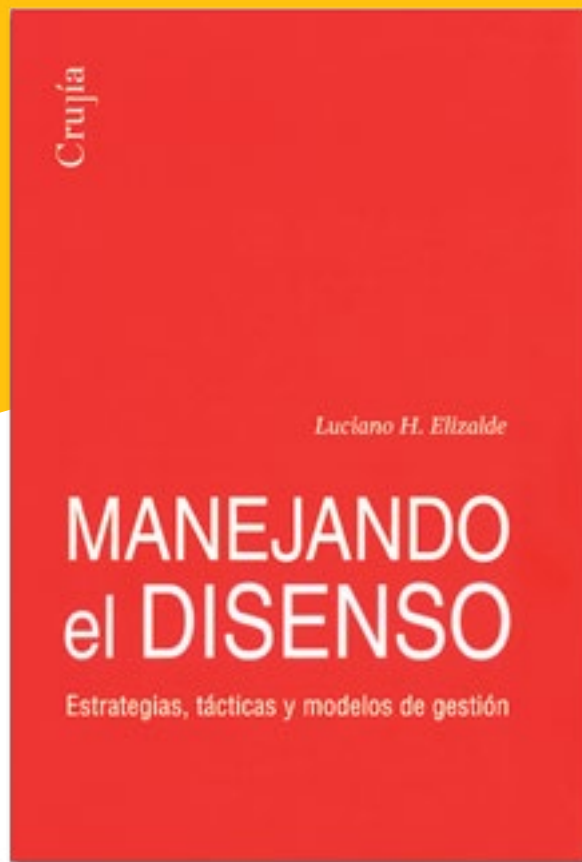


# Recomendamos Leer

MANEJANDO EL DISENSO  
ESTRATEGIAS, TÁCTICAS Y MODELOS DE GESTIÓN

*El disenso ha llegado para quedarse en una sociedad cuyas personas están convencidas de que deben expresarse y llamar la atención para que sus derechos sean respetados. Pero el disenso continuo solo puede ser tolerable para la organización si existe un equipo preparado para que lo gestione.*



(...) ¿Cuánto disenso soporta una organización hasta que su personal comienza a reaccionar de modo inadecuado? ¿Qué cantidad y qué tipo de disensos puede aguantar una organización hasta que se transforma en disfuncional? ¿Cuándo el disenso es necesario y conveniente? ¿Cuáles son las formas de expresión del disenso que se deben enseñar y aprender en la organización?

(...) Las formas que adquiere el disenso guardan cierta relación con los patrones culturales que se desarrollan a mediano y largo plazo. Y en la evolución o desarrollo de esa cultura hay dos factores que han modificado mucho las formas del disenso: el nuevo sistema de medios y cambios en la cultura del capitalismo.

(...) ¿Qué es una situación de disenso? Es una situación de litigio, es un entredicho, un desacuerdo, una antipatía expresada en un encuentro directo (cara-a-cara) o indirecto (mediado tecnológicamente), es un distanciamiento emocional. Se puede definir como el resultado de la disparidad o de la disyunción de ideas, sentimientos, acciones entre dos o más personas, grupos u organizaciones.

(...) La evolución de la agresión hasta las formas actuales de la crítica emocional en el escenario público nos permite ver que no estamos en el peor momento de nuestra historia. Pero también nos tiene que dejar ver que tenemos que prepararnos para formas expresivas de disenso que no son siempre racionales y argumentativas.

(...) El líder y el equipo necesitan conocer lo mejor posible las situaciones de disenso en las que tienen que actuar. Esto es menos habitual de lo que uno piensa. En general, las organizaciones no se dedican a manejar disensos: los deben o tienen que manejar para seguir haciendo lo que tienen que hacer. Entonces, conocer las situaciones de disenso es una tarea de gestión y de planificación estratégica.

(...) Si la cantidad de “hechos de crisis” fuese la misma que la cantidad de veces que estamos en “sensación de crisis”, las organizaciones estarían continuamente al borde del abismo. Sin embargo, esto no es así. No todo lo que se considera una crisis lo es. También es cierto que hay algunos hechos que no parecen crisis y lo son. ¿Cómo resolver este problema? Pensando en escenarios de situaciones sociales y no solo en temas o en problemas.

(...) La cantidad, la variedad y los efectos posibles de las situaciones de disenso que puede tener que gestionar en la actualidad una organización cualquiera (una gran empresa, un ministerio nacional o provincial, un municipio, una escuela, un gremio, un medio de comunicación, una organización religiosa, un club deportivo, etc.) hace necesario que se forme un equipo dedicado especialmente a la gestión de situaciones que se confunden con crisis.

(...) La comunicación dramática que tienen que llevar adelante los líderes es una conversación estratégica. La actual estructura de medios de comunicación y la forma en que la gente usa estos medios nos debería llevar a considerar a la “conversación” como la forma o el modelo de comunicación que debe ser considerado para manejar el disenso.

(...) El problema de las organizaciones es prepararse para manejar la presión y los ataques o las críticas por errores, negligencias u obligaciones no cumplidas. El disenso es el “nuevo viejo” modo de resolver diferencias, entredichos y litigios. Se ha pasado de la violencia física al enfrentamiento retórico, discursivo y psicológico.

Este libro se  
encuentra a la venta  
en el **IEEM**

*Manejando el disenso*

*Estrategias, tácticas y modelos de gestión*

*Luciano H. Elizalde*

*Crujía. Ed. Parmenia. Buenos Aires, 2017.*

*176 págs.*