

I Congreso Nacional de Mediación Empresarial

Experiencias metodológicas en torno al manejo alternativo de conflictos en organizaciones laborales.

Autor: Arnaldo J. Pérez García

País: Cuba

La mediación es una forma alternativa de resolución de disputas cuya utilidad depende de las características de las partes y de la naturaleza del asunto sobre el cual existe desacuerdo. Desde el punto de vista metodológico puede estar orientada a la búsqueda de acuerdos, al crecimiento de las partes o ambos objetivos, ya que no son excluyentes entre sí y se fertilizan mutuamente. Las experiencias de mediación que presentamos se inscriben en un enfoque pragmático-formativo, y han sido resultado de la aplicación del método de solución sistémica de problemas en empresas cubanas que adoptan como filosofía y práctica el mejoramiento continuo de su gestión, a través de la identificación y solución de situaciones que afectan o pudieran afectar el cumplimiento de su misión. En el abordaje de los problemas y particularmente de los conflictos partimos de dos supuestos fundamentales. El primero de ellos, es que en una organización las situaciones de este tipo se relacionan entre sí y se determinan mutuamente, por cual la solución de una de ellas no puede verse en abstracto, sino como parte de una red de relaciones en la que adquiere el carácter que revela. El segundo supuesto señala que el abordaje metodológico de una situación depende de su naturaleza y por tanto debe existir un ajuste entre método y situación. En la ponencia hacemos referencia a tres niveles de ajuste metodológico que han sido resultado de nuestra experiencia de trabajo en las empresas. En el primer nivel se determina el tipo de problema que se intenta resolver, lo que permite saber si se trata de un problema causal, potencial, de decisión, cognoscitivo o un conflicto. Si es un conflicto, en el segundo nivel de ajuste se determina la vía de solución que ofrece mayores ventajas, para lo cual es importante considerar la posibilidad real de acceder a ella y las características de la situación y las partes. Por último, si la vía seleccionada es la mediación, el ajuste de tercer nivel consiste en facilitar el proceso siguiendo el patrón de conflicto predominante, que puede ser de recursos escasos, de expectativas, de información, normativo, etc. En la exposición también incluimos un conjunto de objetivos y acciones de carácter formativo que deben perseguir la mediación, para crear progresivamente las bases de su anulación cuando las partes estén en condiciones de resolver por sí solas sus desacuerdos.