

Modelos, mentales en el proceso de resolución de conflictos

Año
2013

Autor
López, Norma

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el portal on line de la Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo Alberto Podestá", en el Repositorio Institucional de la **Universidad Nacional de Villa María**.

CITA SUGERIDA

López, N., Hidalgo, C. y Luque, G. A. (2013). *Modelos, mentales en el proceso de resolución de conflictos*. Villa María: Universidad Nacional de Villa María



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

II CONGRESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE LA REPÚBLICA

ENCUENTRO DE LA REGIONAL CENTRO OESTE DE ADENAG

INNOVACIÓN Y GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES

Modelos, Mentales en el proceso de Resolución de Conflictos

Autores

*Mgter. Norma López
Mgter, Christian Hidalgo
Mgter. Gustavo Adolfo Luque*

*Universidad Nacional de Villa María
Instituto A.P. Ciencias Sociales*

SÍNTESIS DE PRESENTACIÓN

Las Organizaciones actuales en tanto sistemas socio-técnicos ponen de relieve los procesos complejos de interacciones, tanto en sus dimensiones técnicas, sociales y lingüísticas.

El universo de la complejidad, produce juegos de intereses, posiciones de poder, que generan situaciones de conflicto en el proceso de toma de decisiones que al decir de Bateson¹, se realizan desde las conductas del hábito.

Los hábitos son netamente rígidos y producen en las acciones repeticiones de los programas ya instalados, la “economía del hábito” (Bateson). Esta economía es útil para la vida ya que ayuda a simplificarla y volver automática las decisiones ya que no todas ellas pueden demandar tiempo y deliberación.

La inflexibilidad del hábito, resulta crucial para operar con eficacia en contextos estables (al modo de piloto automático).-

Que sucede cuando las decisiones son tomadas desde la economía del hábito, sobre entornos complejos o de incertidumbres como son las organizaciones, es el interrogante clave que surge.

El resultado puede ser en muchos casos, un escenario de **conflicto**. El problema no radica en que existen diferentes modelos mentales, o diferentes percepciones acerca del mundo. El problema radica que, en su nivel de análisis inconsciente, cada persona cree y muchas veces se cierra en una estructura mental considerando que, su manera de analizar las situaciones que surgen de las interacciones con otras personas, es considerada como la única manera razonable de abordar y solucionar los inconvenientes.

Legitima su modelo desde la noción de la validez

La economía del hábito hace que, en vez de utilizar las distintas percepciones para expandir sus perspectivas e integrarlas en una visión común, “la cuerda se tense” y surja la disputa por imponer un criterio. Estas situaciones, muchas veces produce una escalda del conflicto.

En primer lugar, es necesario expresar que los conflictos/disputas, en las organizaciones, son fenómenos inherentes a las relaciones humanas, es un

¹ **Gregory Bateson**; antropólogo, científico social, lingüista y cibernético que, intentó predicar una epistemología evolutiva e interdisciplinaria y realizó importantes aportes acerca de la comunicación.

hecho inevitable y que no escapa a los vínculos entre los diversos actores del sistema organizacional, empresario, nacional o internacional.

El tema fundamental estaría dado por cómo se supera esa situación y **si** crea algo de valor en base a esa experiencia.

En la perspectiva de John W Burton², el conflicto es un fenómeno humano normal, universal y por lo tanto, se da en Relaciones Internacionales y en todo los órdenes de la vida.

Cuál es el desafío actual?

En un escenario de cambio, de incertidumbre, enmarcados en un paradigma de consenso, el gran desafío para construir nuevas y más valiosas organizaciones conscientes circula por la acción, el aprendizaje, el respeto y el valor del lenguaje (conversación)

En las sociedades latinoamericanas marcadas muchas veces por el descredito al discurso y a poder construir tratos y consensos justos, hace ya mas de dos décadas que se viene progresando en cuanto al valor del diálogo bajo el lema que conversar es mejor que litigar, que negociar es conciliar intereses en beneficios mutuos, que la credibilidad de la palabra se sostiene en la acción.

Sin embargo, no es lo mismo **saber** que **saber hacer**, por lo que la posibilidad de cambio radica en el concepto de la Práctica como saber (Gore, 2012³). Es decir, la experiencia en la gestión resulta imprescindible y dotada a su vez, de mucha habilidad, conocimiento y reflexión.

En nuestra perspectiva la acción de cambio social solo será posible, desestructurando la economía del habito, y creando comunidades y redes de prácticas, que se entrenen en el mundo existente para modificar al mundo real.

La resolución de conflictos como práctica social podrá ser instalada como saber práctico cuando logremos cambiar el paradigma de la confrontación por el paradigma de las comunidades en red y el diálogo constructivo.

Todo un desafío para las distintas disciplinas y sus diferentes actores ya que requiere, entre otras cosas, creatividad, formación y creación de valor en situaciones de antagonismo.

² Resolución de conflictos. La dimensión humana

³ Ernesto Gore. El próximo Management

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BATESON. PASOS PARA UNA ECOLOGÍA DE LA MENTE. UNIV P C 1972

KOFMAN, F. METAMANAGEMENT. EDIT. GRANICA, 2001

GORE. EL PRÓXIMO MANAGEMENT. EDIT. GRANICA. 2012

ALTSCHUL, DINÁMICA DE LA NEGOCIACIÓN ESTRATÉGICA. EDIT GRANICA. 2012