



UCI
Universidad para la
Cooperación Internacional

Universidad para la Cooperación Internacional
Maestría en Administración de Proyectos

Actualización Profesional en Dirección de Proyectos

Habilidades esenciales para la vida II

Habilidades de Gestión para el Proyecto
Sesión sincrónica - Unidad 8



Presentación



Rolando Guevara Ruiz

Director de Grupo Sinergia

Licenciado en Ciencias de la Computación e Informática

Master en Administración Informática

Certificado PMP desde 2001

Certificado SDI-Facilitator desde 2010

Miembro fundador del Costa Rica PMI Chapter

Experiencia académica en:

- Universidad de Costa Rica
- Universidad para la Cooperación Internacional
- Ulacit
- Expositor en Congresos del PMI
- Programas de entrenamiento privado



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

CONTENIDO

- Conflicto
- Liderazgo

Experiencias educativas de calidad en una comunidad de aprendizaje internacional



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

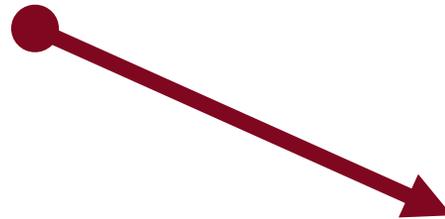
CONFLICTO

Experiencias educativas de calidad en una comunidad de aprendizaje internacional

¿Qué es un conflicto?

El Conflicto es una reacción a la percepción de una amenaza al bienestar personal

La gente desea entrar en conflicto sobre cosas que le son importantes a ellos (disparadores de conflictos)



Cuando vemos a otras personas en conflicto, podemos descubrir lo que es importante para ellas.

Definiciones

- **Fuente de conflicto:**
 - elemento generador de conflicto que existe o pertenece a un proceso formal de trabajo o a la cultura organizacional del mismo. (eje: burocracia, falta de recursos, rol poco claro)
- **Disparador de conflicto:**
 - acciones o actitudes de los demás, que son poco tolerables para mí, y que son potenciales generadores de conflictos. Normalmente no se pueden evitar, están ahí y existen. Se identifican para poder administrarlos mejor (eje. Falta de compromiso real de alguien, manipulación nociva, etc.)
- **Invitación al conflicto:**
 - acciones o actitudes, que de forma natural no necesariamente acarrearán un conflicto y en el cual se tiene la posibilidad de decir si se entra o no en el conflicto. (eje. Una broma pesada, comentario artero, un chisme, etc).

Oposición vs. Conflicto



La **Oposición** es
sobre desacuerdos



La **Oposición** puede ser
productiva



Las personas entran en
conflicto solamente por cosas
que le son importantes

El **Conflicto** es sobre la
amenaza de los valores



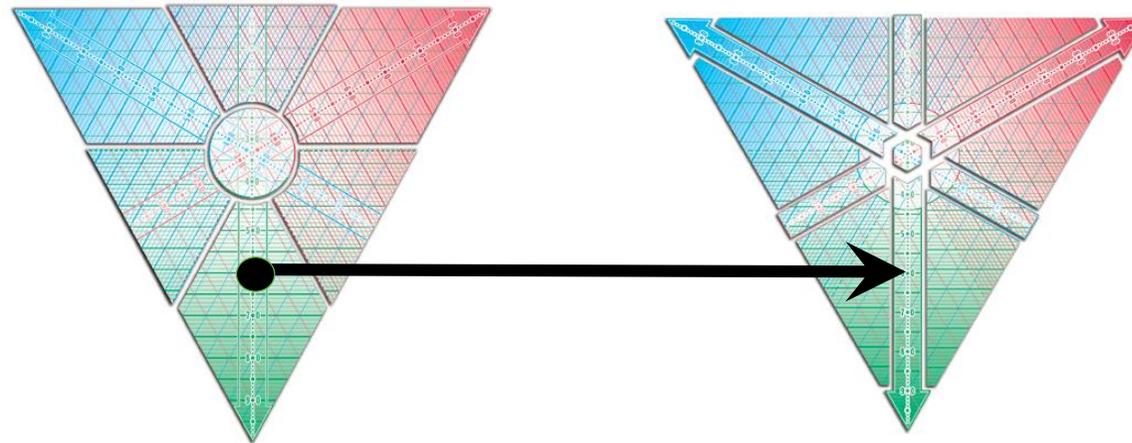
El **Conflicto** es usualmente
improductivo



El **Conflicto** brinda una oportunidad
para aprender sobre lo que le
importa a las personas y una
oportunidad de hacer lo correcto

Motivos vrs Conflicto

La Teoría de la Conciencia de las Relaciones establece que abordamos el conflicto con una secuencia predecible de ***cambios motivacionales*** que son expresados a través del uso de diferentes conductas



**Sistema de Valores
de Motivación**

**3 tipos de motivación
trabajando juntos**

**Secuencia de
Conflicto**

**3 tipos de motivación
trabajando en Orden**

Los MOTIVOS cambian en el conflicto

ACOMODARSE

...y preservar la armonía

DIRIGIR

...y prevalecer sobre los obstáculos

ANALIZAR

...y retrasar las cosas

Secuencia de conflicto

Etapa del Conflicto	Foco en	AZUL	ROJO	VERDE
1	Uno Problema Otro	Simplemente acomodarse a las necesidades de los demás	Simplemente ponerse al nivel del reto que se presenta	Simplemente ser cauteloso y guardar prudencia
2	Uno Problema Otro	Ceder y dejar que el adversario se salga con la suya	Tener que pelear contra el adversario	Tratar de escapar del adversario
3	Uno Problema Otro	Sentirse completamente derrotado	Tener que pelear para defender su propia vida	Tener que retirarse completamente

Para resolver un estado de conflicto se debe retornar al Sistema de Valores Motivacionales

Etapa 1 Verde
RÍGIDO



Una fortaleza excedida puede disparar el conflicto.

Entrar al conflicto puede ser una elección.

Resolver el conflicto involucra regresar al SVM.

Comunicación: En situación de conflicto

El conflicto genuino ocurre cuando encontramos un problema que nos imposibilita hacer lo que nos genera bienestar, cuando estamos inhabilitados para utilizar, expresarnos y ser entendidos en nuestro SVM.

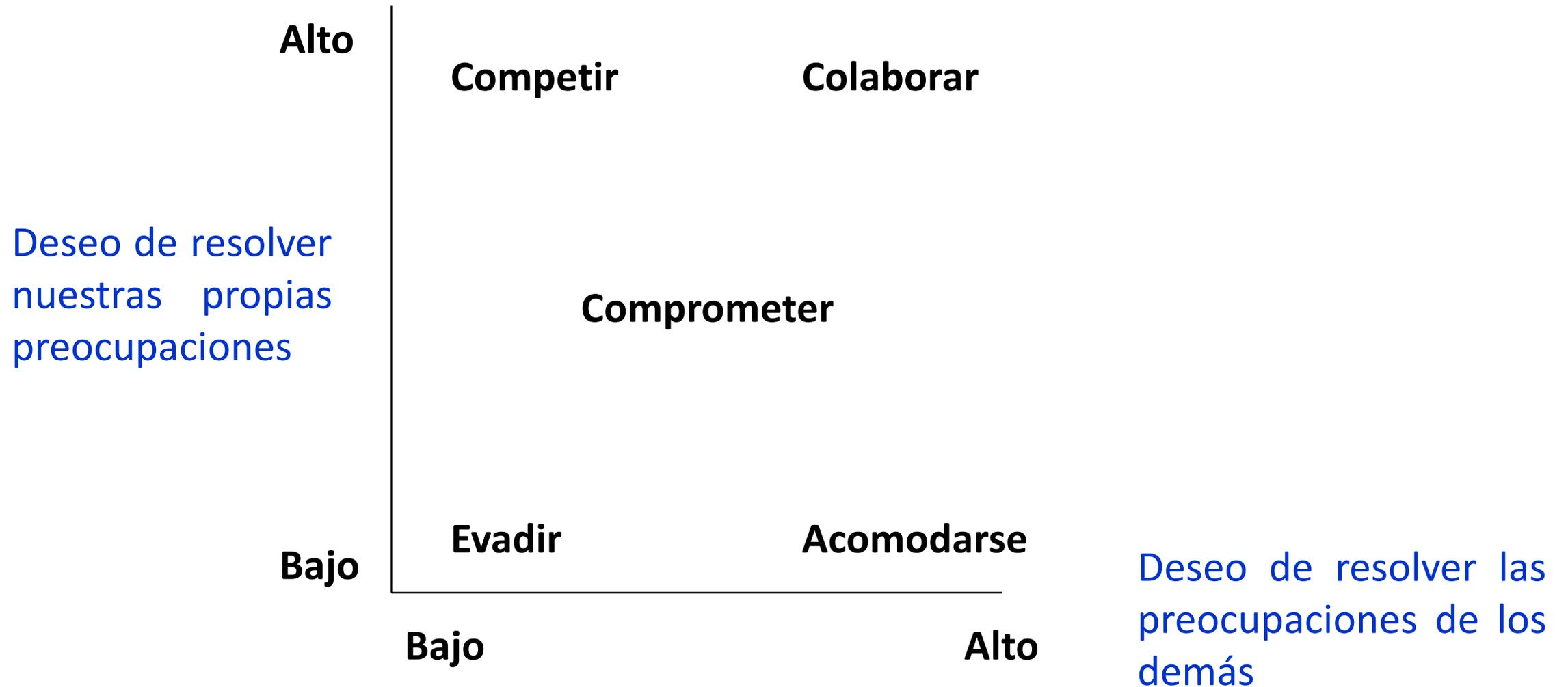
¿Cómo podría sentirse un...

- **Azul...** sin poder ayudar a los demás?
- **Rojo...** sin tomar decisiones?
- **Verde...** sin poder sentirse autónomo e independiente?
- **Centro...** sin que se le permita entender la situación antes de decidir?

Resolver el conflicto

La conciencia de nuestros disparadores de conflicto es la primera llave para manejar el conflicto, podemos elegir no engancharnos en un conflicto prevenible y ahorrar energía para los genuinos.

Modelo de Thomas y Kilmann



Estrategias de Resolución de Conflictos

Enfoque	Objetivo	Su posición	Justificación	Resultado Probable
Competir	Hacerlo a su manera	“Yo sé lo que está bien. No cuestionen mi juicio o autoridad”	Es mejor arriesgarse a causar un poco de malos sentimientos que abandonar una posición con la que usted está comprometido	Usted se siente ganador pero la otra parte siente que perdió y que quedó humillada
Evadir	Evitar tratar con el conflicto	“Soy neutral en este caso. Déjenme pensar sobre esto”	Los desacuerdos son inherentemente malos porque crean tensión	Los problemas interpersonales no se resuelven, causando a largo plazo frustración que se manifiesta en varias formas

Estrategias de Resolución de Conflictos

Enfoque	Objetivo	Su posición	Justificación	Resultado Probable
Comprometer	Alcanzar un acuerdo rápidamente	“Busque una solución de mutuo acuerdo”	Los conflictos prolongados distraen a la gente de su trabajo y generan sentimientos de amargura	Los participantes se ven condicionados a buscar soluciones expeditas y no efectivas
Acomodarse	No incomode a la otra persona	“¿Cómo le puedo ayudar a sentirse bien acerca de esta situación? Mi posición no es tan importante como para generar malos sentimientos entre nosotros	Mantener relaciones armoniosas debería ser nuestra máxima prioridad	Alguna otra persona es probable que tome ventaja de usted

Estrategias de Resolución de Conflictos

Enfoque	Objetivo	Su posición	Justificación	Resultado Probable
Confrontar	Solucionen juntos el problema	“Esta es mi posición, ¿cuál es la suya? Estoy comprometido a encontrar la mejor solución posible”	Las posiciones de ambas partes son igualmente importantes (aunque no necesariamente válidas). Igual énfasis debería colocarse en la calidad del resultado y la imparcialidad del proceso de toma de decisiones	Es muy probable que el problema se resuelva. También, ambas partes se comprometen con la solución y aceptan que fueron tratadas justamente



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

LIDERAZGO

Experiencias educativas de calidad en una comunidad de aprendizaje internacional

Liderazgo

- **¿Quién sabe algo de Liderazgo?**



Liderazgo

Google

Todo Imágenes Vídeos Libros Noticias Más Preferencias Herramientas

Cerca de **80 400 000** resultados (0,42 segundos)

Se muestran resultados de **Liderazgo**
Buscar, en cambio, **Liderago**



El **liderazgo** es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

<https://es.wikipedia.org/wiki/Liderazgo>

[Liderazgo - Wikipedia, la enciclopedia libre](#)

Información sobre los fragmentos destacados · Comentarios



Liderazgo

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. [Wikipedia](#)

Niveles

Tipos

Liderazgo



Lidership



[Todo](#) [Imágenes](#) [Vídeos](#) [Noticias](#) [Maps](#) [Más](#) [Preferencias](#) [Herramientas](#)

Cerca de [817 000 000](#) resultados (0,43 segundos)

Se muestran resultados de **Leadership**

Buscar, en cambio, [Lidership](#)

the quality or ability that makes a person a leader, or the position of being a leader: The company was extremely successful under Murphy's **leadership**. hace 5 días

<https://dictionary.cambridge.org> > diccionario > ingles > l...

[Significado de LEADERSHIP en el Diccionario Cambridge ...](#)



Liderazgo



Liderazgo

amazon  Enviar a **Costa Rica** Todos ▾ **Lidership**

☰ **Todo** Ofertas del Día Servicio al Cliente Tarjetas de Regalo **Listas**

1 a 48 de más de 60,000 resultados para "leadership"

Kindle Unlimited

Elegible para Kindle Unlimited

Departamento

Libros

- Gestión de Negocios y Liderazgo
- Autoayuda
- Cultura Empresarial
- Biografías y Memorias
- Política y Ciencias Sociales
- Salud, Ejercicio Físico y Dietas

Tienda Kindle

eBooks Kindle

Audible Audiolibros

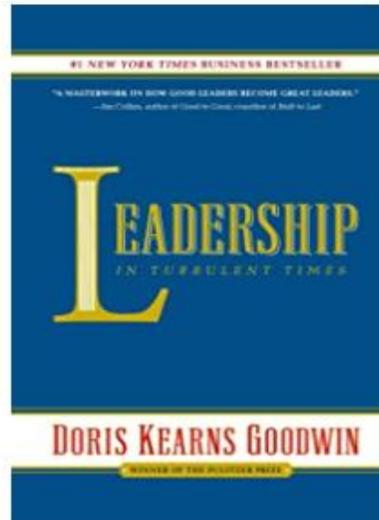
Empresas y Profesiones

✓ [Ver los 5 departamentos](#)

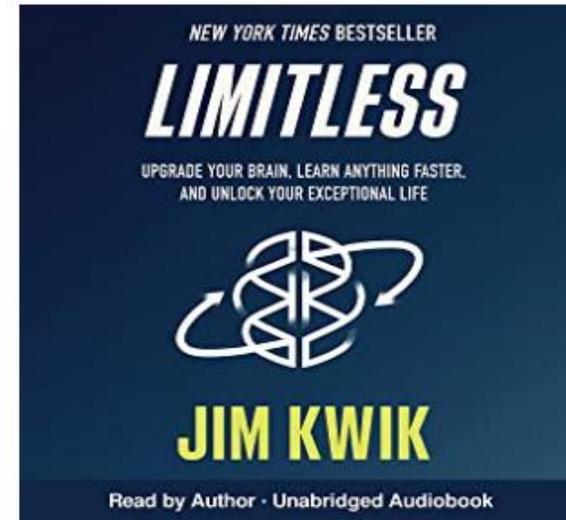
Opinión media de los clientes

- ★★★★☆ o más
- ★★★★☆ o más
- ★★★★☆ o más
- ★★★★☆ o más

Se muestran los resultados de *leadership*
[Busque en cambio Lidership](#)



Leadership: In Turbulent Times
por Doris Kearns Goodwin
★★★★★ ~ 2,920



Limitless: Upgrade Your Brain, Learn
Anything Faster, and Unlock Your
Exceptional Life

Liderazgo



“El Liderazgo es el arte de conseguir que otra persona haga algo que quieres hacer porque quiere hacerlo”.



Liderazgo de Servicio

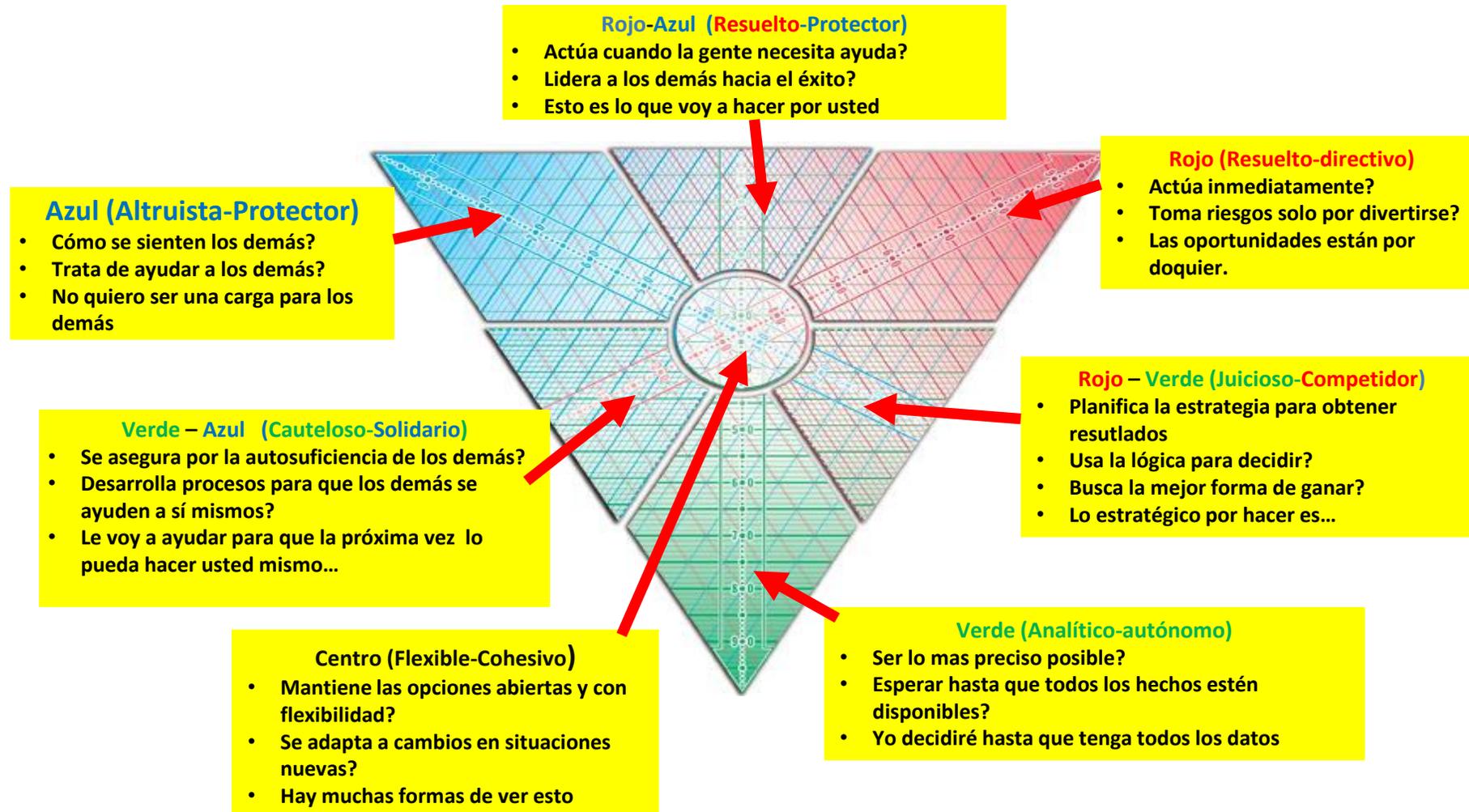
- Todos los miembros del equipo tienen la responsabilidad de gestionar el proyecto y de liderar el mismo según las circunstancias y los momentos.
- La práctica de liderar a través del servicio al equipo permite
 - Empoderamiento de los miembros
 - Comprensión del ser humano
 - Necesidades y el desarrollo de los miembros del equipo para permitir el máximo desempeño



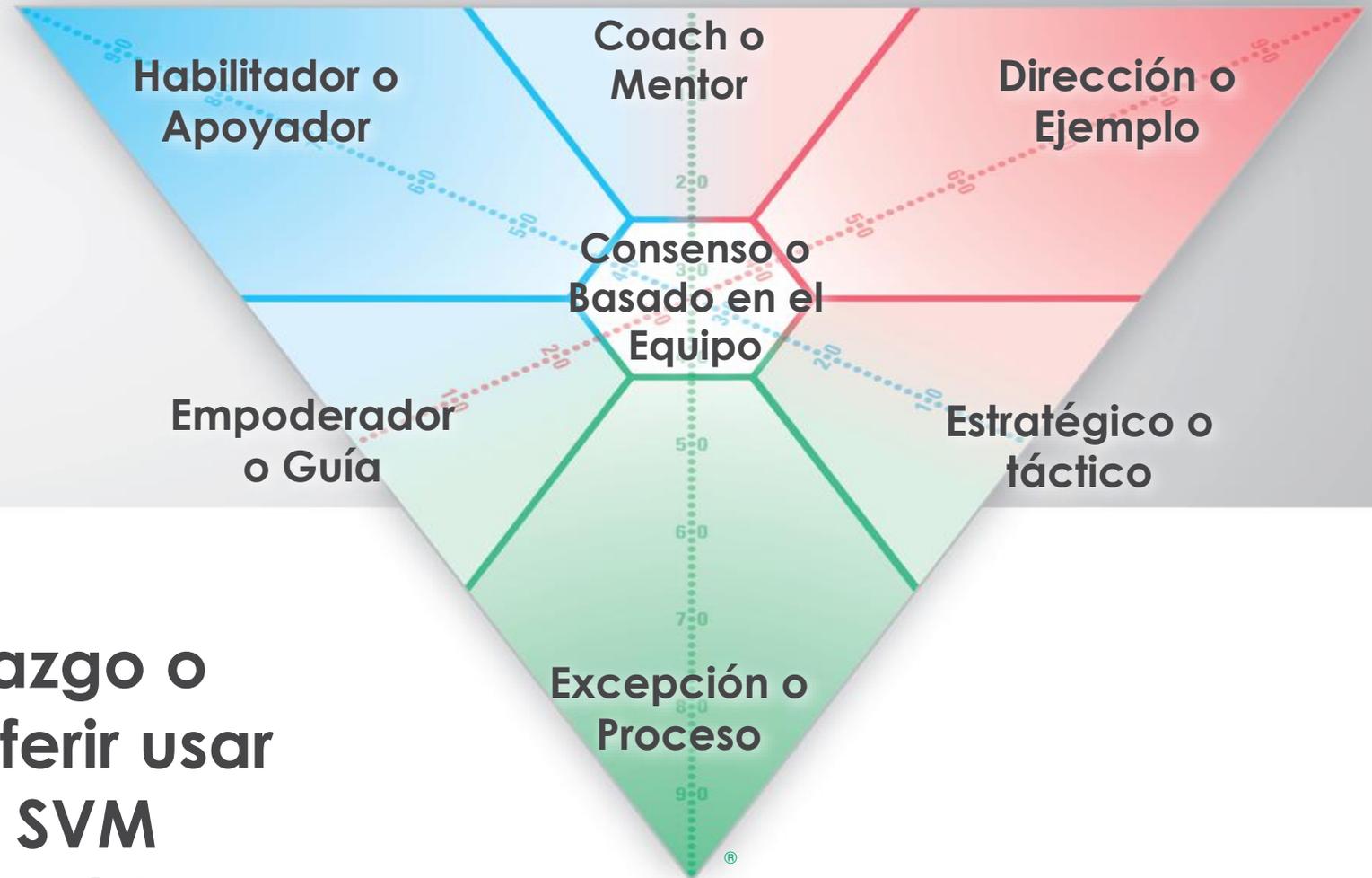
Liderazgo de Servicio

- Todo el equipo de proyecto tiene que trabajar en un enfoque auto-gestionado.
- No se requiere poseer un líder o director de proyecto tradicional.
- El enfoque se debe dar entre todos los miembros del equipo orientado hacia calidad y el aprendizaje continuo

Sistemas de Valores Motivacionales



Estilos de Liderazgo



¿Cuál estilo de liderazgo o manejo podrían preferir usar las personas con un SVM **Azul**, **Rojo**, **Verde**, o Hub?

Proceso de relacionamiento



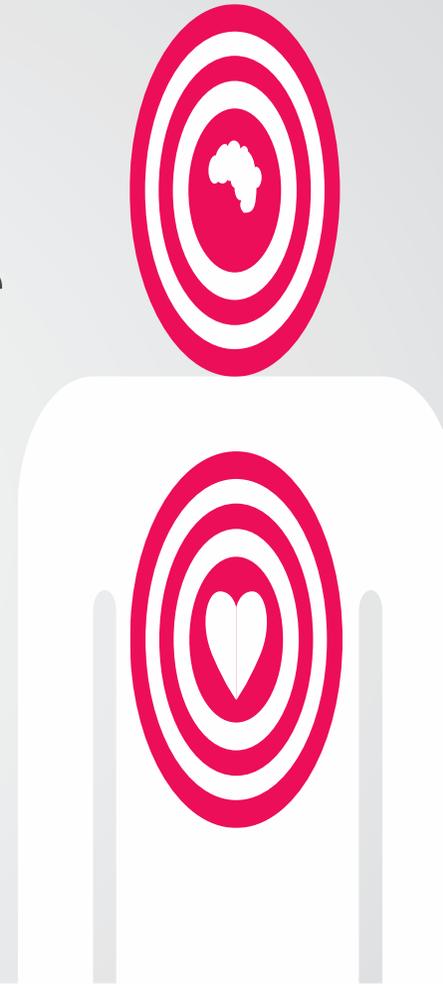
Nuestro Rol como Gerentes

En los equipos tenemos todos los sistemas
motivacionales de valores!!



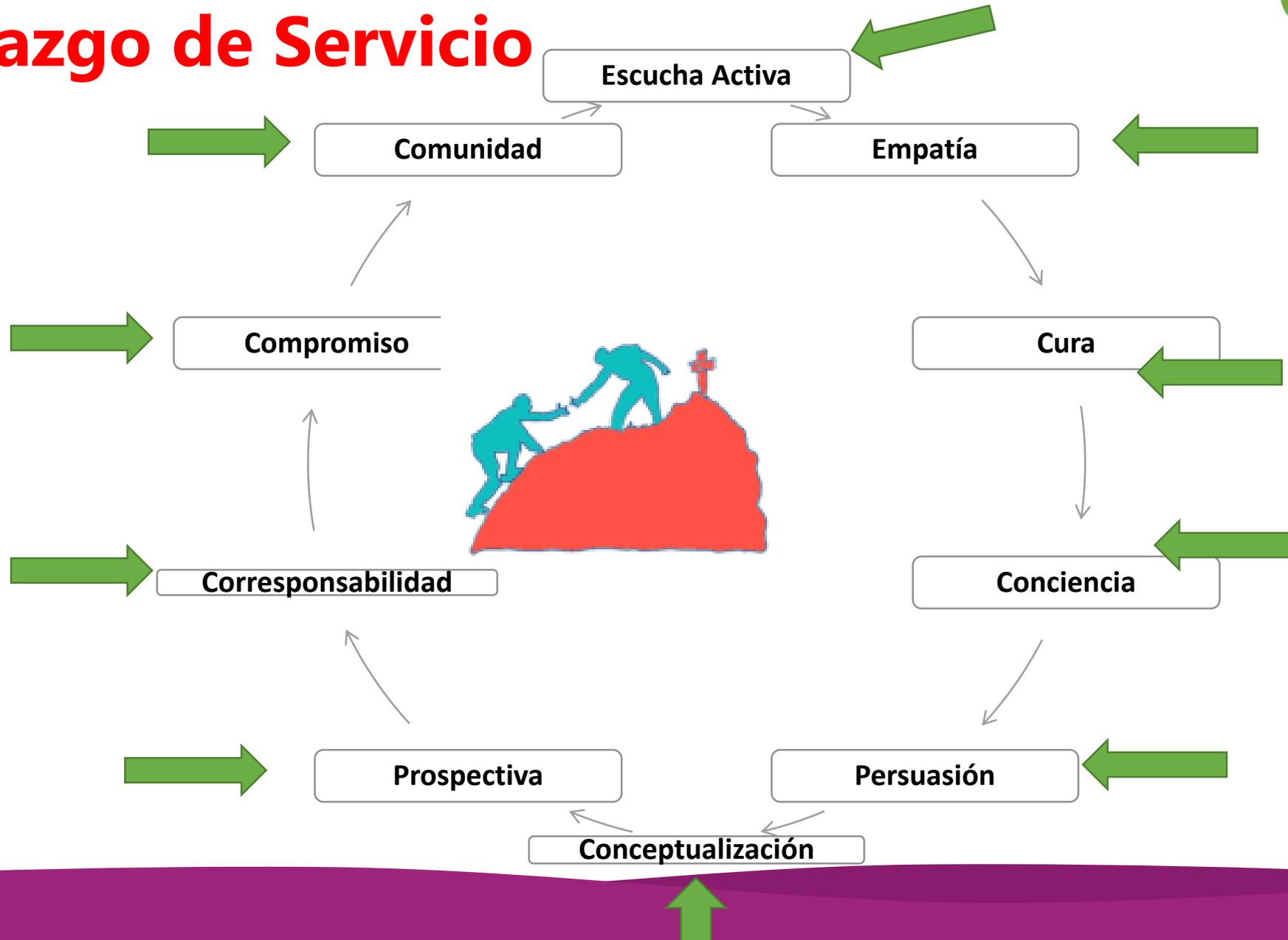
Balanceando la razón con el corazón

El líder
Inteligente se
entiende a sí
mismo y se
maneja a sí
mismo



UCI
Universidad para la
Cooperación Internacional

Liderazgo de Servicio



Liderazgo de Servicio

Escucha activa.

Demostrar al hablante que el oyente le ha entendido. Escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

Empatía.

Participación afectiva de una persona en los sentimientos de otra persona

Cura.

Ayudar a las personas a resolver sus problemas y conflictos en las relaciones para desarrollar las habilidades de cada individuo.

Liderazgo de Servicio

Conciencia.

Capacidad de ver las situaciones desde un enfoque holístico para una mejor comprensión acerca de la ética y los valores.

Persuasión.

Habilidad para convencer a una persona mediante razones o argumentos para que piense de una determinada manera o haga cierta cosa para ayudarlo a alcanzar sus objetivos, sin aprovecharse de su poder de coacción.

Conceptualización.

Capacidad de ver más allá de los límites de la operación del negocio y centrarse en objetivos a largo plazo.

Liderazgo de Servicio

Prospectiva.

Capacidad de prever el resultado probable de una situación. Aprender sobre el pasado y comprender la actualidad para modelar el futuro.

Corresponsabilidad.

Obligación de ayudar y servir a los demás para el mayor bienestar de la sociedad.

Compromiso con el crecimiento de las personas.

Fomentar e invertir en el crecimiento personal, profesional y espiritual de los miembros del equipo.

Construcción de la comunidad.

Construir una comunidad fuerte dentro de la organización y desarrollar una comunidad con otras empresas e instituciones



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

REFLEXIONES DE CIERRE

Experiencias educativas de calidad en una comunidad de aprendizaje internacional



El ingrediente más importante en la fórmula del éxito es saber cómo llevarse bien con la gente.

Theodore Roosevelt

Vemos en el mundo un futuro en el que:

- **Las relaciones efectivas son vistas como esenciales para el éxito de los individuos y las organizaciones**
 - **El conflicto prevenible es eliminado**
 - **Todo el conflicto es manejado para crear resultados positivos y restaurar el bienestar de las partes involucradas**
 - **Las fortalezas de la gente se reconocen y son valoradas porque sus motivos son entendidos – por ellos mismos y por los demás**
 - **La gente se siente empoderada para escoger sus conductas basadas en un resultado intencionado**

Abordando el futuro creando un lenguaje común para las relaciones, haciendo el SDI 2.0 parte de la cultura de nuestra gente.

Muchas Gracias



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

ROLANDO GUEVARA RUIZ

t. +506 8395 1842

rguevara@uci.ac.cr