

# TRANSFORMAR INTERACCIONES CONFLICTIVAS EN ENTORNOS LABORALES: EFECTOS DOCUMENTADOS DEL PROGRAMA REDRESS™ DEL USPS

## TRANSFORMING CONFLICT INTERACTIONS IN THE WORKPLACE: DOCUMENTED EFFECTS OF THE USPS REDRESS™ PROGRAM<sup>1</sup>

JAMES R. ANTES\*, JOSEPH P. FOLGER\*\* y DOROTHY J. DELLA NOCE\*\*\*

\* Profesor de Psicología en la Universidad de Dakota del Norte, EE.UU., y miembro del Instituto para el Estudio de la Transformación del Conflicto

\*\* Ph. D. Profesor de Desarrollo Adulto y Organizacional en la Universidad Temple, Filadelfia, EE.UU. (jfolger@temple.edu) y cofundador del Instituto para el Estudio de la Transformación del Conflicto (www.transformativemediation.org)

\*\*\* Profesor Adjunto de la Universidad James Madison, EE.UU., y miembro del Instituto para el Estudio de la Transformación del Conflicto

Resumen. En 1998, el Servicio Postal de Estados Unidos adoptó el modelo transformativo de mediación para todas las disputas por discriminación a empleados. Más de tres mil mediadores recibieron una formación para proporcionar servicios de mediación a dicha organización. Este artículo muestra los resultados del estudio cualitativo de un grupo de trabajo sobre los cambios que se produjeron en los conflictos en entornos laborales gracias a la participación de las partes en el programa de mediación transformativa. Los resultados de este estudio ofrecen una amplia gama de estudios que ilustran los distintos modos en los que los conflictos se transformaron mediante la mediación; un resumen de temas analíticos que muestran cómo la revalorización y el reconocimiento contribuyeron a la transformación de los conflictos en el lugar de trabajo; y los desafíos surgidos durante la puesta en marcha del programa de mediación en el Servicio Postal de Estados Unidos.

Abstract. In 1998 the United States Postal Service adopted the transformative model of mediation for all of its employee discrimination disputes. Over three thousand mediators were trained to deliver mediation services to this organization. This article reports the results of a qualitative, focus group study of the changes that occurred in workplace conflicts through parties' participation in the transformative mediation program. The results of this study offer: a range of case studies that illustrate various ways in which conflicts were transformed through mediation; a summary of analytical themes that illustrate how empowerment and recognition contributed to the transformation of workplace conflicts; and a discussion of challenges that arose in implementing the mediation program in the United States Postal Service.

Palabras clave: Mediación, conflicto laboral, mediación laboral, disputas por discriminación de empleados, mediación transformativa, revalorización, reconocimiento, sistemas de resolución de disputas.

Key words: Mediation, workplace conflict, workplace mediation, employee discrimination disputes, transformative mediation, empowerment, recognition, dispute resolution systems.

---

<sup>1</sup> El presente artículo fue publicado originalmente en inglés por la revista "Hofstra Labor & Employment Law Journal" bajo la referencia: James R. Antes et al., Transforming Conflict Interactions in the Workplace: Documented Effects of the USPS REDRESS Program, 18 Hofstra Lab. & Emp. L.J. 429 (2001). "Hofstra Labor & Employment Law Journal" autoriza la presente reproducción de la traducción al castellano cuya autoría corresponde a "Revista de Mediación" (traductor: Marcelo Rodríguez Rivollier).