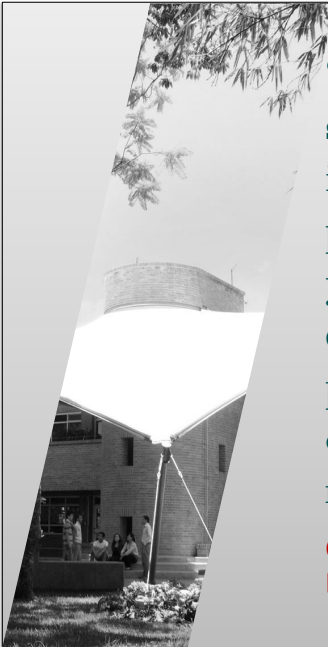


En este boletín:

GESTIÓN DE CONFLICTOS

El conflicto es parte del día a día y normalmente se piensa en que tiene efectos negativos, sin embargo, da la oportunidad de descubrir problemas de fondo y solucionarlos.



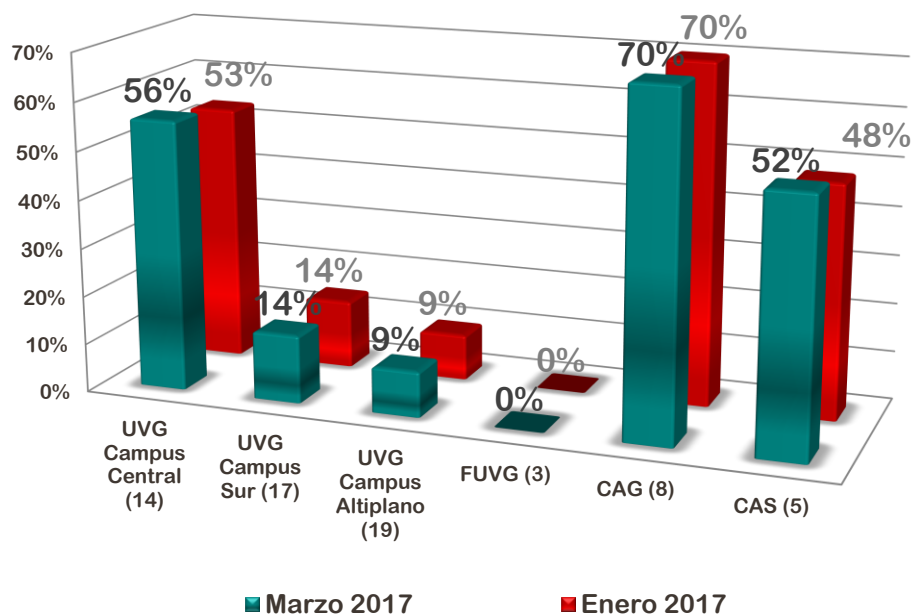
“A pesar del elemento subyacente de la incertidumbre, a menudo es posible predecir los riesgos, y poner en práctica y diseñar sistemas y acciones para minimizar sus consecuencias negativas y maximizar las positivas.”

Organización Internacional de Normalización - ISO

VISITA DE TRABAJO A CAMPUS SUR

En el mes de Marzo se realizó una visita de una semana a Campus Sur, con el propósito de trabajar con los distintos Directores del Campus, buscar acercamiento, resolver dudas y continuar con el avance de las matrices de riesgos. Adicionalmente se realizó inducción a la Fase I del proceso de Gestión de Riesgos, a la Coordinación de Asuntos Estudiantiles para que pueda iniciar con la construcción de la matriz de riesgos de dicha unidad.

GRÁFICA DE AVANCE DE LA GESTIÓN DE RIESGOS



NOTA:

El parámetro de medición del porcentaje de avance es la fase concluida, por lo que no se consideran unidades que tengan fases incompletas aunque estén por terminar. El número que se encuentra entre paréntesis es la cantidad de unidades por campus que ya está trabajando matrices de riesgo.

GESTIÓN DE CONFLICTOS

¿Qué es el conflicto?

“Se habla de conflicto cuando hay intereses, deseos u objetivos contrarios entre personas o grupos de personas, aunque al mismo tiempo existan ciertos intereses comunes entre ellos.”(1:47)

¿Cómo se desarrolla?

Inicialmente existe desconocimiento entre las partes de un desacuerdo, (desde una simple actitud negativa podría iniciarlo), luego se empieza a percibir ese desacuerdo que desemboca en un conflicto. Después se desarrollan sentimientos negativos hacia la otra parte, lo que activa un mecanismo ego-defensivo que hace que la autocrítica disminuya y se eche la culpa a la otra parte. Por último, con una actitud negativa, podría existir resistencia a los cambios, ausencia a reuniones, agresión o sabotaje.

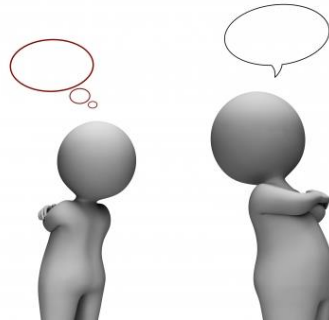
¿Cómo resolverlo?

Existen seis etapas que deben desarrollarse secuencialmente para resolver un conflicto, sin embargo, es clave la voluntad de las partes involucradas para solucionarlo.

REGLAS. La claridad y objetividad que se da a la forma en la que se procederá a resolver el conflicto, mejora la oportunidad de lograrlo.

NEGOCIACIÓN. Las partes involucradas deben desaparecer su postura defensiva, exponer su posición y tratar de alcanzar un acuerdo en común.

MEDIACIÓN. Si entre las partes no logran un acuerdo, pueden decidir involucrar a una persona neutral para facilitar la discusión sin dar opiniones, ni estar a favor de alguno.



Los conflictos pueden ser una oportunidad para enriquecer y consolidar al grupo; eso implica una orientación positiva del problema, generar y evaluar alternativas para solucionarlo, aplicar la solución adoptada y evaluar los resultados.

CONCILIACIÓN. En esta etapa, el tercero deja de ser mediador y se involucra en la discusión para proponer alternativas. Esta persona debe contar con la confianza de las partes.

ARBITRAJE. La participación de una tercera persona, con permiso explícito de las partes o bien, por ley. Aquí, el árbitro tiene potestad de tomar una decisión definitiva y obligatoria para disolver el conflicto.

VIOLENCIA. Cuando no existe voluntad de las partes para resolver el conflicto, la violencia surge como última instancia para solucionar las diferencias. Por obvias razones, esto siempre debe evitarse usando la comunicación como herramienta.



FUENTE: GESTIÓN DEL CONFLICTO Y ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN. ANA MARÍA CARRASO GONZÁLEZ.

TIPOS DE NEGOCIACIÓN:

EL OBJETIVO DE “COMPETIR” ES GANAR A EXPENSAS DE LA OTRA PARTE. “EVADIR” SE HACE GENERALMENTE PARA DEMORAR O POSPONER EL PROCESO DE LA NEGOCIACIÓN. CUANDO SE QUIERE ENCONTRAR UN ACUERDO COMÚN, SE USA EL ESTILO DE “EQUILIBRAR”. PARA BUSCAR UNA SOLUCIÓN “GANAR-GANAR”, SE COOPERA CON LA OTRA PARTE Y PARA CEDER SE APLICA EL ESTILO DE “ACOMODAR”.

CONCLUSIONES:

El conflicto nace con el pensamiento humano, es natural. Identificarlo oportunamente y gestionarlo es una habilidad que debería desarrollarse para mejorar la productividad del equipo, el clima laboral y disminuir riesgos potenciales que puedan poner en peligro el buen funcionamiento de la unidad.

¿CUÁL ES SU ESTILO PARA RESOLVER CONFLICTOS?

Referencias

- [1] Stomp, E. (2010) *El éxito del liderazgo*. Países Bajos. Oxfam Novib. pp. 47-52.
- [2] Carrasco, A. (2010). *Gestión del conflicto y estrategias de negociación y mediación*. Universidad de Huelva.

Contáctenos

17av. 10-97 zona 15, V. H. III.
Tel. (502) 2507-1500 ext. 21338 y 21339

E-mail:

Orlando Pineda Vallar:
fopineda@uvg.edu.gt
Catalina González:
cgonzalez@uvg.edu.gt