

CONFLICTO

NEGOCIACIÓN - MEDIACIÓN

# Conflicto

**“PERCIBIDA  
DIVERGENCIA DE  
INTERESES”**



# Dos grupos de conceptualización sobre el tema conflicto

- Los que consideran el conflicto como un estado patológico.
- Los que aceptan el conflicto como un hecho consumado.

# Mitos sobre el conflicto

- **EL CONFLICTO ES SIEMPRE EVITABLE  
(PREVENCIÓN)**

➤ EL CONFLICTO ES  
SIEMPRE PELIGROSO

➤ SU CAUSA ESTÁ “ALLÁ AFUERA”, ES EXTERIOR A MI PERSONA

➤ ALGUIEN SALDRÁ VENCEDOR Y OTRO PERDEDOR

# Características

- Presume una interrelación entre las partes
- Es inherente al ser humano en su vida de relación
- Es dinámico
- Implica prácticamente siempre un quiebre comunicacional
- No siempre es negativo
- Tiene costos
- Es un fenómeno complejo

# ¿Qué hacer con los conflictos?

- Reconocerlos
- Responsabilizarnos en su co-construcción
- Analizarlos
- Gestionarlos

# Análisis del conflicto

- Partes involucradas (actores principales y secundarios).
  
- Características de las partes involucradas:
  - \* Vínculo entre ellas (poder)
  - \* Estilo negociador de cada uno
  - \* Creencias sobre el conflicto
  - \* Historia
  - \* Conciencia del conflicto
  - \* Códigos culturales

- Grado de intensidad del conflicto
- Etapas – evolución
- Causas – objetivos
- Posiciones – intereses – necesidades
- Tipos de conflicto

# Gestión de conflictos

- Sistema formal de resolución de conflictos (sistema normativo y sancionatorio)
  - \* individualista
  - \* normativo
  - \* punitivo
  
- Sistema RAD o MARC
  - \* comprensivo
  - \* humanista
  - \* integrador

# Métodos RAD o MARC

- Negociación
- Mediación
- Conciliación
- Generación de consensos
- Arbitraje
- Ombudsman
- Otros

# Características de los métodos RAD o MARC

- Autocomposición
- Informalidad
- Confidencialidad
- Mirada hacia el futuro
- Personalización
- Flexibilidad y agilidad
- Posibilidad de preservación de vínculos
- Posibilidad de interdisciplinariedad
- Economía de recursos
- No excluyente de otros métodos
- DE LA CULTURA DEL LITIGIO A LA CULTURA DEL ACUERDO

# Negociación

PROCEDIMIENTO POR EL CUAL LAS PARTES INTENTAN RESOLVER SUS CONFLICTOS ENTRE ELLOS, SIN LA INTERVENCIÓN DE TERCEROS.



# Modelos de negociación

- Modelo competitivo (GANAR – PERDER)



- Modelo colaborativo (GANAR – GANAR)



## ■ Aplicación del Modelo colaborativo



Separar a las personas del problema. Ser suaves con las personas y duros con el problema.

Concentrarse en los intereses, no en las posiciones.

Ser creativo para inventar opciones de mutuo beneficio.

Persuadir, no amenazar ni ceder.

Actuar como un socio, no como un amigo, ni como un adversario.

Buscar la ganancia de todos y no el triunfo individualista.

# Mediación

MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS, INFORMAL, CONFIDENCIAL, EN EL QUE MEDIANTE LA INTERVENCIÓN DE UN TERCERO NEUTRAL QUE FACILITA LA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES, ÉSTAS TRABAJAN EN LA BÚSQUEDA DE UNA SOLUCIÓN DE ACUERDO A SUS INTERESES



# Características

- No adversarial
- Voluntariedad
- Poder de las partes – Autocomposición
- Confidencialidad
- Personalización
- Procedimiento sencillo, estructurado pero flexible

# Ventajas

- Flexibilidad y agilidad
- Economía de recursos
- Rapidez
- Preservación de vínculos
- Mirada puesta hacia el futuro
- Fomento de valores
- Posible uso de la interdisciplinariedad
- Creatividad
- Mayor índice de cumplimiento de acuerdos
- Accesibilidad
- Mayor protagonismo de las partes
- Confidencialidad
- No excluye otros métodos



# Valores que subyacen en la mediación

RESPONSABILIDAD

TOLERANCIA

RESPECTO

EQUIDAD

MANTENIMIENTO DE LA RESERVA



LIBERTAD

CREATIVIDAD

FLEXIBILIDAD

OTROS

# El Mediador

Según WILLIAM SIMKIN (famoso mediador en asuntos laborales) un mediador debe tener:

# La PACIENCIA de Job



# La SINCERIDAD de los ingleses



# El INGENIO de los irlandeses



# La RESISTENCIA FÍSICA del corredor de maratón



Las **HABILIDADES** de un delantero para esquivar en el campo de juego



# La ASTUCIA de Maquiavelo



# Las características de un MUDO para **RETENER CONFIDENCIAS**



Las habilidades de un buen  
PSICÓLOGO para COMPRENDER  
PERSONALIDADES



# EL CUERO de un rinoceronte



# La SABIDURÍA de Salomón



# Rol del mediador

- Conducir el proceso
- Facilitar el intercambio de opiniones
- Abrir los canales de comunicación
- Lograr el ánimo de cooperación y confianza entre las partes
- Construir su propia neutralidad e imparcialidad

- Traducir y transmitir información
- Ayudar a cada parte a entender la visión de la otra
- Mostrar a las partes que sus preocupaciones son comprendidas
- Reducir la tensión
- Cambiar el foco del pasado al presente y futuro
- Separar el problema de las personas
- Distinguir posiciones de intereses e identificar estos
- Crear opciones
- Estimular la creatividad de las partes
- Ser agente de la realidad

# Técnicas de mediación

- Escucha activa
- Parafraseo
- Detección de intereses
- Mensaje en primera persona
- Dominio de las emociones
- Pensamiento creativo (lateral)
- Técnica interrogativa
- Técnicas de generación de opciones
- Técnica de abogado del diablo y agente de la realidad (MAAN y PAAN)
- Formulación de propuestas
- Acuerdo – Cierre

# Implementación de un programa RAD en el ámbito educativo

- Bases importantes para el diseño del programa:
  - Información a todos los agentes de la comunidad educativa.
  - Compromiso de toda la comunidad educativa.
  - Capacitación.
  - Adaptación del programa a la realidad de esa comunidad educativa.

# Modelos de implementación de un programa RAD

- Aplicación por mediadores externos.
- Aplicación por personal administrativo capacitado.
- Aplicación por personal docente capacitado.
- Aplicación por los propios usuarios de la institución educativa, capacitados.

“...Con la llegada de la era moderna todo ha cambiado con excepción de nuestra manera de pensar sobre el conflicto...

Es insania pretender solucionar problemas basándose en los mismos términos que han contribuido a crearlos.”

Albert Einstein