



---

# **MECANISMOS DE MANEJO DE CONFLICTOS**

## **Introducción**



# Presuposiciones

---

- La armonía es mejor que la confrontación
- La gente es "rasonable" y/o "racional"
- Debemos llevarnos bien
- Buscamos equidad, justicia distributiva



# Administración de Conflictos

---

## Gestión

- Evitar
- Confrontar
- Transformar
- Resolver
- Colaborar
- Competir
- Conciliar
- Imponer autoridad
- Coerción



# Administración de Conflictos

---

## Enfoques

- Gana-Pierde
  - Suma Cero
- Gana-Gana
  - Beneficio mutuo
- Solución de Problemas
  - Diálogo
- Madurez
  - Disponibilidad



# Confrontación

## LUCHA DE PODERES

- CONTROL DE INTERCAMBIOS
- TENDENCIA A LA AGRESIÓN
- CONFRONTACIÓN
- LENGUAJE
- IMPOSICIÓN

## POLÉMICA

- DERROTA
- CONTROVERSIA
- CRITICISMO
- CÍRCULOS VERBALES

## MANIPULACIÓN

- REPRESALIAS
- CÁLCULO
- DISIMULO



# Interacción Adversaria





# Cooperación

## CON BASE EN PRINCIPIOS

### NO- PERDEDORES

- BENEFICIO MUTUO
- SATISFACCION DE NECESIDADES
- EMPATIA

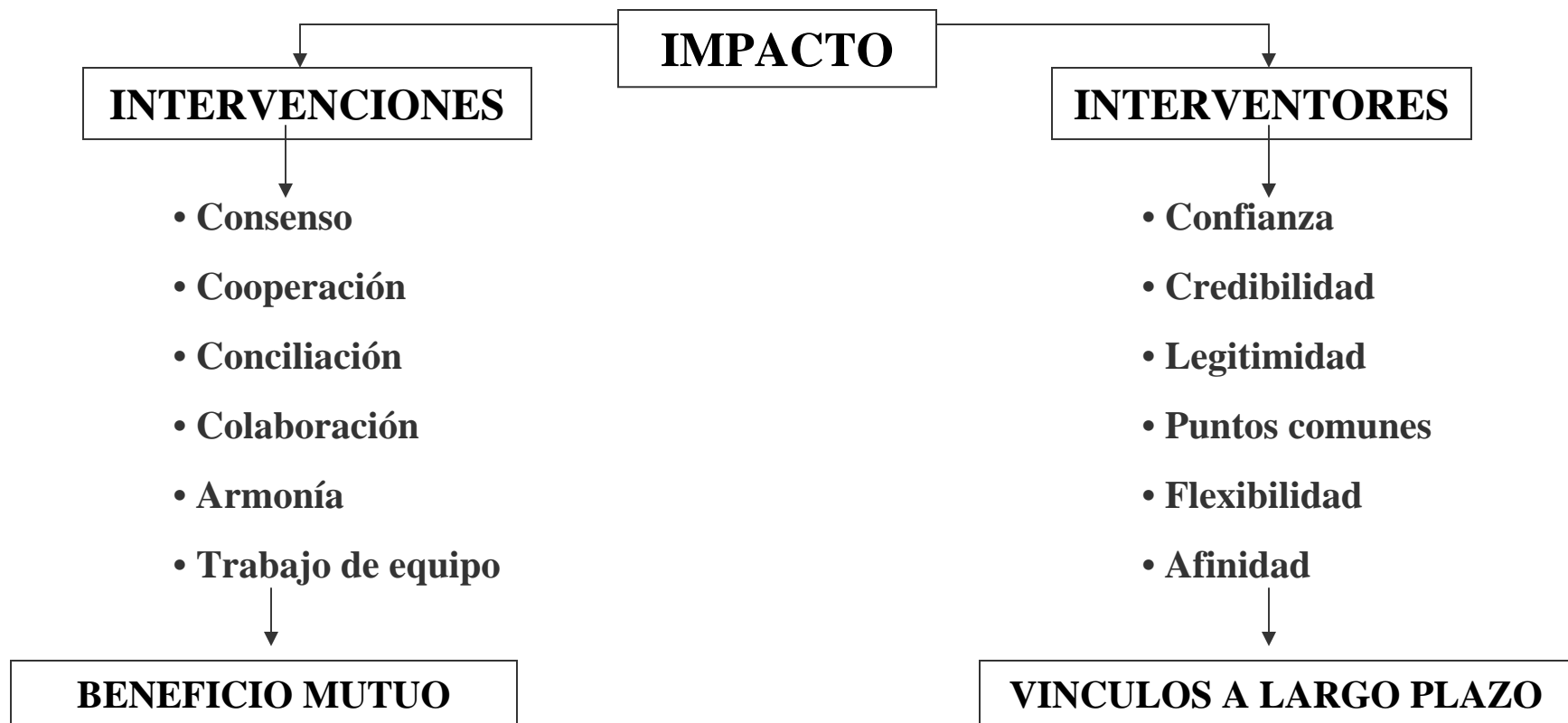
- SENTIDO COMUN
- POSTULADOS MORALES
- CRITERIOS RAZONABLES

### EQUILIBRIO JUSTO

- PERSUASIVO
- CONCILIATORIO
- COLLABORATIVO

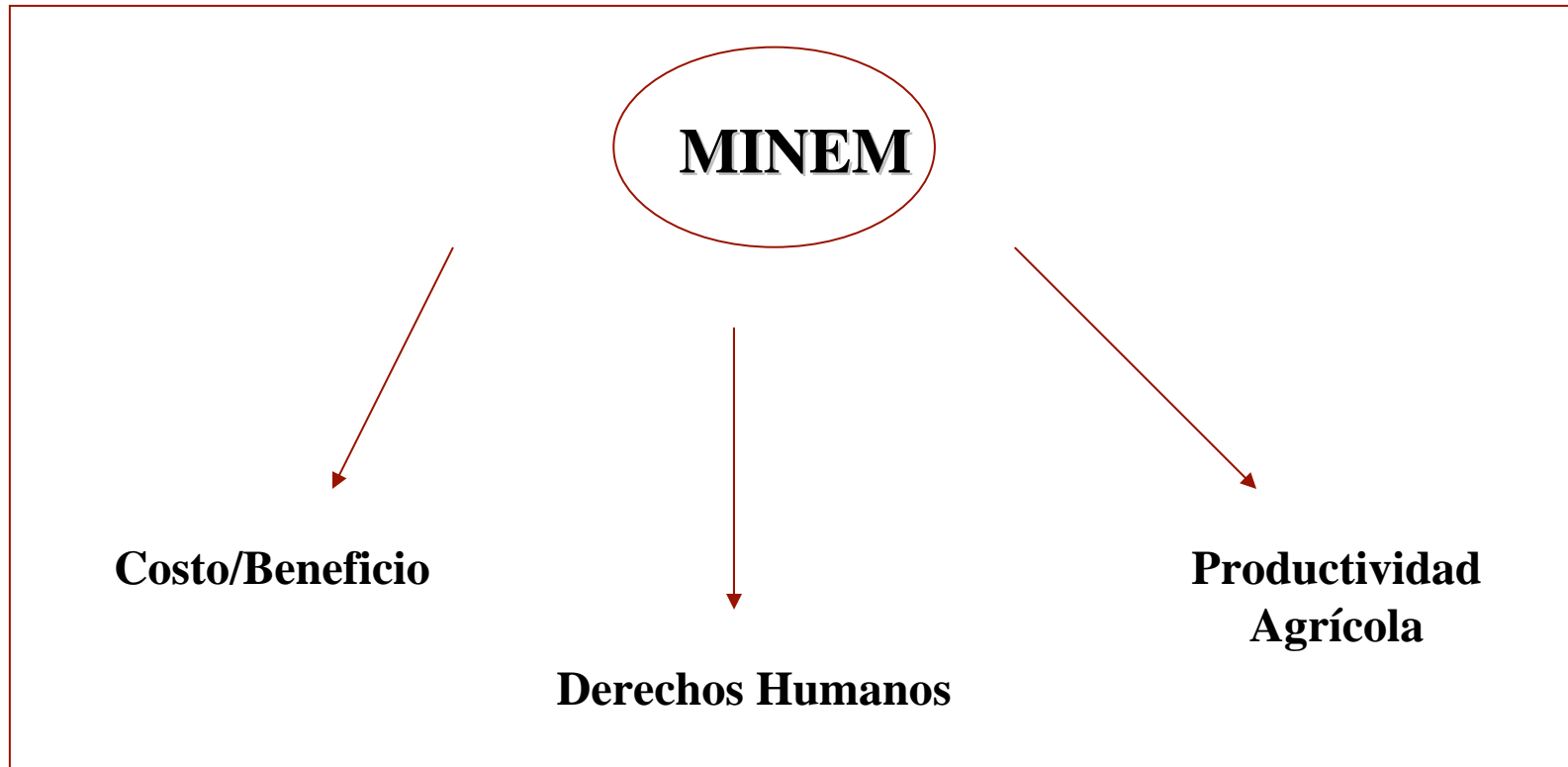


# Interacción Colaborativa



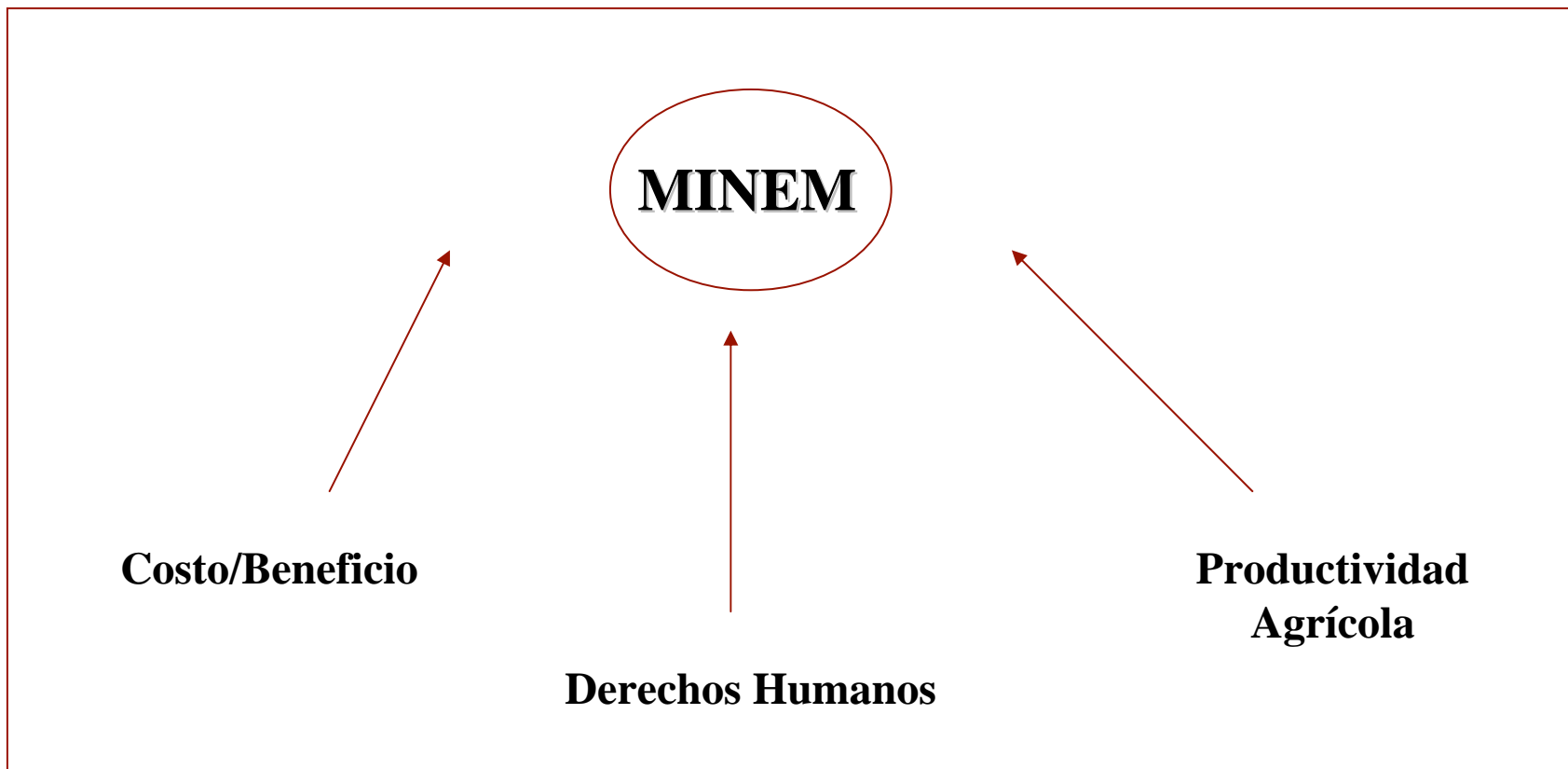


# Todos Opinan



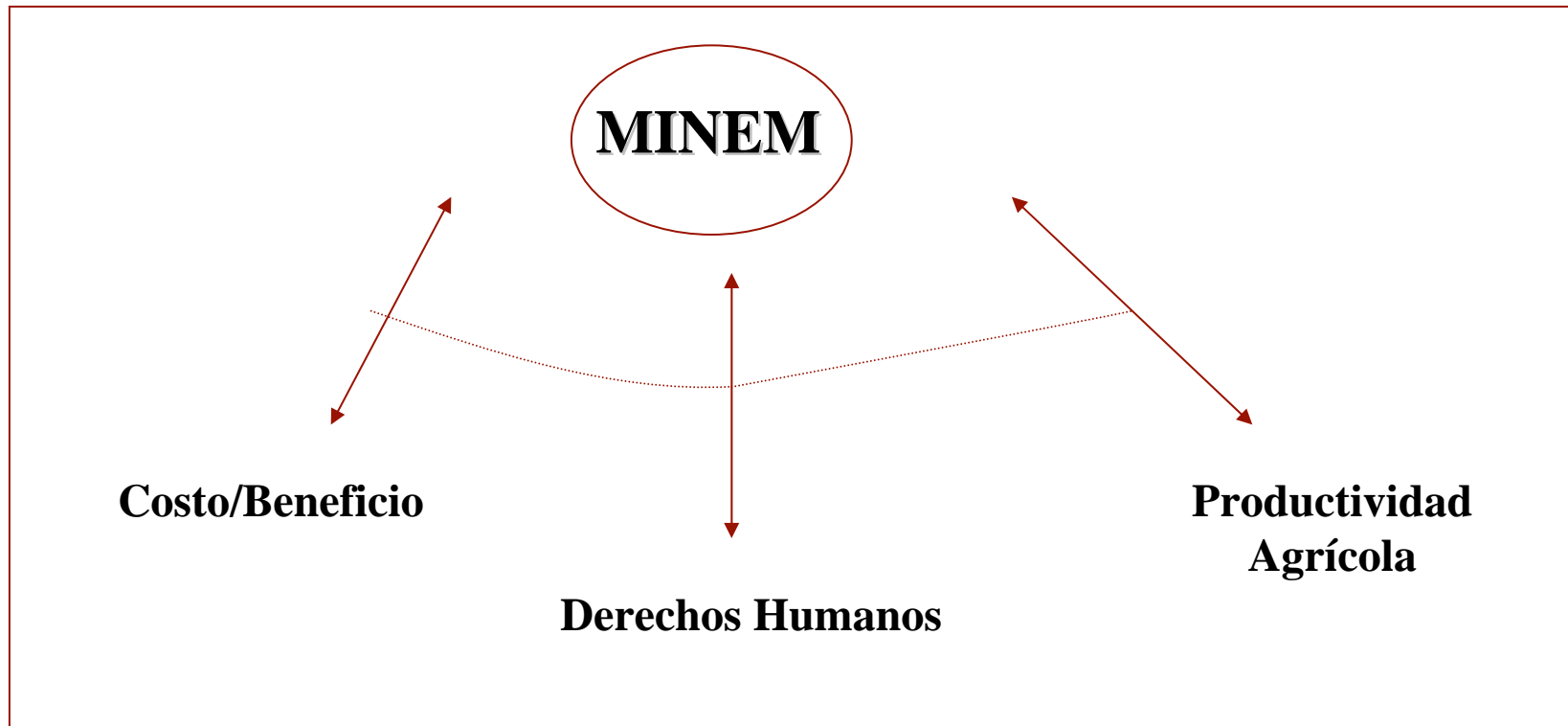


# Todos Para Uno





# Concertación





# Procesos Tradicionales

---

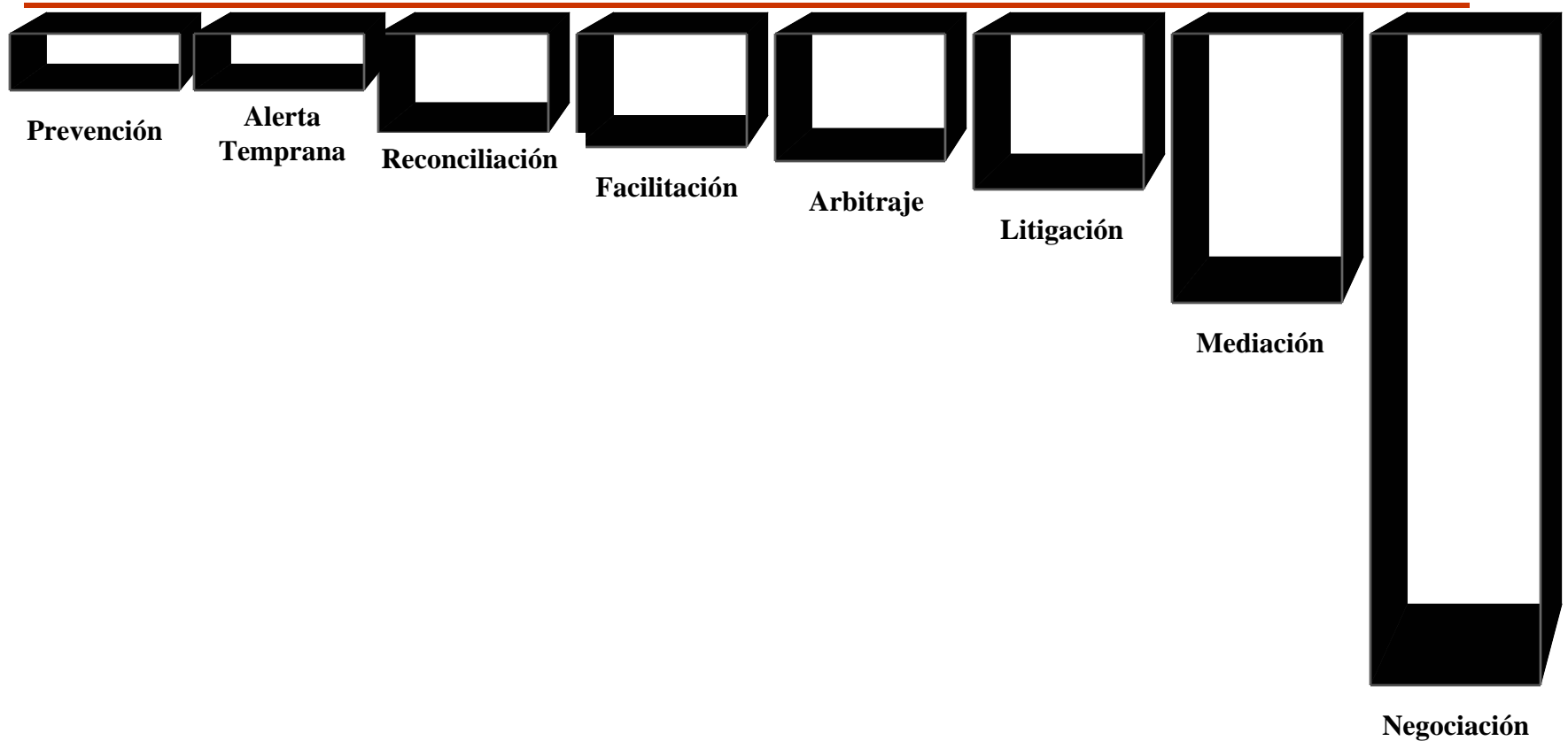
- Negociación
- Facilitación
- Conciliación
- Mediación
- Arbitraje
- Litigio

Mayor control  
del proceso

Menor control  
del proceso



# Procesos de Intervención





# Definición de Negociación

---

Es el proceso de comunicación entre las partes que buscan llegar a un resultado mutuamente aceptable sobre un asunto o asuntos de preocupación mutua



# Definición de Facilitación

---

Arreglar una cosa evitando el exceso



## Definición de Conciliación

---

Poner de acuerdo los ánimos o doctrinas que se oponían entre sí. Pertenece a los concilios.



## Definición de Reconciliación

---

Restablecer la concordia entre las personas o grupos, inclusive mediante el ofrecimiento de disculpas y el pedir perdón



## Definición de Mediación

---

Asistencia que un tercero ofrece a aquellos involucrados en un conflicto, quien puede o no tener autoridad para imponer una decisión



# Definición de Arbitraje y Adjudicación

---

Proceder libremente según su deseo. Dar arbitrios. Juzgar como árbitro

El juez decide si uno es culpable o no. Dar sentencia. Formar un dictamen



---

# **MITOS, TÉCNICAS Y PRÁCTICAS DE NEGOCIACIÓN**

**Myriam Cabrera**



# Comunicación y Negociación

---

“Por definición, la negociación es un ejercicio del lenguaje y la comunicación, un intento por crear entendimiento mutuo, en donde previamente sólo había entendimientos contestados. Cuando la negociación tiene lugar entre idiomas y culturas, la posibilidad de malos entendidos se incrementa”

Raymond Cohen



# Negociación Básica

---

- *Las partes:* dos o mas
- *Los temas:* intereses, posiciones, identidad
- *Los enfoques:* gana-pierde, gana-gana
- *Las etapas:* pre-negociación, negociación, e implementación
- *Las metas:* objetivos, resultados
- *Las expectativas:* formalidad, informalidad
- *Los acuerdos:* implícitos, explícitos



# Enfoques Básicos

---

- Desvinculación
- Concesión
- Confrontación
- Cooperación
- Competencia



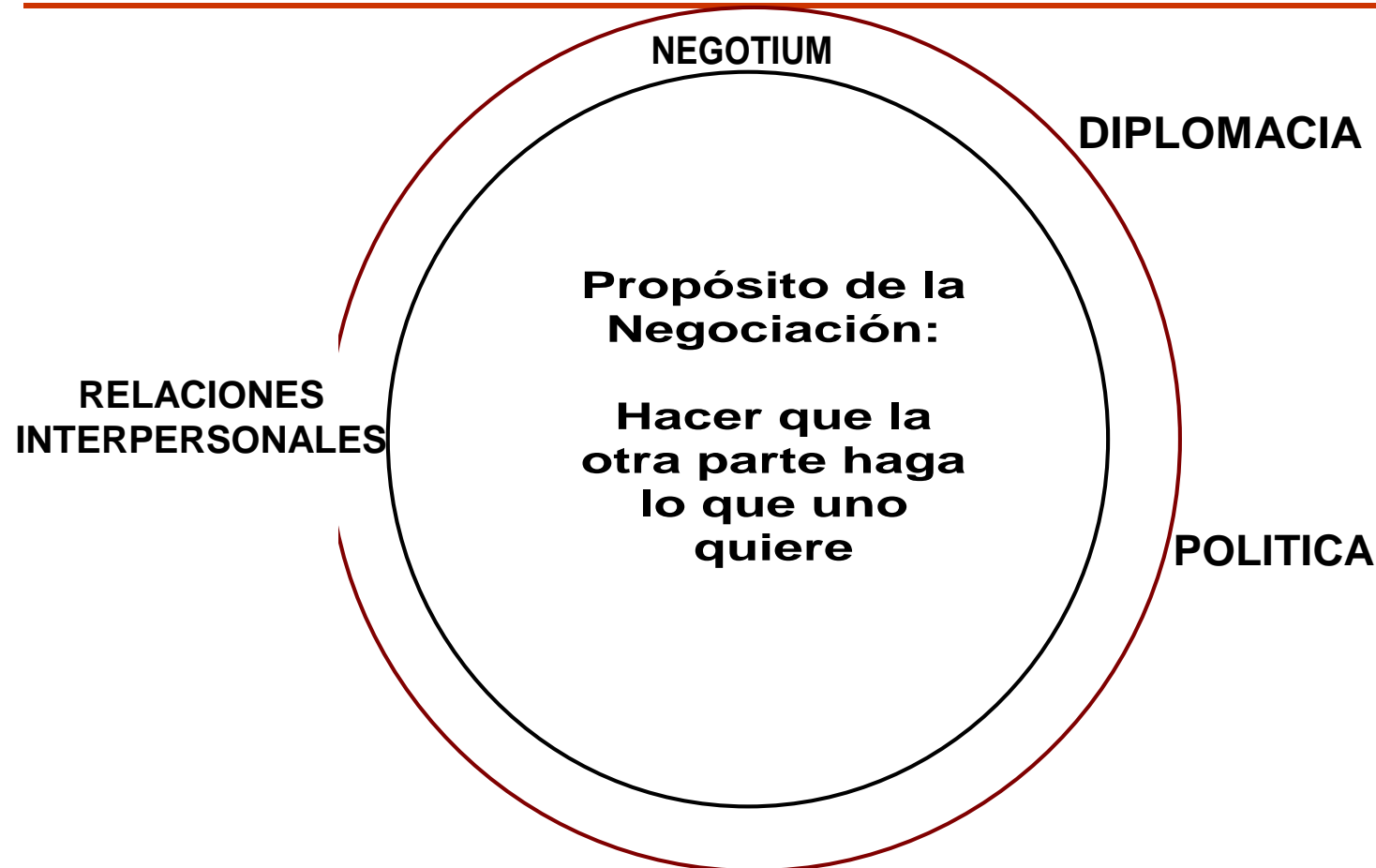
# Tipos de Negociación

---

- ***Poder***
  - Posiciones
  - Discurso impositivo
- ***Derechos***
  - Leyes, reglas, políticas relevantes
  - Argumentos en apoyo de derechos
  - Discurso legal
- ***Intereses***
  - Opciones de beneficio mutuo
  - Criterios objetivos
  - Discurso relación positiva
- ***Transformación***
  - Empoderamiento
  - Reconocimiento



# Negociaciones de Poder





# Negociación Tradicional

---

- Adversaria
- Imposición
- Predominantemente corto placista
- Orientada hacia resultados
- Énfasis en concesiones y compromisos
- Legalismos y argumentación crítica



# Nuevo Enfoque

---

## Relaciones entre Grupos Sociales

**Relaciones  
entre  
Individuos**

**Propósito de la Negociación:  
Llegar a un acuerdo mutuamente  
satisfactorio**

**Relaciones  
entre Estados**

**Relaciones entre Fuerzas Políticas**



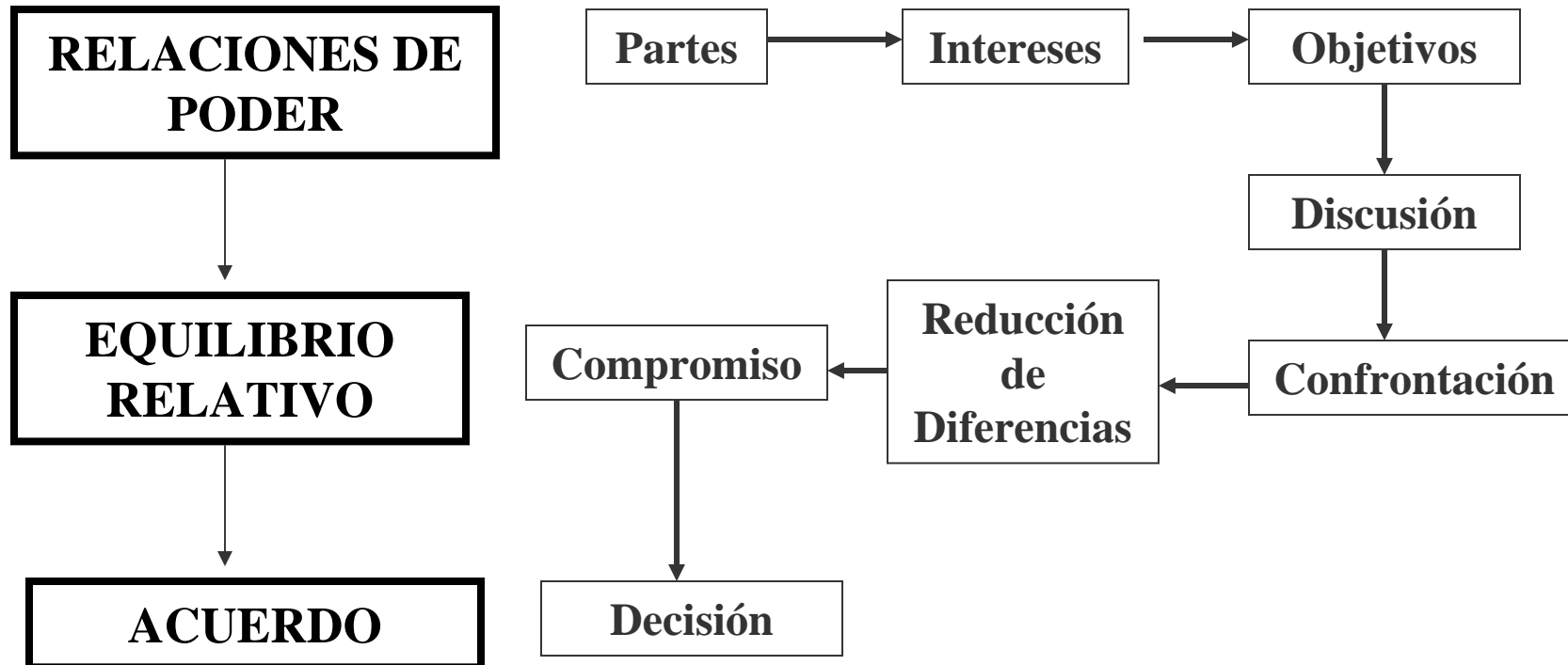
# Negociación Consensuada

---

- De común acuerdo
- Respetuosa
- Predominantemente orientada a mejorar las relaciones
- El compromiso no es un fin en si mismo
- No confrontación
- Modalidades no jerárquicas

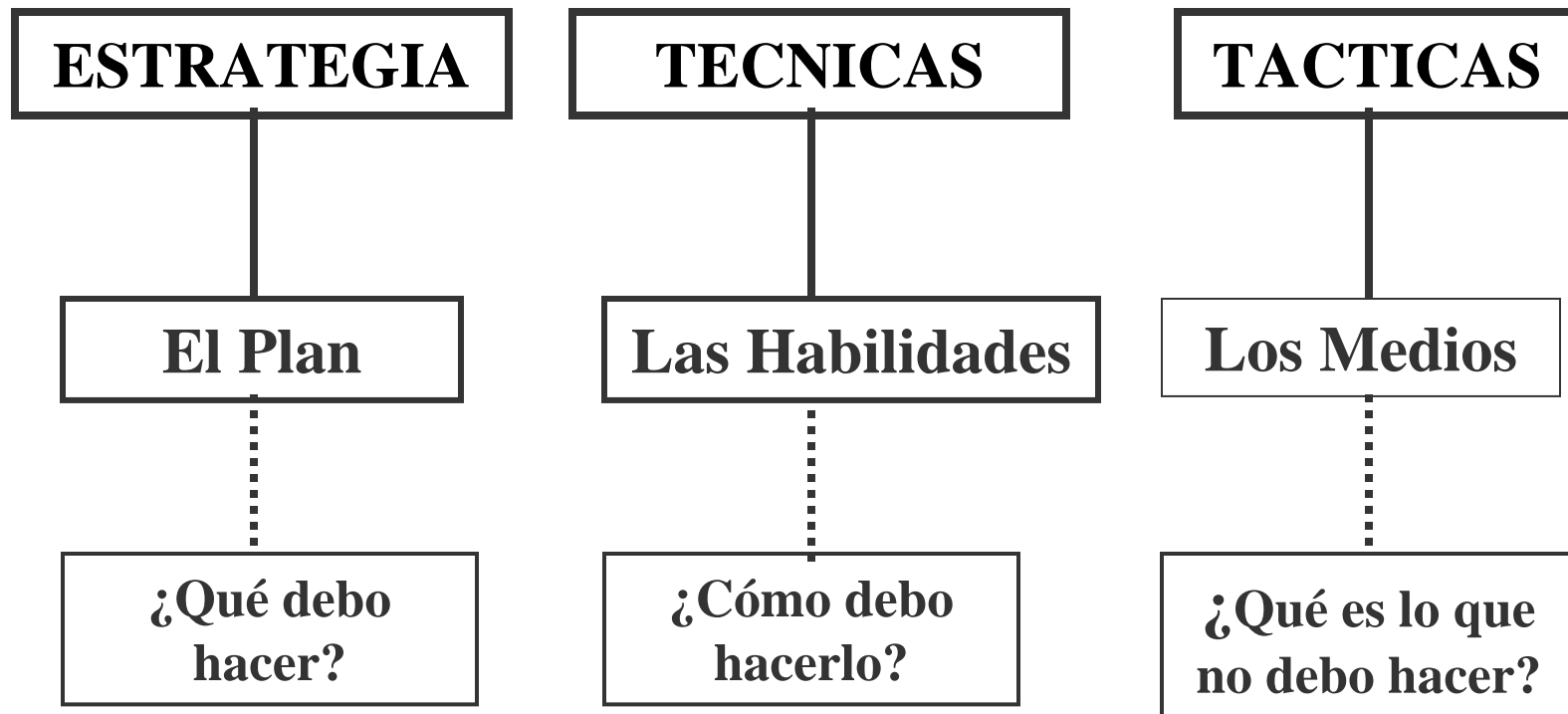


# El Proceso



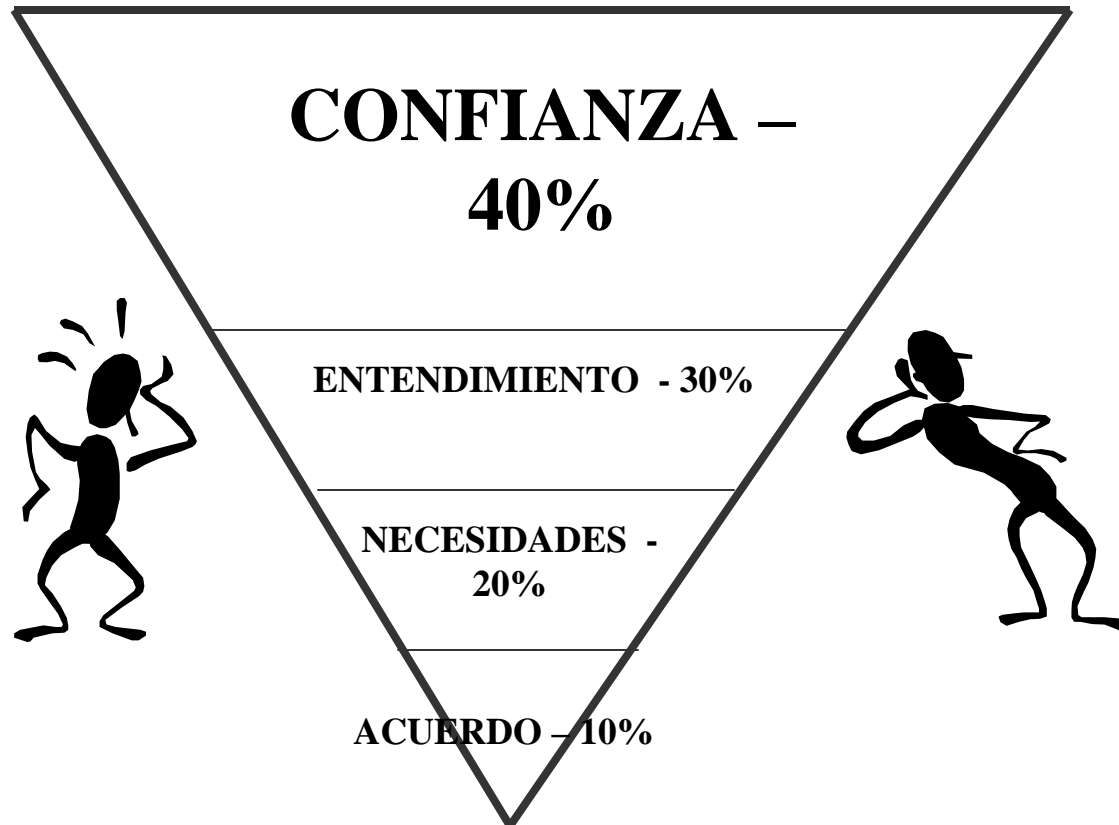


# Implementación





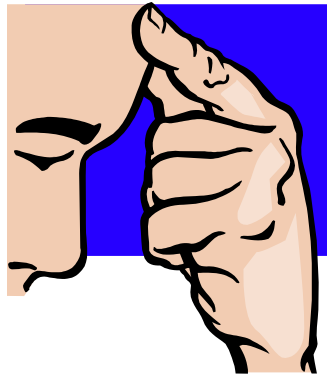
# El Balance Correcto



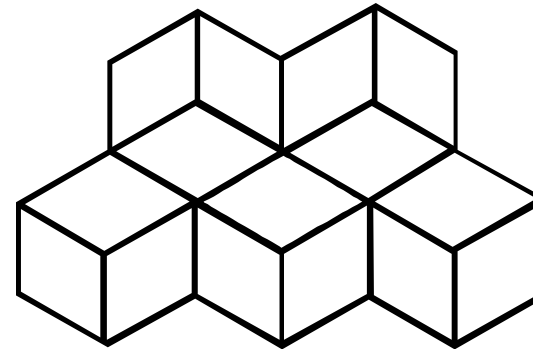


# Estilos de Negociar

---



**PENSANTE**



**CREATIVO**

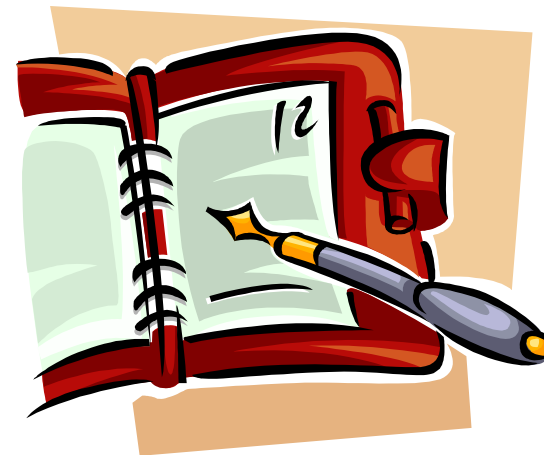


## Estilos 2

---



**INTUITIVO**



**NORMATIVO**



## Estilos 3

---



**CONCILIADOR**



**SORPRESIVO**

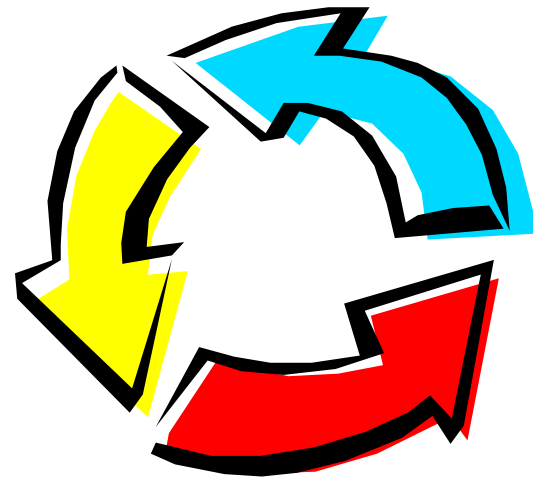


## Estilos 4

---



**DIRECTO**



**INDIRECTO**



## Estilos 5

---



**INDAGADOR**



**NO NEGOCIADOR**



# Estilos 6

---



**EMOCIONAL**



**INDESCIFRABLE**



## Habilidades

---

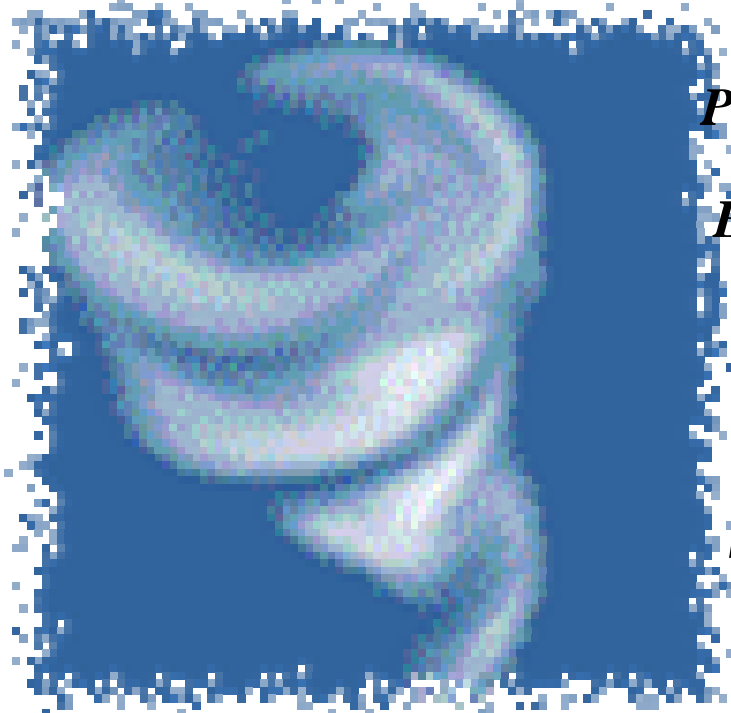
- 1) Preparación
- 2) Profesionalismo
- 3) Conocimiento
- 4) Competencia comunicativa
- 5) Colaboración
- 6) Decisión
- 7) Perseverancia
- 8) Experiencia
- 9) Perspectiva
- 10) Pro-actividad
- 11) Emotividad
- 12) Paciencia



# Espiral del Conflicto Violento

---

*Se crea y refuerza la sensación de crisis: no control*



*Percepciones se desvirtúan y se dan por hechos*

*El conflicto se expande para incluir a otros*

*Se destinan recursos al conflicto*

*La comunicación se interrumpe*

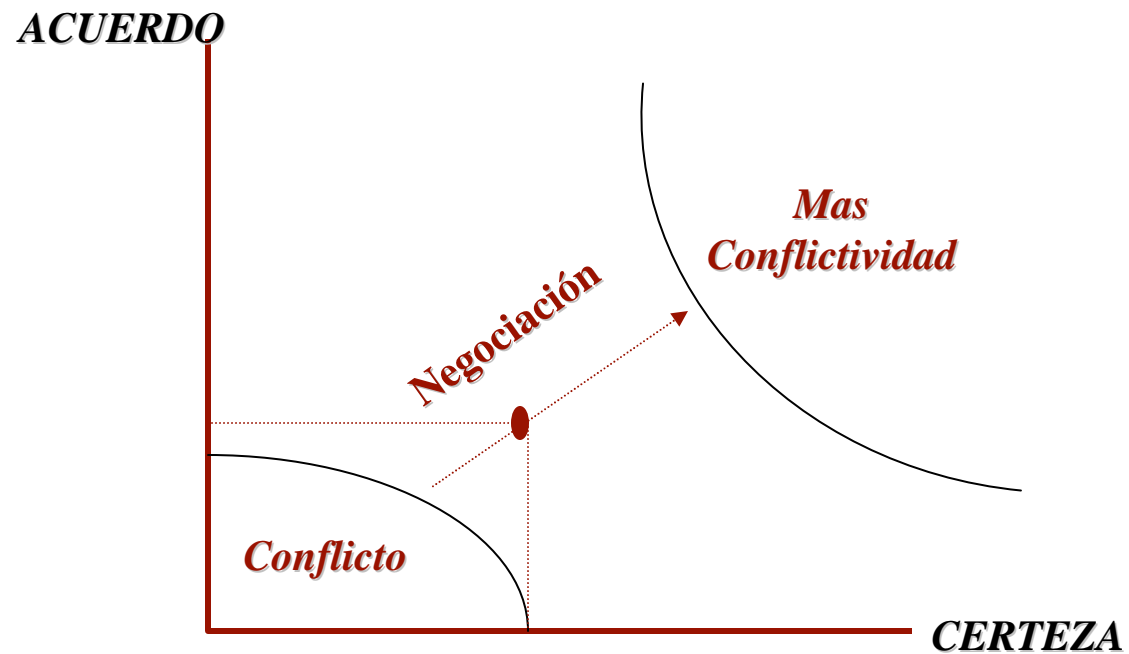
*Se endurecen las posiciones*

*Se forman los grupos*

*Aparece el problema: percepción de no control*

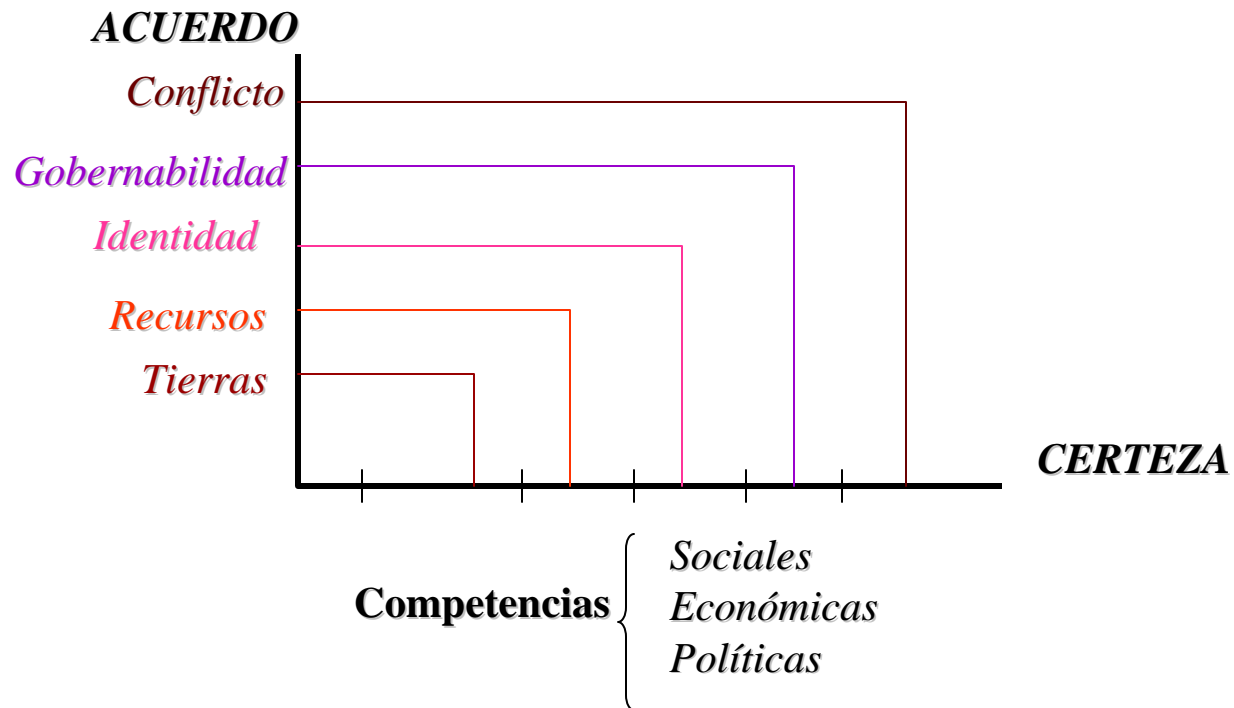


# Negociando Incertidumbre





# Negociando Certidumbre





Muchas Gracias!

---

Myriam Cabrera  
[www.percan.ca](http://www.percan.ca)

(Agradeceremos que, cuando se cite este material,  
se identifique al autor y se haga referencia al Proyecto PERCAN)