

LA VINCULACIÓN DE LA ASIGNATURA NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN DE CONFLICTOS, A TRAVÉS DE LA NUEVA FORMA DE UBICACIÓN LABORAL.

M. Sc. Yara Antonia Alfonso Cobas¹, M. Sc. Zaida Savournin González², Lic. Andrés Martín Rodríguez Reyes³

1, 2, 3 Universidad de Matanzas, yara.alfonso@umcc.cu,
zaida.savournin@umcc.cu, andres.rodriguez@umcc.cu

Resumen

El presente trabajo aborda la vinculación de la asignatura Negociación y mediación de conflictos, a través de la nueva forma de ubicación laboral. Tiene como objetivo establecer el vínculo con su nuevo centro de trabajo, antes de culminar los estudios; espacio que permitirá la familiarización de los estudiantes con el nuevo escenario, lo que les posibilita poner en práctica las herramientas teóricas y metodológicas que aporta la carrera para ejercer la gestión, la animación y la promoción socioculturales. Se escogió un conflicto real del lugar donde se desempeñará laboralmente y se le dio tratamiento, atendiendo a los conocimientos aportados por los cinco temas de la asignatura. Al final en un taller integrador evaluativo se da solución al conflicto, aplicando de forma práctica todos los conocimientos adquiridos, para desenvolverse con los diferentes modos de actuación profesional y los valores éticos de la profesión.

Palabras clave: ubicación; laboral; conflictos; negociación; mediación.

Introducción

En Cuba la ubicación laboral hasta el año 2018, se realizaba al culminar los estudios universitarios. La misma tenía como objetivo realizar el servicio social. Este es un adiestramiento que tiene que realizar el egresado del nivel superior para complementar la preparación académica que recibe durante el curso de la carrera. Esta actividad ofrece la posibilidad de que adquiera responsabilidad laboral en el cumplimiento del horario, conozca la cultura organizacional de la entidad en que está ubicado y las habilidades específicas de su profesión en dependencia del lugar de desempeño, atendiendo a las necesidades de los territorios.

Este procedimiento está avalado por la resolución No.29 /19 y la ley No.116 del 20 de diciembre de 2013 "Código de Trabajo" y su Reglamento, aprobado por el Decreto Ley 326 del 12 de junio de 2014, en los que se establecen lo relacionado con el cumplimiento del servicio social como deber de los graduados de educación superior en los cursos diurnos, que alcanzan los conocimientos correspondientes, y se ubican de conformidad con la planificación y prioridades del desarrollo económico y social.

Atendiendo a las transformaciones que se vienen produciendo en la educación superior cubana se han realizado una serie de cambios, entre los que se encuentra, como uno de sus resultados, la necesidad de familiarizar a los estudiantes en el último año de la carrera con la actividad laboral a ejecutar, una vez graduados; esto conlleva a revisar y proponer cambios en los procedimientos y las regulaciones vigentes para la ubicación laboral de los egresados.

La Resolución Ministerial No. 141 del 29 de junio de 2011 puso en vigor el procedimiento de ubicación laboral; su implementación aconseja en la actualidad ajustarla a los cambios que dimanen de la concepción de la pre-asignación laboral de los estudiantes en el penúltimo año de la carrera y la asignación definitiva al culminar los estudios. Entre los cambios realizar se consideraron los siguientes:

Ubicar inicialmente a los estudiantes en las plazas correspondientes a los objetivos priorizados, definidos en los planes emitidos por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, velando por la idoneidad de los graduados y utilizando como fuente los estudiantes captados desde cursos anteriores por los organismos autorizados y los graduados más destacados (MES, 2019, 5).

Priorizar en la ubicación laboral a los estudiantes que hayan realizado trabajos de investigación, práctica laboral u otra actividad que decida la comisión en una entidad u organismo específico, siempre que el Director del mismo lo solicite oficialmente a la Comisión de Ubicación Laboral de la Facultad, por medio de una carta con el nombre del joven y el resultado de los trabajos realizados, firmada y avalada por él y la plaza esté prevista en el plan de distribución (MES, 2019, 5).

Priorizar a los jóvenes que hayan obtenido Premio al Mérito Científico Estudiantil hacia plazas en correspondencia con sus resultados y motivaciones individuales (MES, 2019, 5).

Intensificar el trabajo político-ideológico con cada estudiante, desde los primeros años de la carrera, orientado a fomentar la disposición y el compromiso de cumplir con las tareas de la Revolución, en particular, hacia el cumplimiento consciente del Servicio Social en los objetivos priorizados del país, en coordinación con las organizaciones políticas y estudiantiles del centro (MES, 2019, 5).

Se adecuará y organizará, siempre que sea posible, el plan de estudios del último año de la carrera de cada estudiante, de manera que pueda realizar la práctica laboral y el ejercicio de culminación de estudios en la entidad donde sea ubicado laboralmente (MES, 2019, 6).

El proceso de ubicación laboral de los graduados del curso 2018-2019, se efectuará siguiendo lo establecido en la Resolución 141/11 y la Circular 03/12 del Ministerio de Educación Superior (MES, 2019, 6). A partir de esta nueva resolución de ubicación laboral se tomarán las características de la asignatura Negociación y mediación de conflictos, con 68 horas clase, perteneciente a la disciplina Políticas Públicas y Sociales, para ejemplificar la incidencia de estos cambios.

Con la asignatura se procura que los estudiantes comprendan los conceptos sobre negociación, mediación y manejo de conflictos, los estilos personales para enfrentarlos y las herramientas que se deben aplicar para manejarlos apropiadamente, en los ámbitos personal, familiar, laboral y social. Se tiene como tema de base, que transversaliza la asignatura la comunicación, elemento determinante en la negociación y mediación de los conflictos. Las actividades se desarrollan a través de los grupos de trabajo, con técnicas grupales participativas.

En ocasiones, las diferentes percepciones de una situación, la mala comunicación y/o el poco entendimiento de los intereses propios y ajenos generan conflictos a nivel personal o social. Estos deben visualizarse como oportunidades para gestionar cambios, para lo cual es primordial que los involucrados dirijan su energía a conocerse y comunicarse, utilizando para ello conocimientos y herramientas teórico-prácticas que les permitan aprovechar las situaciones de crisis como oportunidades para el crecimiento personal y/o grupal, y en lo fundamental en su futuro desempeño laboral.

De ahí que la monografía tiene entre sus objetivos determinar la vinculación existente entre las nuevas formas de ubicación laboral, antes de culminar los estudios, en los espacios que permitirán la familiarización de los estudiantes con su nuevo escenario laboral y la puesta en práctica de las herramientas teóricas y metodológicas que aporta la carrera, para ejercer la gestión, la animación y la promoción sociocultural, en función del desarrollo de la comunidad y otros entornos laborales. El otro objetivo es lograr la motivación por la

asignatura para la resolución de conflictos en el ámbito laboral, demostrando los conocimientos y habilidades que brinda la asignatura, para el desempeño profesional a través de las herramientas que aporta en materia de negociación y mediación de conflictos.

Los saberes compartidos contribuirán a fortalecer una cultura de paz en la solución de conflictos y el conocimiento aplicable a distintas ramas del conocimiento. Tiene por objeto esencial dotar al estudiantado de las herramientas teórico-prácticas para el ejercicio de la Mediación, una vez hayan concluido la mayor parte de las asignaturas de la carrera, mediante el dominio y utilización del sistema de métodos alternos de solución de conflictos, en relación con los modos de actuación del egresado de la gestión sociocultural para el desarrollo y la ética en la legitimación y resolución de estos, a nivel laboral, social, comunitarios, judiciales y personales.

Desarrollo

Fundamentos teóricos que sustentan la investigación sobre la importancia de utilizar la nueva forma de ubicación laboral y su vinculación con la asignatura Negociación y mediación de conflictos, en los nuevos escenarios laborales.

Para la fundamentación de los temas impartidos que serán utilizados en la resolución de los conflictos que aparecen en el sistema de conocimientos se tomen en consideración los aspectos siguientes: fundamentos teóricos de las vías de resolución de conflictos a través de la negociación; la mediación como forma alternativa de solución de estos. La ética de los mediadores y la ética en el proceso de mediación. El conflicto, sus tipos y manifestaciones, las técnicas de comunicación, la correcta escucha y como elemento de realización de este proceso el grupo de trabajo escenario para la resolución de conflictos apoyándose en las técnicas grupales.

Según Mara Fuentes “El conflicto es un elemento inevitable en la vida cotidiana. Cuando los conflictos no pueden ser solucionados entre las partes que los integran entonces es recomendable considerar la mediación. En los últimos veinte años la mediación ha jugado un rol en todos los niveles de la sociedad y prácticamente en todas las áreas del conflicto social. Se desarrollan actividades de mediación en el ámbito familiar, laboral, comunitario y judicial. Sin embargo, a pesar de su importancia histórica, sólo recientemente, la mediación ha resultado ser un asunto focal para diversas disciplinas” (Fuentes, 2000, 15).

Este concepto es de importancia radical para los egresados de la carrera, tomando en consideración las palabras de la investigadora antes referenciada. De ahí la importancia de su estudio, por estar presente en todos los posibles ámbitos de actuación de los egresados. Por ello es necesario profundizar en su estudio teórico, desde diferentes aristas, para poder desarrollar un sistema de habilidades que permita al estudiante apropiarse de la plataforma epistemológica-

conceptual y metodológica-técnica del campo de la comunicación, en función del manejo de conflictos y de la negociación.

Valorar la comunicación como un tema estratégico para poder desempeñar el rol de negociador y/o mediador. Esta función requiere de determinadas exigencias para su desempeño: la primera y fundamental es la de tener principios éticos, ser respetuoso, discreto, comprender la importancia de saber escuchar en los diferentes tipos de lenguajes. Determinar los canales y medios de la comunicación eficaces en el centro laboral. Analizar diferentes propuestas de actuación ante situaciones de conflicto, desarrollar técnicas y habilidades para realizar una mediación, según las habilidades y técnicas de la comunicación y aplicar en los casos prácticos, el trabajo en grupo, atendiendo a sus características (Calcaterra, 2014, 59).

Vincular la resolución de conflictos a la ubicación laboral, aporta al egresado para su desempeño profesional, a través del sistema de conocimientos y el ejercicio práctico a realizar, un sistema de valores sobre la base de las siguientes dimensiones:

Intelectual
Ética
Estética
Política
Solidaridad
Honestidad
Trabajo en equipo
Responsabilidad
Identidad

La asignatura forma parte del Plan de estudio E (2016); se imparte a estudiantes del 4to año de la carrera de Gestión Sociocultural para el Desarrollo, en el primer semestre del curso diurno, con un total de 68 horas distribuidas de la siguiente forma: 14 horas de conferencia, 10 horas de clase práctica, 12 horas de seminarios, 30 horas de talleres y 2 para el examen parcial. Por su sistema de conocimientos es una asignatura independiente que puede integrar contenidos de otras asignaturas del plan de estudios; pertenece a la disciplina de Políticas Públicas y Sociales, es de carácter teórico práctico, cuyas habilidades se complementan con los ejercicios, a través de clases prácticas y talleres.

A continuación, se relacionan los temas de los contenidos teóricos y metodológicos y las habilidades prácticas que aportan los mismos.

Tema I: La comunicación cómo soporte básico de la Negociación y Mediación de Conflictos.

Se define la comunicación, los modelos de ésta, la caracterización de la estructura comunicativa, situaciones que se presentan desde ella y las funciones de la misma.

Objetivo: que el estudiantado sea capaz de definir qué es comunicación y los diferentes modelos, caracterizar la estructura comunicativa; así como los elementos de la correcta escucha en la solución de los conflictos. Las habilidades que proporciona este tema son: distinguir los procesos comunicativo caracterizar la estructura comunicativa, definir qué es la escucha activa y determinar los elementos de una correcta escucha

Los valores que el estudiante debe aprehender son: apreciar el papel que desempeñan la resolución adecuada de los conflictos en la conservación de relaciones interpersonales y en la protección de los intereses sociales, en una sociedad socialista, en base al respeto de la persona humana en cualquiera de sus dimensiones, laboral y familiar.

Tema II: La negociación de conflicto.

Se trabajará la negociación, sus tipos, las etapas de la misma, las técnicas efectivas y los siete elementos claves para su aplicación.

Objetivo: que los estudiantes definan y conozcan qué es negociación, a través de los tipos que existen, que definan sus etapas y las técnicas efectivas de la misma, así como sus siete elementos. Las habilidades que proporciona a través de la definición de negociación, el conocimiento que aporta sus diferentes tipos y etapas, explicar las técnicas para su realización y sus siete elementos.

Los valores que el estudiante debe aprehender son: reconocer la importancia del valor humano a través de la negociación de los conflictos y su interrelación en lo social, logrando una combinación adecuada entre la negociación y la mediación de los conflictos.

TEMA III: La Mediación de los conflictos

Se trabajará la mediación cómo alternativa, para la solución de los conflictos a través de sus características, rasgos y tipos de mediaciones. La figura del mediador.

Objetivo: que el estudiantado, a partir del estudio de los conceptos básicos y principios de la Mediación, sea capaz de formarse un criterio final sobre la importancia del uso de esta como elemento fundamental en la negociación y resolución de conflictos; identificar la importancia del uso de las técnicas y habilidades para la obtención de un acuerdo final, prestando especial atención a la igualdad y empoderamiento de los mediadores. Las habilidades a adquirir son: identificar las técnicas y habilidades del mediador/a en cada fase del proceso de mediación.

Los valores a adquirir en este tema son: aprehender la necesidad de empoderamiento de las partes y llevarlos a situación de igualdad, aun cuando uno sea el más fuerte por determinada razón. En la Mediación la flexibilidad, voluntariedad e igualdad deben primar. Actuar conforme a la ética y el respeto a las personas en nuestra sociedad, a partir de los principios que informan el humanismo de nuestro sistema.

TEMA IV: El conflicto

Se trabajará los tipos de conflictos y sus manifestaciones.

Objetivo: que el estudiantado sea capaz de identificar un proceso conflictual prestando especial atención a la relación de intereses que se establece entre quienes acuden a la mediación. Entre las habilidades está: reconocer el objeto del conflicto, conocer el alcance de los intereses puestos en función de ese conflicto, a fin de trabajar en la obtención de un acuerdo de mediación e identificar los diferentes estados de ánimo en relación con el conflicto.

Entre los valores está: reconocer la importancia del valor humano en el conflicto y su interrelación en lo social, logrando una combinación adecuada entre la salvaguarda de los derechos individuales y los de la sociedad en su conjunto.

TEMA V: El grupo de trabajo en la negociación y mediación de conflictos.

Se trabajará el grupo de trabajo en la solución de los problemas, cómo y cuándo utilizarlo. Los principios que se aplican, su importancia, las reglas para una discusión efectiva en y las técnicas para el trabajo grupal, ventajas y desventajas

Objetivo: que el estudiantado sea capaz definir que es el trabajo en grupo, cómo y cuándo utilizar el grupo de trabajo, conocer los principios que se aplican en el trabajo grupo, así como determinar los roles en el trabajo en grupo. Entre las habilidades: definir qué es el trabajo en grupo; conocer los principios que se aplican en el trabajo en grupo, así como los roles e identificar las reglas para una discusión efectiva en grupos y explicar las técnicas, sus ventajas y desventajas.

Entre los valores: reconocer el valor e importancia de desarrollar una ética solidaria, de cooperación, trabajar en grupos de ayuda mutua y de inclusión social, al identificar y saber solucionar una situación de conflicto.

Estos temas se trabajarán aplicando las estrategias curriculares de la siguiente forma:

Estrategias sobre la formación en idiomas extranjeros, mediante la consulta de la bibliografía en inglés de la intranet, y material orientado para la elaboración de trabajos extraclases. Leer, comprender en el idioma.

Estrategia sobre la formación en la computación. Se atenderá a través de la localización de las Guías de estudio para la preparación del alumnado para las referidas actividades frecuentes. Localización de la bibliografía básica actualizada, reciente y organizada por temas tales como libros, artículos. Utilización del Word para la confección de trabajos extraclases, la elaboración del ejercicio práctico y otras actividades.

Utilización para su preparación de los ejercicios que el/la profesor/a colocará en la Intranet de la Facultad lo que constituirá un apoyo en su preparación.

Estrategia extracurricular sobre la formación ética del estudiante. Dotar de los conocimientos éticos para el ejercicio de la mediación, tomando como base el Código de Ética del Mediador/a, cuyos principios son traspasables al ejercicio profesional. Puede ser medible en los temas I, II, III, V.

Las Estrategias extracurriculares sobre la formación pedagógica. Suministrar las herramientas para su formación futura como mediadores/as, y a su vez puedan formar a otros mediadores/as, siguiendo a las habilidades y técnicas de mediación, la comunicación analógica, todo lo cual es medible en el Tema I, II, III y V.

Estrategias curriculares sobre la formación básica de los estudiantes de la carrera de Gestión Sociocultural para el Desarrollo en la Disciplina de Políticas Públicas y Sociales, en la profundización de las relaciones individuo-sociedad y su incidencia en los conflictos, los cuales vienen a ser objeto de la mediación. Puede ser medible en los Temas II, III.

Estrategia sobre medio ambiente: esta estrategia se manifiesta en los Talleres formando a los estudiantes en la educación ambiental, dotándolos de las herramientas para que puedan mediar en temas ambientales, al enseñarle a resolver conflictos de esta índole. Puede ser medible a través del tema IV, V de mediación educativa y en los juegos de roles, por conflictos en materia ambiental.

Estrategia para la transversalización de género: esta permitirá brindar herramientas útiles para utilizar el género, desde una perspectiva de sensibilidad y agudeza, como categoría de análisis de la realidad social y les posibilite reconocer prejuicios y estereotipos sexistas propios y de los/as mediados/as. En ese sentido podrán identificar casos de discriminación de género en la dinámica de los conflictos interpersonales en los diferentes ámbitos y actuar para empoderar a las partes en el proceso, por la importancia que ello lleva para la obtención del acuerdo final. Puede ser medible en los Temas II, IV, V.

Los temas que se vincularán con la ubicación laboral en la resolución de los conflictos, se evaluarán a través de un taller integrador al finalizar la asignatura, para esto el estudiante trabajará desde el comienzo apoyándose en los conocimientos teóricos y las herramientas técnicas aportadas por cada tema para identificar, negociar, mediar en el grupo de trabajo, aplicando las técnicas para el trabajo en este. Resolver el conflicto que el estudiante escogió en el centro laboral en que fue

ubicado, el mismo aplicará las habilidades adquiridas en los distintos temas, se evaluará el desempeño profesional integrando los conocimientos del currículo académico del plan de estudio.

Conclusiones

El vínculo de la asignatura Negociación de conflictos con la nueva forma de ubicación laboral propicia las siguientes oportunidades: poner en manos del estudiantado herramientas y técnicas que podrán desarrollar en su vida laboral en las diferentes esferas de actuación de su profesión y también en su vida personal. Crear habilidades básicas en quienes utilizarán el proceso de Mediación, y Negociación como alternativa a la resolución de conflictos, que les permita conducir el proceso a través de los grupos de trabajo y las técnicas existentes para esto, con la adecuada comunicación. Crear habilidades para el ejercicio de la mediación y negociación, incorporar los aspectos éticos de la labor como mediadores/as, conocer las características esenciales del proceso de mediación que lo singularizan en el espectro de los métodos alternos de resolución de disputas, asumir el estudio profundo de la mediación a través de su perspectiva constitutiva como una negociación facilitada. El nuevo proceder de ubicar laboralmente a los estudiantes antes de concluir su último año académico posibilita, la vinculación con asignaturas que tengan salida en el desempeño profesional como la de Negociación y mediación de conflictos. Los estudiantes podrán demostrar en el transcurso de la asignatura las habilidades teóricas y prácticas adquiridas a través de los cinco temas, en el ejercicio de la resolución del conflicto seleccionado, en el centro en que fue ubicado para laborar. El taller integrador servirá para evaluar el manejo de las herramientas que posee el alumno, para actuar en los diferentes modos de actuación del profesional y los valores éticos de la profesión.

Referencias bibliográficas

CALCATERRA, RUBÉN ALBERTO. El modelo estratégico de Mediación. Supuestos y fundamentos, *Mediadores en Red. L@Revista. Divulgación de métodos para la resolución pacífica de conflictos.* Año 1, No.3. 2014. Anexo, Pág. 59.

FUENTES ÁVILA, MARA. *Mediación en la solución de conflictos.* La Habana: Centro Félix Varela, 2000

MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR (Cuba). Carrera Gestión sociocultural para el desarrollo. Plan de estudios E. La Habana, Cuba. 2016.

RESOLUCIÓN NO.29. Procedimiento para la ubicación laboral de los estudiantes de los Centros de Educación Superior adscriptos al Ministerio de Educación Superior en todos los Organismos de la Administración Central del Estado. La Habana, Cuba. 2019.