone la utilización de la información generada por los inventarios del SDI, el acuerdo de equipo elaborado, los principios de negociación del modelo de Harvard, y los fundamentos de la inteligencia emocional como herramientas para resolver las situaciones.
- El objetivo es promover que tanto usted como sus colegas de grupo, pongan en práctica los conceptos estudiados en situaciones reales de trabajo, y motivar la generación de habilidades que le permitan anticipar y resolver situaciones problemáticas, en los equipos de trabajo en que participe.
- Se recomienda que esta actividad sea realizada durante la Sesión Sincrónica 3 del curso de Destrezas gerenciales y comunicaciones como parte de la unidad 5.

Instrucciones (1/3): (10 minutos)

1. Se realizará una actividad en grupos de cinco personas, donde cada grupo se constituye en un equipo de trabajo para simular una situación en particular, la cual debe ser discutida y resuelta por medio de un acuerdo consensuado.

2. Se establecen los siguientes roles (un rol, o papel, es la parte que asume un actor o actriz a en una obra de teatro o película, para contribuir con su argumento estético y de fondo, en este caso desempeñado por usted o una persona del grupo) :

- La persona líder del equipo (será la encargada de liderar la discusión)
- Un miembro asumirá el rol de causante de la problemática (es un miembro activo de la discusión y puede ser el líder del equipo)
- Dos personas del grupo asumirán roles de personas colateralmente afectadas (son observadoras con posibilidades de participación)
- Una persona observadora y evaluadora (observará el desarrollo de la simulación y evaluará a su criterio personal, la aplicación realizada de los principios y conceptos estudiados con relación al SVM del SDI, los principios de negociación de Harvard, los fundamentos de la inteligencia emocional y el Acuerdo de Equipo elaborado). Ver anexos del material instruccional a utilizar.

Instrucciones (2/3): (10 minutos)

3. Se plantea la situación problemática que el equipo de trabajo deberá resolver. El miembro que asume actuar la situación problemática debe informar al grupo cuál es su SVM -Sistema de Valores motivacionales (Azul, Rojo, Verde, Hub o Centro)- para guiar la forma en que el equipo enfrentará la situación.

- Equipo 1: Una persona del equipo, cuyo SVM es, no está de acuerdo con la distribución del trabajo hecha por la persona líder.
- Equipo 2: La persona líder del equipo, cuyo SVM es, impone el día y la hora de la reunión grupal.
- Equipo 3: Una persona del equipo , cuyo SVM es, no cumple con la distribución del trabajo establecida de previo.
- Equipo 4: La persona líder del equipo, cuyo SVM es, modifica la asignación de responsabilidades sobre la marcha consultado a varias personas del equipo pero no a todos.
- Equipo 5: Una persona del equipo (CENTRO) presenta constantes llegadas tardías a las sesiones de trabajo.

NOTA: Las situaciones problemáticas descritas son ejemplos. Estas pueden ser modificadas por el instructor, de acuerdo con las necesidades de cada curso y cada grupo.

Instrucciones (3/3): (10 minutos)

- La persona líder debe plantearle al equipo de cuatro personas (ella misma y tres más) la situación e impulsar el llegar a una solución/acuerdo consensuado. Al mismo tiempo la persona observadora evalúa el trabajo realizado.
- Elementos a considerar:
 - Utilice supuestos ante la falta de información. Con ellos se pueden generar varios escenarios
 - Utilice la información generada por los inventarios del SDI y el resumen adjunto
 - Utilice el acuerdo de equipo que elaboren
 - Utilice los principios de negociación del Modelo de Harvard
 - Utilice los fundamentos de la Inteligencia Emocional
- Al finalizar la simulación:
 - La persona líder expone su participación (los resultados, cómo se sintió, qué habría hecho diferente)
 - La persona causante expone su participación (los resultados, cómo se sintió, qué habría hecho diferente)
 - El observador expone sus conclusiones y recomendaciones
- Preguntas y comentarios del resto del grupo



Actividad

Maestría en Administración de Proyectos

Curso Destrezas Gerenciales y Comunicaciones

Material Instruccional a utilizar en el caso:

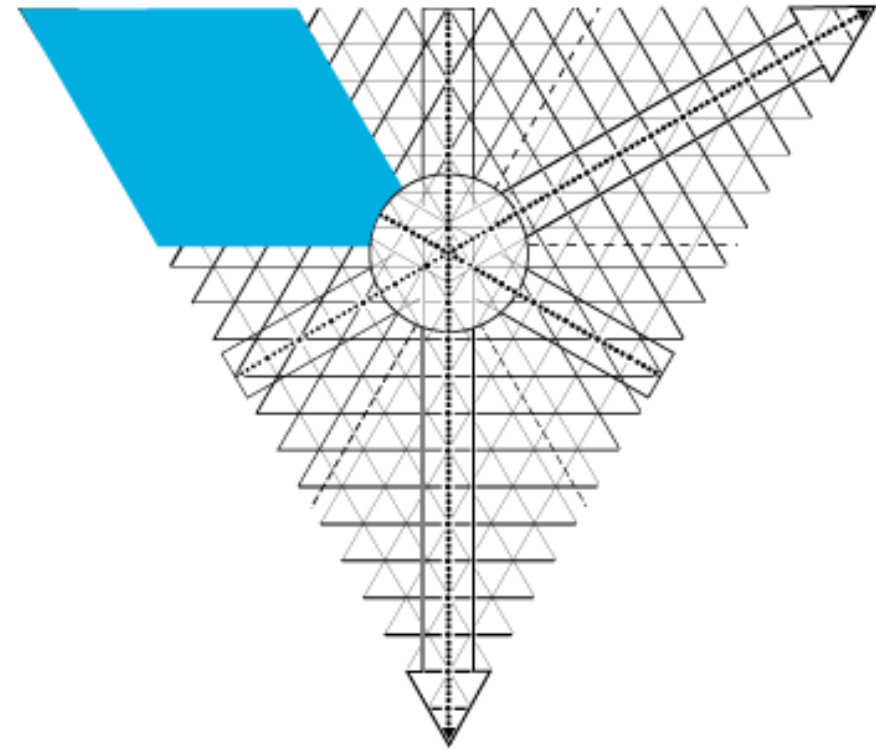
Temática	Localización
Sistema de Valores motivacionales (SVM) del SDI	Unidad Uno
Los principios de negociación del Modelo de Harvard	Unidad Cuatro
Los fundamentos de la Inteligencia Emocional	Unidad dos
El acuerdo de equipo	Unidad cinco

SVM: AZUL Altruista-Protector

Interés por la protección, crecimiento y bienestar de los demás

ESTILO DE INTERRELACION PERSONAL VALORADO

- **Abierto y responde a las necesidades de los demás**
- **Busca formas de traer ayuda a los demás**
- **Trata de hacer la vida de los demás mas fácil**
- **Trata de evitar ser una carga para los demás**
- **Se asegura que los demás obtengan su potencial**
- **Se asegura que los demás sean valorados**
- **Defiende los derechos de los demás**

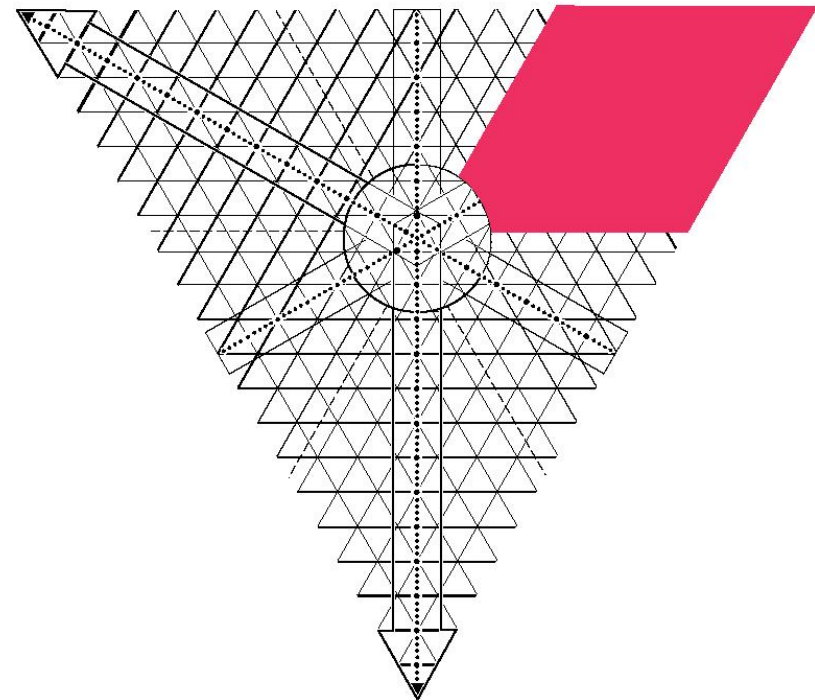


SVM: ROJO RESUELTO - DIRECTIVO

Interesado en el logro de las tareas, preocupado por la organización de la gente, tiempo, dinero y cualquier otro recurso para obtener los resultados deseados

ESTILO DE INTERRELACION PERSONAL VALORADO

- **Compite por la autoridad, responsabilidad y posiciones de liderazgo**
- **Ejercita la persuasión**
- **Alerta a las oportunidades**
- **Reclama los derechos de las ganancias obtenidas**
- **Acepta los retos**
- **Acepta la toma de riesgos como necesarios y deseables**
- **Demuestra competitividad**

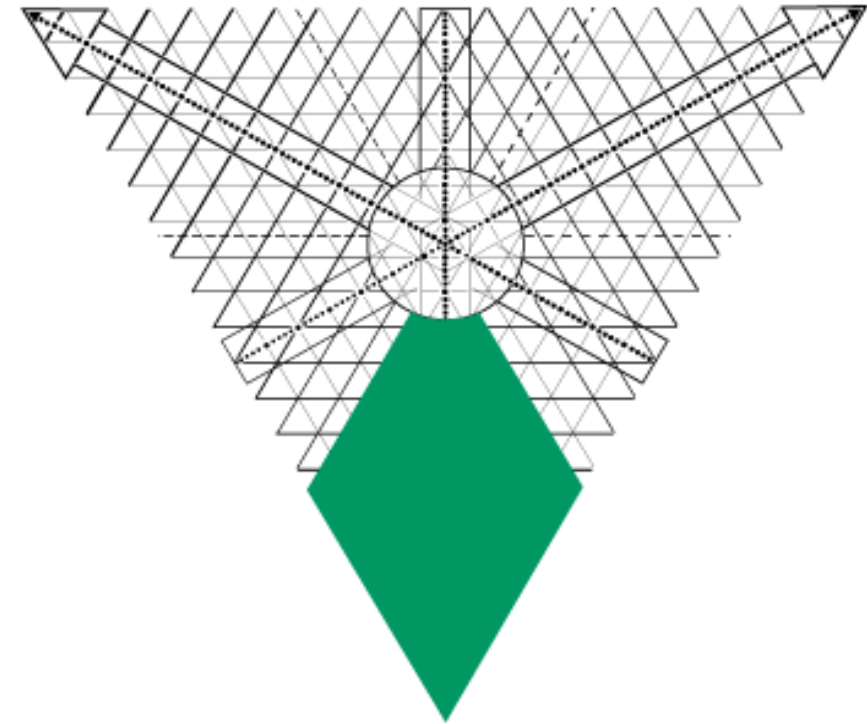


SVM: VERDE ANALITICO-AUTONOMO

Preocupado por asegurarse que las cosas han sido pensadas apropiadamente
Preocupado por establecer y mantener un orden con significado
individualista, confianza en sí mismo, independiente

ESTILO DE INTERRELACION PERSONAL VALORADO

- Ser objetivo
- Ser correcto
- Tener principios
- Tener control de las emociones
- Ser práctico
- Ser cauteloso y detallado
- Ser justo
- Ser resuelto
- Ser serio
- Ser su propio “Juez y Jurado”
- Ser uno mismo
- Pensar las cosas detalladamente antes de actuar

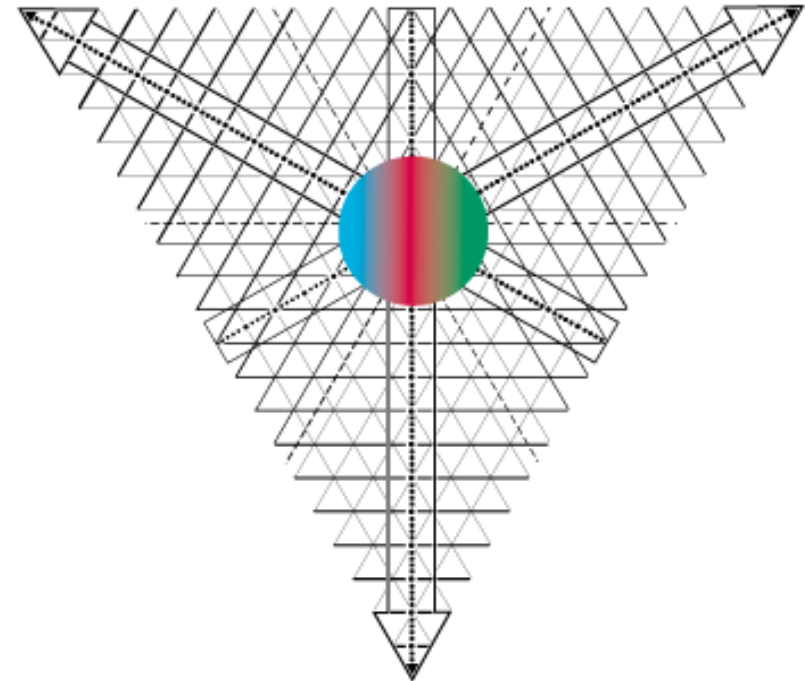


SVM: CENTRO FLEXIBLE-COHERENTE





Interesado por la flexibilidad
Interesado en el bienestar del grupo
Interés en los miembros del grupo y por ser parte del grupo

ESTILO DE INTERRELACION PERSONAL VALORADO

- Ser curioso sobre lo que piensan los demás y sus sentimientos.
- Ser de mente abierta y deseoso de adaptarse
- Experimenta con diferentes formas de actuar
- Orgulloso de ser un “miembro”
- Le gusta conocer a mucha gente
- Le gusta ser conocido por mucha gente
- Le gusta ser conocido como flexible



SVM: Resumen

SISTEMA DE VALORES MOTIVACIONALES (SVM)	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	ENTORNO ATRACTIVO
 AZUL	<p>Personas que se motivan por la protección, crecimiento y bienestar de los demás. Tienen un fuerte deseo de ayudar a quienes genuinamente se puedan beneficiar.</p>	<p>Busca la manera de brindar ayuda a los demás... Trata de hacer la vida de los demás más fácil ... Es abierto y receptivo a las necesidades de los demás... Evita ser una carga para los demás... Defiende los derechos de los demás.</p>	<p>Abierto, amigable, servicial, apoyador y confiable, socialmente sensible, fiel, compasivo, respetuoso, receptivo, humanitario... Ser necesitado... Ser aceptado y apreciado... Con oportunidades para apoyar a los demás.</p>
 ROJO	<p>Personas que se motivan por el cumplimiento de las tareas y el logro de resultados. Tienen un fuerte deseo de establecer metas, tomar medidas decisivas y reclamar las recompensas ganadas.</p>	<p>Está alerta a la oportunidad... Se esfuerza por la acción inmediata... Acepta los desafíos... Compite por la autoridad y la responsabilidad... Ejercita la persuasión... Acepta la toma de riesgos como algo necesario y deseable.</p>	<p>Progresista, innovador, desafiante, rápido, estimulante, competitivo, creativo... Con nuevas oportunidades... Con potencial para avanzar y ganar... Con recompensas materiales disponibles.</p>
 VERDE	<p>Personas que se motivan por el orden con significado y pensando en las cosas. Tienen un fuerte deseo de perseguir intereses independientes, ser prácticos y ser justos.</p>	<p>Busca la claridad, la precisión y la exactitud... Es cauteloso y minucioso... Mantiene sus emociones bajo control... Planifica por anticipado y sigue el plan... Conserva los recursos.</p>	<p>Claro, lógico, preciso, útil, sostenible, eficiente, confiable, organizado... Uso efectivo de los recursos... Criterios claros y defendibles para la toma de decisiones... Con tiempo para desarrollar ideas.</p>
 HUB	<p>Personas que se motivan por la flexibilidad y adaptación a otras personas o situaciones. Tienen un fuerte deseo de colaborar con los demás y permanecer abiertas a diferentes opciones y puntos de vista.</p>	<p>Tiene en cuenta múltiples perspectivas e ideas... Es de mente abierta y dispuesto a adaptarse... Reúne a las personas y hace las conexiones... Mantiene un equilibrio adecuado... Mantiene abiertas las opciones.</p>	<p>Cooperativo, interactivo, sociable, democrático, lúdico, espontáneo, novedoso, flexible... Ser escuchado y escuchar... Crear consenso... Tolerante de diferentes opiniones y perspectivas.</p>

C
o
m
o

e
s
c
u
c
h
a
m
o
s

Como Escuchan?	Filtros	Problemas típicos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Impacientemente. 2. Al grano 3. Bien, pero por períodos cortos de tiempo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escuchan la información necesaria para entrar en acción-metas, plan de acción, costos, beneficios, etc 2. La gran foto y las barreras para la acción 3. Filtran datos y detalles innecesarios 4. Filtran información innecesaria sobre la forma en que siente la gente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escuchan generalidades 2. Información incompleta sobre detalles y sentimientos de los demás. 3. Usualmente insensibles a los detalles del lenguaje corporal. 4. Empiezan a procesar ideas de cómo entrar en acción mientras que escuchan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lógico y sin emociones 2. Cuantitativamente 3. Tienden a colocar énfasis en las palabras y detalles 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escuchan los detalles o información para utilizarlos en el análisis y proceso lógico. 2. Escuchan pistas para validar al que habla como una fuente válida de información. 3. Tienden a filtrar los contenidos emocionales como innecesarios 4. Tienden a considerar los factores de tiempo menos importantes que hacer las cosas bien. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escuchan el detalle, tienden a perder la gran foto 2. Usualmente insensibles al lenguaje corporal y a comunicación no verbal sutil. 3. Respuesta negativa a la perciben de que están equivocados. 4. Comienzan a resolver el problema mientras que escuchan 5. Algunas veces les cuesta entender sus propios sentimientos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Empáticamente 2. Intuitivo 3. Mucho énfasis en mensajes no verbales, especialmente lenguaje corporal. 4. Miran lo mismo que escuchan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escuchan información para ser de mejor ayuda a los demás: dolor, stress, felicidad, conflicto, etc. 2. Escuchan motivos, intenciones, agendas escondidas. 3. Escuchan a las ideas generales, conceptos, no detalles. 4. Tienden a filtrar detalles innecesarios 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escuchan en forma general, ven la gran foto, pueden ignorar detalles importantes. 2. Muy sensibles a comunicación no verbal; sea intencional o no. 3. Se distrae por la condición emocional del otro. 4. Respuesta negativa a gente percibida como negativa, furiosa, ruda, sarcástica. 5. Empiezan a procesar ideas de cómo ser útiles mientras que escuchan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inconsistentemente 2. Algunas veces por mucho tiempo 3. Tienden a colocar mucho énfasis en las palabras seleccionadas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escuchan para entender la situación 2. Escuchan todas las opiniones. Deben obtener todos los puntos de vista 3. Escuchan los acuerdos y excepciones, para construir el consenso 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No filtran lo suficiente 2. Se recargan de información que puede llevar a confusión e indecisión 3. Personas rígidas o que tienen su propia agenda y que no desean el consenso 4. Conectarse con gente que tiene valores emocionales extremos: rápido para actuar, emociones de otros, analíticos 5. Empiezan a pensar como integrar ideas mientras tratan de escuchar. 6. Usualmente interrumpen a los otros para extender y expandir una idea

Modelo de Negociación de HARVARD

Los cuatro principios:

1. Separe a las personas del problema
2. Céntrese en los intereses, no en las posiciones
3. Invente opciones en beneficio mutuo
4. Insista en utilizar criterios objetivos

Los siete elementos:

1. Alternativas
2. Intereses
3. Opciones
4. Legitimidad
5. Compromiso
6. Comunicación
7. Relación

Inteligencia Emocional

La IE es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y aquellos de los otros, para motivarnos a nosotros mismos y para manejar las emociones efectivamente en nosotros mismos y en los demás.

Daniel Goleman

La inteligencia emocional nos permite:

- **Tomar conciencia de nuestras emociones**
- **Comprender los sentimientos de los demás**
- **Tolerar las presiones y frustraciones.**
- **Acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y**
- **Adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal**

Acta de Constitución del Equipo

“Es un documento que establece los valores, acuerdos y pautas operativas del equipo. Puede Contener entre otros:

- **Valores**
- **Pautas de comunicación**
- **Criterios y procesos para la toma de decisiones**
- **Procesos para la resolución de conflictos**
- **Pautas para reuniones**
- **Acuerdos del equipo”**

PMBoK, sexta edición, pag. 319.

Consta de dos partes principales:

1. Primera parte: Inventario

Descripción de los miembros del equipo, por medio de un directorio, su inventario de SDI, sus actitudes y comportamientos más representativos. Toda esta información es proporcionada por cada uno de los miembros del equipo

2. Segunda Parte: Acuerdos

Detalle de los acuerdos tomados por el equipo, siempre por consenso y debidamente firmados a nivel de compromiso.