

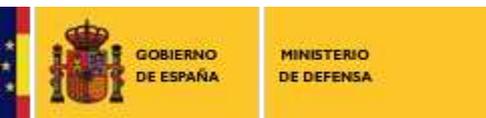
Habilidades humanas para gestionar los riesgos TI

Inmaculada Barea

Consultor-Jefe (Service Delivery Manager)

AtoS

Patrocinadores



Colaboradores



Gestión de riesgos

Estrategia REACTIVA



Gestión de crisis

Estrategia PROACTIVA



Gestión de contingencias



Aspectos sociales gestión de riesgos



¿Por qué?

- Son personas las que definen y gestionan los riesgos
- Hay personas involucradas en los riesgos definidos y las mitigaciones contempladas
- En algunos casos, las personas pueden ser consideradas factores de riesgo en si mismos

¿Para qué?

- Conocer los aspectos que permitan alinear las competencias personales con los objetivos de un proyecto
- Definir las acciones mitigadoras conociendo su repercusión en las personas relacionadas con los mismos

Riesgos y Emociones

RIESGO



Oportunidad

Cambio

Elección

Incertidumbre

Acciones

EMOCIONES



Emociones básicas

	EMOCIÓN	RESPONDE A...
	MIEDO	AVISO ANTE EL PELIGRO, AMENAZAS A NUESTROS LIMITES
	RABIA, IRA,	DEFENSA DE NUESTRO TERRITORIO, DE NUESTROS LIMITES CUANDO ESTOS SON SOBREPASADOS
	TRISTEZA	PERDIDA, DISMINUCIÓN DE NUESTROS LIMITES
	ALEGRIA	CRECIMIENTO, EXPANSIÓN DE NUESTROS LIMITES

Emociones POSITIVAS

...y respuestas

Curiosidad

- “Quiero saber más”
- “Necesito aprender”

Apertura

- “Esto es una oportunidad”
- “Vamos a trabajar para ello”

Deseo

- “Puedo y quiero conseguirlo”
- “Tenemos un objetivo”

Asombro

- “¡Puedes / Podemos conseguirlo!”
- “Reconozco lo que podemos hacer”



Emociones NEGATIVAS

...y respuestas

Arrogancia

- “Esto ya lo se, ya me ha pasado antes”
- “Se todo lo que necesito”

Miedo

- “No puedo conseguirlo”

Inseguridad

- “No sabemos hacerlo”
- “Y si?...”

Rechazo

- “Yo podría pero mi equipo no”

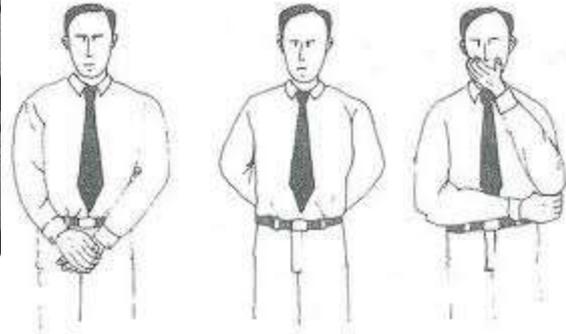


Riesgos / Emociones

Riesgo es...	La emoción es ..
OPORTUNIDAD, CAMBIO	Ira, Alegría
INCERTIDUMBRE	Miedo, Sorpresa, Rechazo
ELECCIÓN	Deseo, Rechazo



Habilidades de comunicación



Comunicación
inconsciente
95%



La comunicación efectiva



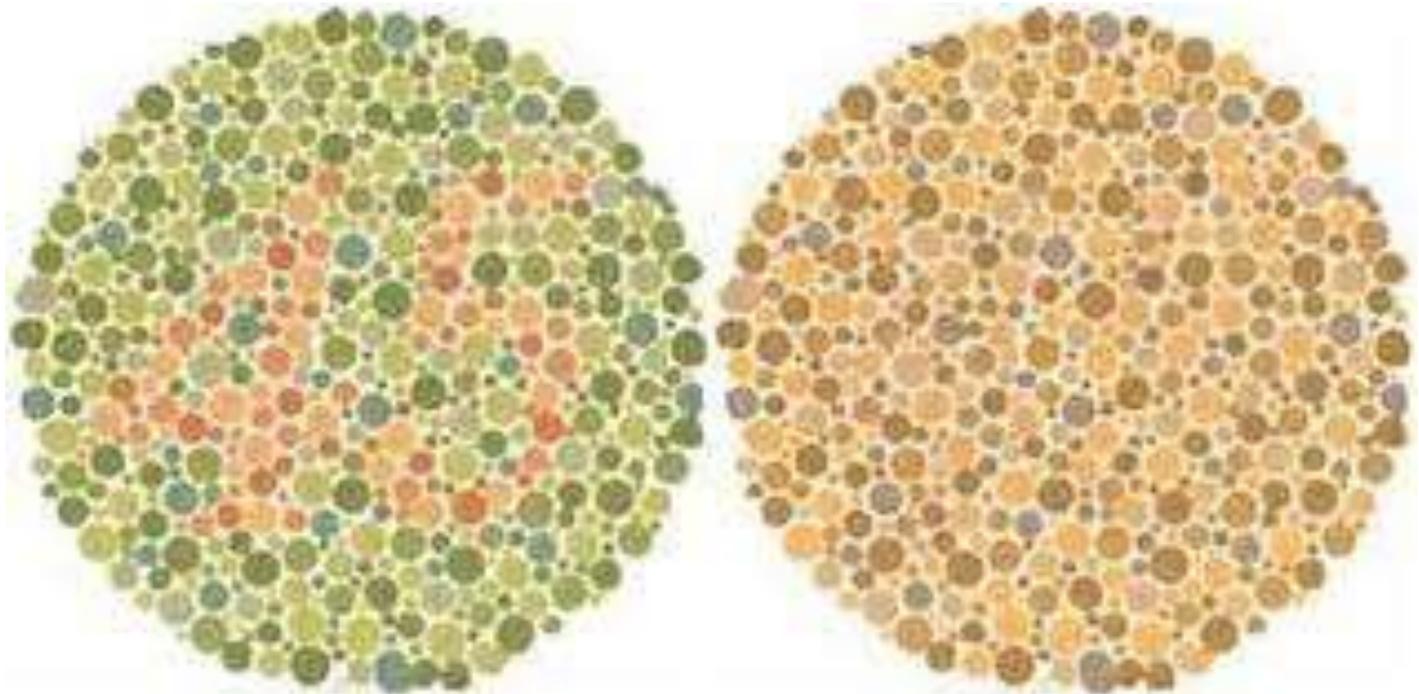
- Hablar poco
- Escuchar mucho y no solo las palabras
- Preguntar mas
- Observar



El Poder del lenguaje: Distinciones

“Solo existe lo que nombramos”

“Solo somos capaces de observar que podemos observar como algo diferente”



El Poder del lenguaje: Creencias

Limitantes



Facilitadoras



EMPODERANDO A LAS PERSONAS LOGRAREMOS EL ÉXITO



Gestionar las emociones

Mejorar la comunicación

Buscar la motivación

.. Nos ayudará a lograr nuestros objetivos





Muchas gracias

Inmaculada Barea López
inmaculada.barea@atos.net



CSTIC 2012

Dominando los riesgos se compite mejor

18 de Septiembre de 2012

#CSTIC12



Patrocinadores



Organizador



Patronos de la AEC:



AENOR



renfe

Colaboradores



Cooperadores

