

# 3.1 - Habilidades del Scrum Master

Un Scrum Master debería tener un conocimiento profundo del marco Scrum por varias razones:

- Para poder aplicarlo de manera coherente y consistente
- Para poder resolver problemas y superar obstáculos
- Para poder adaptar Scrum a las necesidades del equipo
- Para poder enseñar y orientar a otros

Como scrum master (SM) es necesario brindar soporte y soluciones al Equipo Scrum y a la organización en general; para esto debe contar con aptitudes y actitudes que contribuyan al liderazgo, a continuación se muestran algunas habilidades que tiene un SM:

- Habilidades de liderazgo
- Habilidades de facilitación
- Habilidades de comunicación
- Habilidades para la resolución de problemas
- Habilidades de enseñanza

## Habilidades de liderazgo

Las habilidades de liderazgo en un Scrum Master se refieren a la capacidad de liderar y guiar al equipo para que alcance sus metas y objetivos. Algunas de las habilidades de liderazgo esenciales para un Scrum Master incluyen:

- Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo
- Ayudar a los miembros del equipo a superar obstáculos
- Ser una fuente de apoyo y orientación
- Establecer objetivos y expectativas claras
- Inspirar y motivar al equipo

**Ejemplo:** Durante un proyecto, el equipo se siente inseguro respecto a la nueva tecnología que están utilizando. El Scrum Master, reconociendo la necesidad de liderazgo, organiza una serie de sesiones de capacitación con expertos para familiarizar al equipo con la tecnología, estableciendo así objetivos claros y

proporcionando apoyo y orientación.

#### Tip

Recuerda que un buen líder no sólo dirige, sino también inspira y motiva. Ser un líder en Scrum significa servir al equipo, eliminando obstáculos y ayudando a cada miembro a dar lo mejor de sí.

# Habilidades de facilitación

El SM logra que todas las acciones, procesos y tareas sean fáciles de entender para el equipo, además de asegurar que se cuente con el entorno y herramientas necesarias para trabajar. Es necesario que actúe de manera:

- Colaborativa: para guiar al equipo en sus funciones
- Neutral: para entender las necesidades de todas las partes sin tener preferencia alguna
- Responsable: garantizando la disciplina y la efectividad del equipo

**Ejemplo:** Durante la retrospectiva, algunos miembros del equipo discuten sobre qué metodología de trabajo es la más eficiente. El Scrum Master, como facilitador, interviene para asegurar que todos tengan una oportunidad de expresarse y que la discusión se mantenga centrada en la mejora continua, evitando desviarse hacia debates improductivos.

## El Scrum Master facilitando los eventos

El SM como facilitador debe tener en cuenta los siguientes aspectos al momento de moderar un evento:

- Gestionar un evento: es necesario que previamente se cuente con la información necesaria, tal como: objetivos, duración, participantes y demás.
- Asegurar las intervenciones necesarias: para que todos puedan participar y tomar el liderazgo.
- Controlar el ritmo: para que no se generen bucles o discusiones innecesarias, y se cumpla el objetivo del evento.

# Habilidades de comunicación

Las habilidades de comunicación en un Scrum Master se refieren a la capacidad de comunicarse de manera efectiva con todas las personas con las que trabaja. Algunas de las habilidades de comunicación esenciales para un Scrum Master incluyen:

- Transmitir de manera clara y concisa los objetivos y expectativas del producto
- Brindar feedback constructivo
- Escuchar activamente
- Comunicar cambios y decisiones de manera clara
- Resolver conflictos

**Ejemplo:** Uno de los desarrolladores, Juan, ha estado teniendo dificultades con una tarea específica. En vez de señalarlo abiertamente y ponerlo en una situación incómoda, el Scrum Master se acerca de manera privada, ofrece feedback constructivo sobre lo que ha observado y escucha activamente las preocupaciones de Juan, buscando soluciones conjuntas.

#### Tip

Recuerda que la comunicación no es solo hablar, sino también escuchar. Establece canales de comunicación abiertos, promueve la retroalimentación constante y verifica siempre que los mensajes hayan sido entendidos correctamente por todos los miembros del equipo.

# Habilidades para la resolución de problemas

Las habilidades de resolución de problemas en un Scrum Master se refieren a la capacidad de identificar y resolver problemas que puedan surgir durante el trabajo con el equipo, esto considerando que No puedes impedir que aparezcan conflictos o problemas, pero puedes gestionarlos para minimizar el impacto al equipo, para esto debes desarrollar:

- Inteligencia emocional: individual y colectiva
- Entender las necesidades: como persona, más que como empleado y así abordar los conflictos oportunamente.
- Analizar la disposición de las personas y enfocarte en el problema.
- Hacer acuerdos para avanzar.
- Mantener una comunicación asertiva para superar el conflicto con madurez.

#### Tip

En lugar de brindar soluciones inmediatas, guía al equipo a través del proceso de descubrimiento de soluciones. Esto empodera al equipo y les ayuda a desarrollar habilidades de resolución de problemas por sí mismos.

# El Scrum Master como Eliminador de impedimentos

Un impedimento es cualquier cosa que obstruye el flujo de trabajo generando retrasos.

Es importante que el SM pueda remover los impedimentos del equipo para garantizar el flujo y a su vez el éxito del Sprint.

**Ejemplo:** El equipo enfrenta un bloqueo técnico que ha detenido el progreso. El Scrum Master organiza una sesión de tormenta de ideas (brainstorming) donde todos pueden compartir posibles soluciones. Se anima al equipo a pensar de manera creativa, y juntos, logran encontrar un enfoque innovador que resuelve el problema.

## Desafíos para el Scrum Master al eliminar impedimentos:

Desafío	¿Cómo lo puedes abordar?
<b>El equipo Scrum no reporta el impedimento.</b> Por lo tanto el SM desconoce la situación real del ambiente y no puede solucionar oportunamente.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Preguntar para identificar falencias del equipo.</li><li>- Trabajar en conjunto para solucionar</li><li>- Fortalecer las habilidades de comunicación</li></ul>
<b>El equipo se estanca con un impedimento fácil de resolver.</b> El SM puede actuar oportunamente, hablando con el equipo sin afectar el flujo del proceso, brindando soluciones en tiempo real.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Encontrar soluciones aplicables</li><li>- Hacer una pausa para despejar la mente</li><li>- Analizar el impedimento de manera creativa con el equipo</li></ul>
<b>Falta capacidad y autoorganización en el equipo.</b> El SM debe conocer la cultura y el contexto organizacional, procesos, proyectos y otros equipos de trabajo para apoyarse y buscar una solución al impedimento.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Buscar personal idóneo para completar la capacidad del equipo</li><li>- Apoyarse en otros equipos para encontrar la solución al impedimento</li></ul>

# Habilidades de enseñanza

El SM debe animar al equipo para aprender nuevos conocimientos, esto permite que el equipo sea multidisciplinario y no se estanque fácilmente. Es necesario que el Scrum Master:

- Tenga seguridad para guiar al equipo
- Desarrollar comunicación abierta y transparente
- Establecer reglas claras con el equipo
- Involucrarse en todas las actividades (no como supervisor, sino como apoyo)
- Recordar que trabajas con personas no robots

Aprovecha los momentos informales para enseñar y compartir conocimientos. En ocasiones, una conversación casual puede ser una oportunidad dorada para impartir una lección valiosa. Recuerda, el aprendizaje no siempre tiene que ser estructurado o formal; a veces, los momentos espontáneos dejan las enseñanzas más duraderas.

## El Scrum Master como coach y mentor

Como SM sueles entrenar a todo el equipo según sus habilidades y su estilo de trabajo.

**Como coach:** Su enfoque está en enseñar a los demás a mejorar. Un coach no necesariamente sabe más, busca ayudarte a sacar lo mejor de ti, para que encuentres mejores soluciones con tus propias habilidades.

**Como mentor:** Su enfoque está en ayudar y guiar a quienes tienen menos experiencia. Un mentor sí es alguien que sabe más que los demás sobre un determinado dominio y usa su conocimiento para guiar a los demás.

**Ejemplo:** Sara, una nueva integrante del equipo, no está familiarizada con las prácticas de Scrum. El Scrum Master organiza sesiones individuales y grupales de capacitación para enseñarle los conceptos clave. A través de ejercicios prácticos y discusiones, el Scrum Master asegura que Sara comprenda no sólo los procesos sino también los valores y principios detrás de Scrum.

## Habilidades complementarias

- **Habilidades de escucha:** Es importante resaltar la capacidad de escuchar, no sólo oír. Escuchar activamente implica comprender las preocupaciones, inquietudes y necesidades del equipo.
- **Capacidad de autoaprendizaje y adaptabilidad:** El mundo de la agilidad está en constante evolución. Un Scrum Master debe estar dispuesto a aprender y adaptarse a los cambios.
- **Integridad:** Es vital que un Scrum Master sea honesto y ético en todas sus acciones. Esto construye confianza y establece un ejemplo para el resto del equipo.
- **Empatía:** Poder ponerse en el lugar de los demás es fundamental para comprender las necesidades y preocupaciones del equipo.
- **Visión estratégica:** Aunque el SM no es el responsable del producto, es útil que entienda la visión a largo plazo para guiar mejor al equipo.
- **Gestión del tiempo:** Dado que los Sprints son ciclos de tiempo limitado, la habilidad de gestionar el tiempo eficientemente es crucial.

Como Scrum Master, predica con el ejemplo en cuanto a la gestión del tiempo. Utiliza herramientas de planificación, establece prioridades claras, aprende a decir "no" cuando sea necesario para asegurarte de que las tareas cruciales se cumplan dentro de los plazos. ¡Recuerda, trabajar inteligentemente es tan importante como trabajar arduamente!

---

Revision #11

Created 12 June 2021 16:36:16 by CertMind

Updated 15 September 2023 00:40:00 by CertMind