

**XVI JORNADAS Y
VI INTERNACIONAL DE
COMUNICACIONES
CIENTÍFICAS DE LA
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS UNNE**

Compilación:
Alba Esther de Bianchetti

2020
Corrientes -
Argentina

XVI Jornadas y VI Internacional de Comunicaciones Científicas de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Política-UNNE : 2020 Corrientes-Argentina /
Mirian Beatriz Acosta ... [et al.] ; compilado por Alba Esther De Bianchetti. -
1a ed compendiada. - Corrientes : Moglia Ediciones, 2020.
CD-ROM, PDF

ISBN 978-987-619-372-6

1. Comunicación Científica. I. Acosta, Mirian Beatriz. II. De Bianchetti, Alba Esther,
comp.

CDD 340.115



ISBN Nº 978-987-619-372-6

Editado por **Moglia Ediciones**

Todos los derechos reservados - Prohibida su reproducción total o parcial, por cualquier método
Queda hecho el depósito que previene la ley 11.723

Impreso en **Moglia S.R.L.**, La Rioja 755

3400 Corrientes, Argentina

mogliaibros@hotmail.com

www.mogliaediciones.com

Noviembre de 2020

LA MEDIACIÓN COMO INSTRUMENTO PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS EN LAS EMPRESAS FAMILIARES EN LA PROVINCIA DE CORRIENTES. LA IMPORTANCIA DE LA RELACIÓN CONFLICTO-COMUNICACIÓN

Zamudio, María I.

mariairenez@hotmail.com

Resumen

En las empresas familiares -y sus subsistemas- se suscitan conflictos, como en cualquier otro conjunto de personas. En el avance de las indagaciones sobre el tema en la Provincia de Corrientes se puede apreciar la importancia del abordaje de esas situaciones utilizando como estrategia para resolver las divergencias una que esté basada en la relación conflicto-comunicación; especialmente en las actuales circunstancias de emergencia sanitaria como consecuencia de la pandemia del covid-19. En esta comunicación se plantea y propone esta forma de abordaje.

Palabras claves:

Problemas, herramientas, soluciones.

Introducción

Guardando continuidad con lo planeado para trabajar a través del Proyecto de Investigación en la comunicación anterior, y con la salvedad, de que en el camino nos hemos encontrado con la contingencia de la pandemia; que llevó a replantear actividades; se ha podido apreciar la correspondencia de dos elementos importantes a la hora de utilizar técnicas que se desprenden de la herramienta analizada: La mediación.

En éstas circunstancias fueron surgiendo una gran cantidad de situaciones que, o bien incidieron sobre la continuidad o no de la empresa familiar; o bien pusieron en jaque algunas estructuras consideradas como inamovibles, -por mencionar algunos que se han advertido: Los roles dentro de la empresa familiar; los desafíos a los que tiene que enfrentarse en las nuevas circunstancias -con esa particularidad empresa-familia, la sucesión en la empresa familiar; adaptarse a la virtualidad, la redistribución de las funciones.

Materiales y método

Se estudió la teoría del conflicto; considerando las características y peculiaridades de este tipo de empresa, como así mismo el marco normativo; si las empresas familiares cuentan o no con protocolo y si desde el Estado Provincial se colabora en el sentido de la temática que es objeto de la comunicación; dadas las circunstancias generales se advirtió la posibilidad de incorporar al estudio la indagación de cómo están realizando las empresas familiares las actividades en la denominada nueva normalidad y que formas de comunicación utilizan en el sentido de que en muchos casos se ha tenido que adaptar o suprimir el trabajo presencial.

De la indagación y las consultas a integrantes de este tipo de empresas se fue estudiando el problema sobre fines del año pasado y a partir de marzo del corriente año (en plena cuarentena, de conocimiento público), se puede ir realizando una descripción de las características, actores involucrados y estado de la situación.

Resultados y discusión

En todo el análisis realizado se ha podido apreciar que la empresa familiar y sus subsistemas -familia- empresa-propiedad- tienen establecidos los roles de una manera muy férrea y en pocos meses y dadas las realidades que les han tocado y les toca atravesar han tenido que modificarlas.

La necesidad de utilizar las herramientas que brinda la tecnología ha dado paso al aporte de las nuevas generaciones; que sin proponérselo comenzaron a tomar una trascendencia mayor.

Claro que a la par de esas circunstancias ha surgido la necesidad de tener que gestionar determinadas discrepancias que han surgido en sus senos y que al no contar con protocolo de empresa; que los resuelven, o sirvan de guía, al igual que a otros que se van suscitando por la decisión del fundador o de quien ejerza el liderazgo en la empresa familiar.

El inconveniente es que se quebrantan las relaciones en la familia; al estar limitada incluso en algunos casos la posibilidad de reuniones personales.

Hay una situación que es emblemática para explicar estas situaciones: Refiere un integrante (hijo) de empresa familiar del sector agropecuario que cuando tiene que conversar de algún tema con su padre, van al campo y ahí en la sobremesa familiar se retiran a dialogar y luego vuelven a sumarse al grupo reunido. Dada las circunstancias de la realidad, hace varios meses que no pueden verse cara a cara; el padre es un hombre reacio a utilizar herramientas tecnológicas; y toda esa circunstancia en más de una oportunidad produjo entre ellos discusiones, desazón y preocupación.

La necesidad de mejorar los canales de comunicación es imperiosa; si bien las nuevas tecnologías permiten acercarse estando en distintos lugares físicos, de manera sincrónica o asincrónica; en este contexto siguen generándose conflictos. A la par se debe considerar que lo más probable es que en caso de que los integrantes de las empresas familiares accedan a resolver sus conflictos vía mediación será utilizando herramientas tecnológicas. Lo que requiere de mediadores preparados en ese sentido y de la predisposición de los integrantes de la empresa familiar.

Así que seguirá siendo útil tener a la mediación como la forma de gestionar y resolver esos conflictos; centrandolo en la gestión y resolución de las disputas; pero también como un canal de comunicación con las particularidades de la realidad actual.

Habrà que considerar problemas de conectividad, desconocimiento de las plataformas más utilizadas, resistencia a los cambios en general.

Conclusión

En correspondencia al tema son evidentes las dudas en relación a la continuidad de muchas empresas familiares y/o de la adaptación a raíz del progresivo retorno a la normalidad en el contexto actual; asimismo esta situación llevó a paralizar o replantear algunos proyectos en vista de la situación sanitaria y el impacto económico; y precisamente de cómo se irá desarrollando ese regreso a la normalidad.

Hay algunos sectores que han sorteado mejor las circunstancias y otros que en función de sus actividades se han visto más afectados.

Se pone de relieve, nuevamente la necesidad de la implantación del protocolo de empresas familiares, y la posibilidad de que él prevea la herramienta de la mediación para resolver los conflictos que surjan en las empresas familiares de la Provincia.

En el escenario actual de incertidumbre en el presente y hacia el futuro y de necesidad de refinanciación de préstamos, de incumplimiento de alquileres, las relaciones con empleados, clientes y proveedores, la continuidad, los nuevos desafíos; son todos temas que generan y generarán conflictos. Ello no es ni positivo ni negativo es parte de la vida de la empresa familiar y sus mencionados subsistemas.

El Estado por su parte; irá en salvaguarda de tipo económico; pero dadas las actuales circunstancias, al menos a corto y mediano plazo no considerará específicamente la posibilidad de colaborar en forma directa en la gestión y en resolución de las disputas.

Si los involucrados en una situación de discrepancia quieren hacerlo lo más probable es que recurran a los servicios de la mediación privada, al menos en el actual contexto.

Referencias bibliográficas

Calcaterra, R. 2.006. Mediación Estratégica. gedisa editorial.

Elisavetsky, A. (Director). 2.019. La mediación a la luz de las nuevas tecnologías. Erreius.

Lerer, S. 2.011. Vamos a mediar. AbeledoPerrot.

Vidal Teixidó A. Llinás Salmerón R. 2016. Guía Para el Mediador Profesional. Caja de herramientas y apuntes específicos sobre mediación mercantil y en la empresa familiar. gedisa editorial.

Filiación

Integrante. PI 098/19. "Los Métodos RAD Como Políticas Públicas en la Provincia de Corrientes. 01-01-2.019 – 12-31-2.022. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas. UNNE.