



Universidad Nacional
de Entre Ríos

Título de tesis:

Realidades conversacionales y diálogo, como estrategia generativa de relaciones colaborativas y redes en contextos organizativos

Doctoranda: Leticia Costa

Directora: Dra. Claudia Liliana Perlo (R. 497/13 FCEDU)

Jurado: Dra. Patricia Real, Dr. Antonio Lapalma, Dr. Rodolfo Escalada (R. 416/15 FCE-
DU)

Fecha defensa: 04/03/16

RESUMEN

La temática del proyecto supone que, frente a los avatares de la compleja cotidianidad organizacional esta red se vuelve colaborativamente resistente sólo cuando se encuentra posibilitada por conversaciones productivas y reactualizada por el diálogo generativo.

El contenido de la tesis desarrolla conceptos, teorías y perspectivas que abonan el campo de las ciencias sociales y el pensamiento organizativo.

De los debates de la primera modernidad se pesquisan nociones fundacionales de Durkheim, Marx y Weber que posibilitan una mejor comprensión de las bases para el estudio del campo organizacional. De la segunda modernidad son nodales, las nociones de desmodernización, desinstitucionalización y desocialización para abordar los procesos de desigualdad. Se incluye una lectura analítica de la postmodernidad y los enfoques complejos que permiten reflexionar en torno a un saber-estar en las organizaciones desde un enfoque multifocal de sujetos y contextos.

Del pensamiento organizativo se abordaron teorías clásicas del S. XX y neoclásicas de S. XXI, presentando las improntas que abren nuevos modos de pensar las organizacio-

nes y sus propiedades. De este modo se revela un pasaje desde, una concepción mecánica, administrativa- burocrática organizativa y de límites definidos hacia una realidad multifacética y un espacio multidimensional (técnica, económica, política, relacional). Además se incluyen las perspectivas sistémicas complejas e interaccionales que estudian la dimensión comunicacional de los fenómenos organizativos. Los cimientos de esta propuesta ponen en un lugar central al lenguaje como configurador de realidades desde una perspectiva conversacional y dialógica. (Shotter 2001). Se profundizó la temática delineando, aportes, grafías del diálogo como estrategia generativa de relaciones colaborativas y redes en contextos organizativos. Finalmente y utilizando la noción de las metáforas organizacionales se realiza una condensación de los aportes recorridos que se han instituido como formas privilegiadas de configurar, diseñar, percibir y vivenciar las organizaciones.

La perspectiva teórica-metodológica se fundamenta en el paradigma de investigación cualitativa, en sus diversas perspectivas, crítica, interpretativa, y constructivista. El trabajo de campo se realizó bajo la metodología de investigación acción (I-A) y constituyó un estudio en casos. En torno a la pregunta guía: ¿Cómo fluir desde los entramados conversacionales que constituyen las organizaciones, a las condiciones donde emergen momentos dialógicos, que permiten explorar y generar relaciones colaborativas y redes? Se organizó la propuesta de trabajo de campo en tres momentos: fundacional, generativo y transformativo.

Los datos recogidos y saberes relevados, son predominantemente de tipo cualitativo: cadenas verbales, enunciados, narrativas, imágenes y mapas mentales que requieren de un análisis interpretativo para su posterior categorización.

Para el relevamiento se seleccionaron dos organizaciones, una dedicada a la protección de los derechos vecinales-comunales y otra de producción de bienes y servicios. Las organizaciones situadas en la Región Litoral, en Entre Ríos y Santa Fe, constituyeron casos de estudio realizados bajo convenios de cooperación para el desarrollo de la investigación entre los organismos públicos pertenecientes a CONICET –IRICE (Área de Aprendizaje y Desarrollo organizacional perteneciente al Instituto Rosario de Investigación en Ciencias de la Educación) y UADER-(Universidad Autónoma de Entre Ríos-Facultad de Humanidades, Artes Y Ciencias Sociales).

Las unidades de información fueron los actores organizacionales integrantes de los casos seleccionados. La unidad de análisis son las conversaciones (modalidades productivas e improductivas) producidas por dichos integrantes.

Las estrategias metodológicas son técnicas clásicas y de nuevo diseño. Se aplicaron la observación participantes, entrevistas semiestructuradas y se relevaron cartografías de mapas mentales, percepciones colectivas y círculos de conversaciones reflexivas (focus group).

El procesamiento y análisis de la información se realizó a través del análisis de contenido, multireferenciado y de la implicación. Conjuntamente se utilizó el método de análisis poliocular (Morín, 1999) por medio de la generación de campos semánticos y construcción a posteriori de meta categorías, categorías, subcategorías, se incluyó también el procesamiento de algunos datos por medio del software Atlas-ti.

Las conclusiones salientes revelan que los actores que componen las organizaciones conciben las conversaciones como un recurso inherente a la tarea laboral, no como un proceso constitutivo de la organización. Si bien perciben la diferencia entre debate tosco y conversación productiva, desestiman el impacto conflictivo que las conversaciones improductivas tienen en el contexto organizativo. Los actores perciben el malestar, aunque no aprecian los recursos existentes propios, ni de la organización. Reconocen el conflicto como algo inherente a la comunicación que debe ser resuelto, y no como una posibilidad emergente. En consecuencia a partir de los casos estudiados, se observaron limitaciones en los procesos conversacionales y dificultades para llevar a cabo estrategias de diálogo generativo. Las conversaciones más importantes sólo pueden ser impulsadas, desde arriba y desde afuera por medio, de quienes tienen el poder de decisión que emana de la autoridad del puesto.

De este modo se relativiza la relación entre calidad de vida organizacional (contexto saludable) y la calidad de conversaciones que se practican cotidianamente.

A partir de estos hallazgos se diseñó un proceso-mapa para facilitar las realidades conversacionales y el diálogo generativo. Se especifican cinco nodos que ordenan y facilitan el proceso: 1) Las modalidades conversacionales productivas; 2) La configuración de una otredad inclusiva; 3) La concepción de órdenes no jerárquicos; 4) La configuración reticular de la organización; 5) La habilitación de tiempos subjetivos alternativos al cronos y espacialidades propiciadoras del nosotros.

Contribuir a cuestionar la hegemonía de la pirámide organizacional, constituye la apuesta de este trabajo. Tal condición permite co-construir una red que a medida que aprecia se va transformando. Red que co-habítamos y en la que todos estamos participando. Quizás esto constituya el más importante aprendizaje que requiere nuestra condición de seres conversacionales.