

Josep R. Reig Miró

Licenciado en Geografía e Historia. Diplomado en Derecho Laboral y Seguridad Social. Máster en Dirección de RR.HH. Postgrado Internacional en Resolución de Conflictos por la UOC. Mi profesión es la de Director de Recursos Humanos, y a su vez socio-fundador de una consultoría de Resolución de Conflictos Empresariales (Equanim). Miembro de AEDIPE. Más de 20 años de experiencia laboral en Recursos Humanos. En la actualidad en el Hotel Palace de Barcelona (antiguo Ritz)

Antoni Plou Panzano

Diplomado en Sociología (Instituto de Ciencias Sociales y Políticas de la Diputación de Barcelona, Escuela de Sociología). Técnico en Medio Ambiente (Generalitat de Catalunya. Departament de Medi Ambient). Postgrado Internacional en Resolución de Conflictos por la UOC. Socio-fundador de la consultora en Resolución de Conflictos Empresariales (Equanim). Experiencia laboral: 18 años dedicado a la consultoría empresarial, sector de la hostelería y el turismo. Algunas empresas: Pizza Management Int. (Pizza Hût- Pepsico-Food.) .Dir. Catalunya. A&T Consultors. (consultor), Socio Fundador de B.A.B.(Business Action Bureau. Consultors) Espai Natural de Sant Miquel del Fai (Dir. Comercial) SCA Franquicias (Dir. General)

EQUANIM (Resolución de conflictos)

Somos un grupo de profesionales unidos por la preocupación de gestionar el conflicto.

Apostamos por la Resolución de Conflictos a través de métodos alternativos y extrajudiciales, salvaguardando la **confidencialidad**, la **privacidad** y empleando la **imparcialidad** como herramienta básica de toda resolución.

Nuestro objetivo como empresa es llegar al **ACUERDO** con las partes implicadas, consiguiendo el mayor beneficio para ellas, minimizando al máximo los costes económicos, temporales, emocionales, etc.

Entendemos que el conflicto no tiene que ser destructivo, pensamos que desde la No Violencia en el proceso se puede construir una **SOLUCION** ventajosa para todas las partes.

Es por ello que ofrecemos a nuestros clientes, formación, planteamientos y enfoques, diferentes a la hora de afrontar el conflicto.

Nuestro ámbito de actuación es el mundo de la empresa, dinámico, ágil, cambiante, competitivo.

Los nuevos desafíos y retos de la empresa moderna, precisan de nuevos mecanismos para gestionar sus conflictos, de la manera mas rentable, justa y **pacífica**.

Solución de conflictos empresariales, viabilidad para las empresas

Está demostrado por diversas teorías científicas, sociológicas, filosóficas y pedagógicas que la resolución de conflictos es una herramienta eficaz para resolver problemas. Jim Murphy en su libro *Cómo “Manejar los conflictos en el trabajo”* detalla que las organizaciones con futuro tienen que hacer frente a los desafíos del siglo XXI, no solo desde el punto de vista tecnológico sino humano. Las personas mueven a las organizaciones, “*los conflictos van de la mano de los cambios*” Sergi Farré estudia el tema en un artículo “*La gestión alternativa de conflicto (GAC) y el conflicto estructural en las empresas y organizaciones. La experiencia de Estados Unidos*”. Este estudio se ha desarrollado conjuntamente con el centro universitario de investigación e intervención en resolución de conflictos Pau i Treva, de la universidad Ramón Llull (ICESB y Pere Tarrés). Se realizó entre noviembre de 1999 y abril de 2000. Parte de la investigación de 18 organizaciones tanto del sector público, privado como asociativo. El estudio constata “*la relación negativa, de naturaleza interpersonal, cultural o estructural, en las organizaciones y la cantidad y calidad de la producción. Asimismo, pone de relieve la insuficiencia de los mecanismos tradicionales de resolución de conflictos para transformarlos de forma positiva* (el subrayado es mío) Para transformar los conflictos “*(.../...) requerirá tiempo, toma de conciencia y la renuncia a la cultura de la rigidez jerárquica a la hora de gestionar el poder y el tratamiento del conflicto en las organizaciones y cualquier otro ámbito de nuestra sociedad*”. Institucionalmente, remarca el artículo, se están produciendo avances en el mundo de la resolución de conflictos como:

- La ley de mediación familiar ya aprobada por el Parlament de Catalunya
- Iniciativas académico-profesionales
- Leyes estatales

Los recursos externos orientados a la resolución de conflictos empresariales estarán redirigidos a transformar aquellos problemas dado que la solución judicial genera importantes “ *dosis de insatisfacción en las partes por que la respuesta dada por el juez es siempre la valoración de un tercero ajeno a la controversia que, con el auxilio de la técnica que proporciona el Derecho y encorsetado en un procedimiento rígido, dispone de una solución cuya ejecución se encarga de garantizar el sistema. Situación que contrasta con la preeminencia de la voluntariedad para acudir a las fórmulas autocompositivas y arbitrales, nota distintiva de los sistemas autónomos de solución extrajudicial de conflictos, caracterizada como una de las ventajas frente al sistema judicial*”, Juan Carlos García Quiñones. Profesor de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Universidad Complutense de Madrid.

Teoría y realidades sociales

El contexto socio-laboral actual es de gran complejidad. Son muchas las necesidades y reivindicaciones del mundo laboral. La negociación colectiva no satisface en su totalidad y de modo integral estas necesidades, lo que genera conflictividad. . La tabla que se muestra a continuación es un claro exponente de la situación:

Despidos en España

Conciliaciones y mediaciones individuales entre empresa y trabajador

| | | | |
|--------------|----------------|-----------------------|---------|
| Agrario | 6.085 | Con avenencia | 74.145 |
| Construcción | 51.942 | Sin avenencia | 97.546 |
| Industria | 95.616 | Intentadas sin efecto | 137.887 |
| Servicios | 184.405 | Otras | 28.470 |
| TOTAL | 338.048 | | |

Conciliaciones colectivas

| | |
|-----------------------|------------|
| Con avenencia | 44 |
| Sin avenencia | 458 |
| Intentadas sin efecto | 122 |
| Otras | 59 |
| TOTAL | 683 |

Número de despidos

| | |
|---------------|----------------|
| Con avenencia | 57.382 |
| Sin avenencia | 31.491 |
| Otras | 41914 |
| TOTAL | 130.787 |

Asuntos judiciales (cuando ha fracasado la conciliación o cuando alguna de las partes ha decidido ir directamente a juicio): 192.486

| | |
|---|--------|
| Sentencia favorable para el trabajador | 84.119 |
| Sentencia favorable en parte para el trabajador | 16.850 |
| Sentencia desfavorable para el trabajador | 58.876 |
| Conciliación | 30.131 |
| Conflictos colectivos | 2.069 |
| Pagos en concepto de despidos | 230* |
| Por sentencia | 158* |
| Por conciliación | 72* |

(*) millones de euros

Fuente: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Año 2005

Es una realidad social que fundamenta y objetiviza el fracaso de la mediación en España, y por extensión en Catalunya. Como se puede observar en la tabla e las conciliaciones y mediaciones entre empresa y trabajador en el año 2005 en España, estas fueron sin avenencia 97.000, intentadas sin efecto 137.000 y con avenencia sólo 74.000. En cuanto a las conciliaciones colectivas 44 con avenencia, 458 sin avenencia y 122 intentadas sin efectos, etc. Donde parece ser que sí llega a un acuerdo es en los despidos: 57.000 con avenencia y 31.000 sin avenencia. Por la sencilla razón que se trata del pago de indemnizaciones que las empresas hacen frente para “solucionar” el conflicto.

Fracasa la mediación porque falta una cultura de la mediación, tanto por parte de los empresarios como los trabajadores

● Coaching

Hay que crear en el seno de la empresa una política de prevención y provención de conflictos. En valorar con anterioridad aquellas situaciones que podrían derivar en conflictos. Lo que en el mundo de la empresa se llama en inglés “coaching”. Pasamos a definir este término con las palabras de Josep Calbet:

Una alianza entre coach y cliente

“ La palabra coaching deriva de coach (entrenador). En el coaching, una persona, el coach, acompaña a su cliente (persona o grupo) hacia el desarrollo de su potencial (de todo lo que puede llegar a ser)

El coaching consisten en una alianza, fundamentada en la confianza, entre coach y cliente para facilitar a este el logro de objetivos, la mejora de sus resultados y el moverse hacia delante, hacia lo que considere como su éxito

La SOLUCIÓN del conflicto en una empresa es también un proceso de contrato social. Salvador Puentes nos describe este escenario:

1. El previo reconocimiento universal de los derechos sociales en la empresa
2. La pluralidad de opciones de uso de los mismos
3. La facilitación de acceso
4. La participación directa de todos los empleados en la creación de consensos y en las gestión de los conflictos que supone la aceptación de la diferencia; y
5. es un nuevo rol de los sistemas de poder encargados de velar por el reparto equitativo de las oportunidades

● Las mejores empresas

Las mejores empresas son aquellas que han sabido aplicar una correcta política de relaciones laborales. La consultora internacional Great Place to Work Institute España, con la colaboración académica de Esade, elabora anualmente una lista de las 25 mejores empresas para trabajar en España. La lista de 2005 se caracteriza por su diversidad, ya que las diez primeras empresas pertenecen a nueve sectores distintos. La consultora estratégica Bain & Company, que cuenta con menos de 100 empleados, se ha situado en cabeza, mientras que Danone (nº 2) y Lilly (nº 3) se mantienen por tercer año consecutivo entre las tres mejores empresas para trabajar. 13 empresas en total repiten con respecto al año pasado el éxito de obtener un puesto en la lista



Este estudio, de gran prestigio en el mundo empresarial. Son muchas las empresas que desean aparecer en este ranking. Pero son pocas las que lo consiguen. Destacamos los siguientes aspectos :

1. su comunicación interna
2. conciliación de vida personal y laboral
3. gestión de la diversidad
4. Atender las opiniones de los empleados

Great Place to Work ha querido destacar que vale la pena que una empresa se esfuerce en el clima laboral, ya que las 25 mejores empresas para trabajar en España 2005 están creciendo a un ritmo más del doble que el promedio del mercado. Durante el último año, las 25 empresas han aumentado su plantilla en un 7,8%, mientras el empleo en general en España ha crecido un 3,4%

Estos elementos son lo suficientemente ilustrativos para ver por dónde van las cosas. No es que se trate de empresas en las que no existan conflictos, que existen. Estamos ante empresas que utilizan un tratamiento integral en resolución de conflictos. Que son conocedoras de la naturaleza humana y su complejidad

Nuestra empresa ha tenido un largo recorrido desde que se inició. La gente ahora es tratada por igual, no por su posición pero porque cada uno de nosotros somos personas y no un número. Nuestras ideas y opiniones tienen ahora su importancia, eso ha tocado a fondo en cada uno de nosotros ya que también puedes ser parte de los negocios, no solamente una persona que va a realizar su trabajo sucio y sin recibir créditos ni reconocimientos. Nosotros ahora somos reconocidos como siempre deberíamos haber sido." Opinión de un empleado

FERNANDO ESPINÓS - MARGARITA RIVIÈRE (EL PAÍS - 24-09-2006)

"Hay que crear una cultura del diálogo. Esto significa responsabilizarnos de nuestros actos, decir la verdad, escuchar las razones del otro, flexibilizar posiciones...". Es lo que mueve a este abogado barcelonés de 59 años, con 30 de experiencia profesional a sus espaldas, que ahora, con dos colegas, se dedica a la mediación. Es una novedad en España: se trata de ayudar a que las partes de un conflicto se pongan de acuerdo por ellas mismas. Una tarea difícil y complicada: el mediador no es un juez. Es un 'hombre bueno', eso que de tan antiguo ya es nuevo"

Mediadores: revive el 'hombre bueno'

Asociación de Conflictólogos - una necesidad para la profesionalización

Pensamos que el asociacionismo es un medio de sumar esfuerzos, rentabilizar sinergias y compartir ideales, aunando y esperando las respuestas colectivas. Una asociación no deja de ser un instrumento, una herramienta de participación en un primer estadio profesional, que aglutina a especialistas del sector, pero que debe tener presencia y revertir sus propuestas, estudios, y experiencias, a la ciudadanía con continuidad; y por ende, apostar por la proyección en la sociedad.

Entendemos que de nada serviría la creación de una asociación que se manifestara cerrada, elitista, academicista, corporativista..., nuestra propuesta, la propuesta que aquí se plantea nace de la necesidad de acercar y revertir a la sociedad los valores absolutos de la Cultura de Paz y del acercamiento al conflicto, desde la convicción que el mismo, es inherente al ser humano.

Seguramente existirán asociaciones y organizaciones que ya dedican sus esfuerzos en este sentido y en este campo, o próximo a él, pero queremos y entendemos que definir la Conflictología y el profesional de la misma como “ente” especializado, pasa por reconocer unos estudios específicos, así como una experiencia definida en el sector. Ya sea desde el ámbito de lo académico, o de lo profesional, creemos que la realidad de contar con una asociación específica que reivindique el término CONFLICTOLOGO, apuesta por el reconocimiento de una nueva y necesaria Ciencia Social, la CONFLICTOLOGIA.

Estamos en el primer Congreso Internacional de Conflictos, Conflictología y Paz, estamos pues, ante una oportunidad primera y única de sentar los cimientos colectivos, las bases en que se asiente este proyecto, y vehicule su operatividad.

Si partimos de diversas definiciones de ¿que es la Conflictología?, nos encontramos desde la definición como un sistema político y como una a-disciplina “que amplía la noción de democracia como sistema de gobierno añadiéndole la manera de hacer no violenta”, y en cuanto a, a-disciplina, “nos introduce en un campo donde los límites de las disciplinas, las etiquetas del conocimiento, se difunden para permitir el trasvase y el desarrollo del conocimiento mismo”. Así la describe John Burton.

Eduard Vinyamata la define como: “La Conflictología es el compendio de conocimientos sobre el conflicto así como de aquellas técnicas y procedimientos de intervención no violenta. No se circunscribe tan solo a una única manera de comprensión ni a un único método, los incluye todos desde la diversidad terminológica, de denominaciones, conceptual, de procedimientos y sistemas de tratamiento y transformación de los mismos.

Así pues, entendemos que la Conflictología aparece activa entre interpretaciones lingüísticas y apreciativas, que a primera vista son sinónimos. Mediación, Resolución de Conflictos, Gestión Alternativa del Conflicto, etc. Pero por encima de todas, y justamente por su transversalidad se erige en aglutinadora de todos esos conceptos. En definitiva y como sugiere Eduard Vinyamata “se encuentra decididamente abocada a la INTERVENCION, la APLICACION, y la PRACTICA.

Proponemos pues, y dejamos abierto en este primer congreso sobre Conflictología, la creación de una Asociación Internacional de Conflictólogos, que aglutine a gentes con vocación de Cultura de Paz, que sumen en sus estudios de la misma, y que ya sea desde el ámbito universitario, profesional, de cooperación, institucional, etc.,

contribuyan a desarrollar esta Ciencia Social y reviertan a la sociedad los beneficios de la “no violencia” en la re-solución y entendimiento de los conflictos.

Como toda asociación, esta pretende también entre otros objetivos, consolidar y definir una profesión, quizás una nueva profesión.

A tal efecto presentamos una propuesta general a modo de decálogo, o declaración de principios para empezar a trabajar conjuntamente en su consecución si es menester, si no fuera así, sirvan estos puntos como elementos de debate para reformular otros quizás mas acordes con la voluntad fundacional.

DECALOGO INICIAL DE LA ASOCIACION:

- 1.- Promocionar la Conflictología como nueva ciencia social a- disciplinaria y transversal.
- 2.- Definir la profesión del Conflictólogo, así como su marco de actuación, estudios y habilidades.
- 3.- Diseñar y proteger los derechos y los deberes de los profesionales de la Conflictología.
- 4.- Constituir, divulgar y aplicar el Código Deontológico del profesional de la Conflictología, como regulador de la profesión.
- 5.- Promocionar, y dar a conocer los diferentes ámbitos de aplicación de la Conflictología, como actividad profesional.
- 6.- Promover, y presentar iniciativas en el campo de la Resolución de Conflictos y la Cultura de Paz, por canales extra judiciales.
- 7.- Promover la divulgación e intercambio de información y buenas prácticas entre los profesionales de la Conflictología.
- 8.- Promocionar, divulgar e incentivar los Centros Especializados en Conflictología que reúnan los requisitos legalmente establecidos.
- 9.- Estimular el estudio y la investigación en Conflictología como Ciencia Social, creando iniciativas conjuntas a nivel internacional.
- 10.- Potenciar el asociacionismo como punto de encuentro e intercambio entre profesionales de la Conflictología procedentes de diferentes culturas, religiones, universidades, centros de investigación, asociaciones culturales, instituciones especializadas, ONGs y sociedad civil en general, participes todos, en promover e instaurar una verdadera CULTURA DE PAZ.

Entendemos que como toda Asociación debería dotarse de un acta fundacional, recogiendo la esencia de sus objetivos. Desde los puramente profesionales, hasta los de mayor valor social.

Sería menester y así lo proponemos en este congreso, que personalidades del mundo de la Conflictología, por su trayectoria profesional, académica, y social, avalasen este

proyecto y se sumaran a el en dicha acta fundacional dando mayor cobertura y resonancia mediática a la Asociación.

Es evidente que una asociación de este tipo también debería contar con el apoyo inicial de entidades principales, tales como universidades afines en sus ofertas académicas, instituciones gubernamentales, ONG's, etc. , así como estrechos lazos de colaboración con otras asociaciones afines.

A partir de esta acta fundacional y de la creación de un órgano de gobierno básico se podría consolidar la primera Asamblea General de Socios y la creación de estatutos propios de la Asociación.

Posiblemente algunos pensarán que la creación de una asociación de este tipo, y de esta envergadura es una tarea ardua y difícil, ciertamente es así. Pero no es menos cierto que la realidad nos marca, esa misma realidad nos congrega en este primer Congreso especializado para trabajar conjuntamente, para comunicarnos y conocernos, para proponer y acercar posiciones y propuestas, esta es también una propuesta, y pensamos que este es el marco ideal para manifestarla.

De nuestro esfuerzo y de nuestro interés dependerá el resultado de la misma, queda pues abierta esta red, y este deseo de sumar esfuerzos y esperanzas para la unión de todas las gentes que de una u otra forma, trabajamos por una Cultura de Paz.