



Presidencia
Uruguay

Oficina
Nacional
del Servicio Civil



BASES PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO



MODALIDAD
AUTOGESTIONADO

DEDICACIÓN:



Gestión organizacional,
liderazgo y desarrollo
de personas



Descubre

Trabajo en
equipo





FUNDAMENTACIÓN

El conflicto forma parte de la vida de cualquier organización, y la administración pública no es la excepción. Que aparezca no quiere decir que sea algo malo: lo que define sus consecuencias es cómo se lo maneja. Cuando se lo deja correr, desgasta los vínculos y termina afectando tanto el servicio como a las propias personas; cuando se lo entiende y se lo atiende a tiempo, puede volverse una oportunidad para trabajar mejor.

Descubre es la puerta de entrada al trayecto formativo en gestión del conflicto: sienta las bases conceptuales sobre las que se apoyan los trayectos siguientes, orientados respectivamente a la intervención temprana y a la conducción del conflicto en los equipos. Su alcance es, por eso, deliberadamente conceptual. No se espera todavía que la persona intervenga, sino que incorpore el lenguaje y la mirada que vuelven posible esa intervención más adelante; los conocimientos que aquí se adquieren son la condición de la que dependen los tramos posteriores.

Antes de intervenir en un conflicto hay que saber mirarlo. El comienzo del trayecto tiene como objetivo dar a conocer un lenguaje común para nombrar el conflicto, distinguir sus tipos y su dinámica, y que cada participante reconozca cómo tiende a reaccionar frente a él. Es una instancia de sensibilización que promueve una mirada más clara sobre los conflictos de su trabajo cotidiano.



OBJETIVOS

Objetivo general

Reconocer la naturaleza, los tipos y la dinámica del conflicto en los entornos organizacionales e identificar el propio estilo de afrontamiento, a partir de recursos autogestionados y de un autodiagnóstico, de modo de instalar un marco común de lectura del conflicto que habilite su posterior gestión constructiva.

Objetivos específicos

- Definir el concepto de conflicto y clasificar sus tipos, causas y dinámicas en contextos organizacionales para identificar el papel de la comunicación y de las habilidades sociocognitivas en la gestión del conflicto, en un nivel conceptual.

- Distinguir posiciones de intereses y comparar el enfoque tradicional con el enfoque constructivo de la gestión del conflicto reconociendo el propio estilo de afrontamiento del conflicto mediante un autodiagnóstico.



COMPETENCIAS

Trabajo en Equipo



PERFIL DE INGRESO

Funcionario/a de la administración pública. No requiere conocimientos ni cursos previos.



PERFIL DE EGRESO

Al finalizar la cursada, las personas participantes podrán reconocer y clasificar los tipos, las causas y las dinámicas del conflicto en el ámbito organizacional.

Distinguirán entre posiciones e intereses, y entre el enfoque tradicional y el constructivo. Identificarán su propio estilo de afrontamiento del conflicto y los sesgos asociados y comprenderán el papel de la comunicación y de las habilidades sociocognitivas en la gestión del conflicto.



METODOLOGÍA

Modalidad

Las personas participantes son las responsables de cursar con responsabilidad las obligaciones del curso en los plazos establecidos. Los contenidos se estructuran únicamente de forma virtual y no tiene seguimiento de un tutor. Las actividades de aprendizaje se estructuran de forma concadenada y las evaluaciones son automáticas.

DEDICACIÓN:



Metodología de enseñanza

El recorrido del curso combina microcontenidos conceptuales. Trabajo de autorreconocimiento a partir de autodiagnóstico del estilo de afrontamiento, que devuelve a cada participante una lectura de su modo habitual de responder al conflicto y habilita la reflexión metacognitiva.

Recursos didácticos

Videos, infografías, lecturas breves seleccionadas, instrumento de autodiagnóstico de estilo.



CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterios de evaluación

Evaluación formativa: reflexión a lo largo del recorrido con retroalimentación automática que permite a cada participante posicionarse en su propio proceso.

Evaluación sumativa: cuestionarios automáticos de cierre que verifican el reconocimiento de los conceptos básicos del conflicto, sus tipos, causas y dinámicas, y la distinción entre posiciones e intereses.

Requisitos de aprobación

Realización del 100 % de las actividades obligatorias y obtención de al menos el 60 % del puntaje en las evaluaciones automáticas.



CONTENIDO

Titulares temáticos

- El conflicto: concepto, características, tipos, causas y dinámicas en el ámbito organizacional.
- Posiciones e intereses. El enfoque tradicional frente al enfoque constructivo. El conflicto como oportunidad de cambio.
- ¿Cómo nos relacionamos con quien piensa distinto? Aproximación conceptual a la comunicación en el conflicto.
- Habilidades sociocognitivas: la mente y el conflicto. Sensibilización conceptual.
- Autodiagnóstico del propio estilo de afrontamiento del conflicto.



BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía disponible para las personas participantes, en formato APA vigente.

Briz, M. J. (2022). El desafío de la gestión de conflictos en la actualidad: la necesidad de un abordaje integral. Revista de Derecho. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/rd/n26/2393-6193-rd-26-1.pdf>

Briz Clariget, M. J. (2021). Las habilidades sociocognitivas en el proceso de mediación. Revista Científica de Ciencias Sociales y Educación, 10(19), 167-188.

https://revistas.udem.edu.co/index.php/Ciencias_Sociales/es/article/view/3623/3277

Briz Clariget, M. J., y otros. (2019). Manual básico de mediación. Universidad Católica del Uruguay.

https://drive.google.com/file/d/1MIElvGUy1_I8E7cWqD8ek4dwnGxyk0r2/view?usp=sharing