



*“Los problemas no son de Hardware ni de Software. Los problemas son de Humanware.”*

## Humanware: Prevención, diagnóstico y manejo de conflictos dentro de los proyectos de cambio de IT

Cuando una organización decide emprender un cambio tecnológico, cliente y proveedor se embarcan en un proyecto de alta complejidad e impacto. Detrás del cambio de un software, se están cambiando procesos, roles y responsabilidades, y a veces la forma de entender y manejar un negocio. Un proyecto es un intento de cambio, y cambio es a menudo sinónimo de conflicto, tanto en el ámbito personal como organizacional. Si estos conflictos no son manejados adecuadamente, disminuye la eficiencia con que el cambio se implementa o lo impide totalmente.

Los proyectos se vuelven una experiencia traumática y desgastante para los humanos involucrados.

Lograr la medida del éxito de todo proyecto: entregar el producto acordado, dentro de los parámetros de tiempo, recursos y alcance, en el marco de una buena relación de trabajo, depende de la atención y adecuado manejo del factor humano implicado en el proceso.

A partir de rigurosas investigaciones y de una profunda comprensión del problema CMI Interser creó el modelo Humanware que tiene sus cimientos en la Metodología de Negociación del Proyecto Harvard.

## BENEFICIOS

- Lograr una eficiente prevención orientada a afrontar adecuadamente el proceso de cambio, en pro de los objetivos del proyecto.
- Sensibilizar, integrar y alinear a las personas afectadas, para transitar el proceso mediante la colaboración y cooperación.
- Generar un adecuado manejo del factor humano y una buena relación entre las partes, permitirán disminuir la resistencia de los usuarios minimizando el riesgo de enlentecimiento de la marcha del proyecto.
- Mantener una adecuada relación de trabajo, aprendiendo a manejar las diferencias asertivamente, disminuirá notoriamente las tensiones y los conflictos a nivel organizacional.
- Incentivar el compromiso de las personas significativas e influyentes, y generar una positiva predisposición al proceso, y un adecuado manejo de las expectativas.
- Identificar aspectos críticos que puedan afectar la performance del proyecto y promover que los usuarios adopten la nueva herramienta.

## ACTIVIDADES

- Diagnóstico situacional de la organización.
- Taller para equipos de alto rendimiento.
- Facilitación de Reuniones.
- Generando Método / aprendizaje de la experiencia.
- Jornadas de preparación para el cambio.
- Entrevistas a figuras claves del proyecto.
- Acuerdos de procedimiento para el funcionamiento del equipo.
- Resolución creativa de problemas.
- Entrenamiento a capacitadores internos.
- Preparación del equipo para su reinserción al día a día.