



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

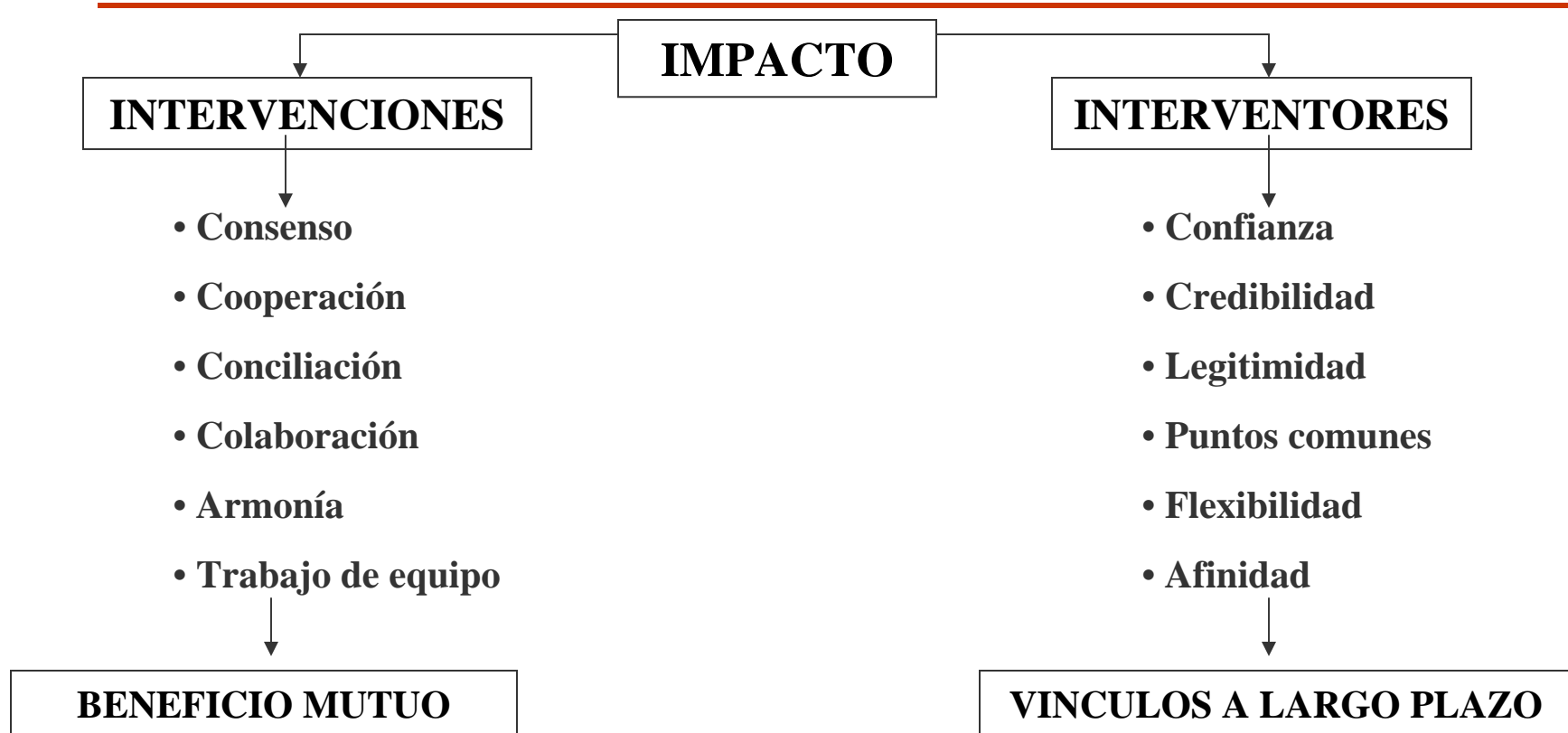
- SENTIDO COMUN
- POSTULADOS MORALES
- CRITERIOS RAZONABLES

EQUILIBRIO JUSTO

- PERSUASIVO
- CONCILIATORIO
- COLLABORATIVO

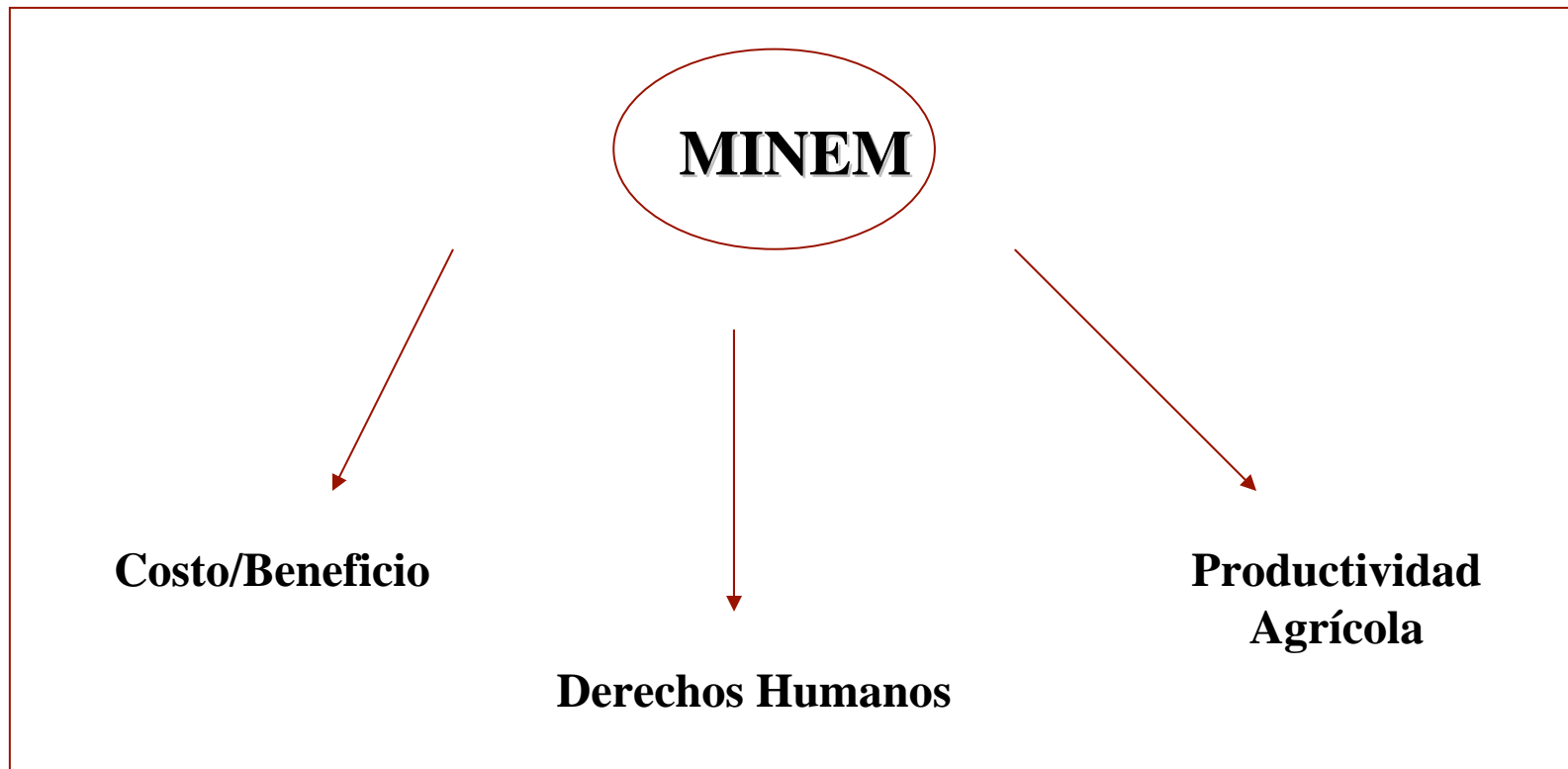


Interacción Colaborativa



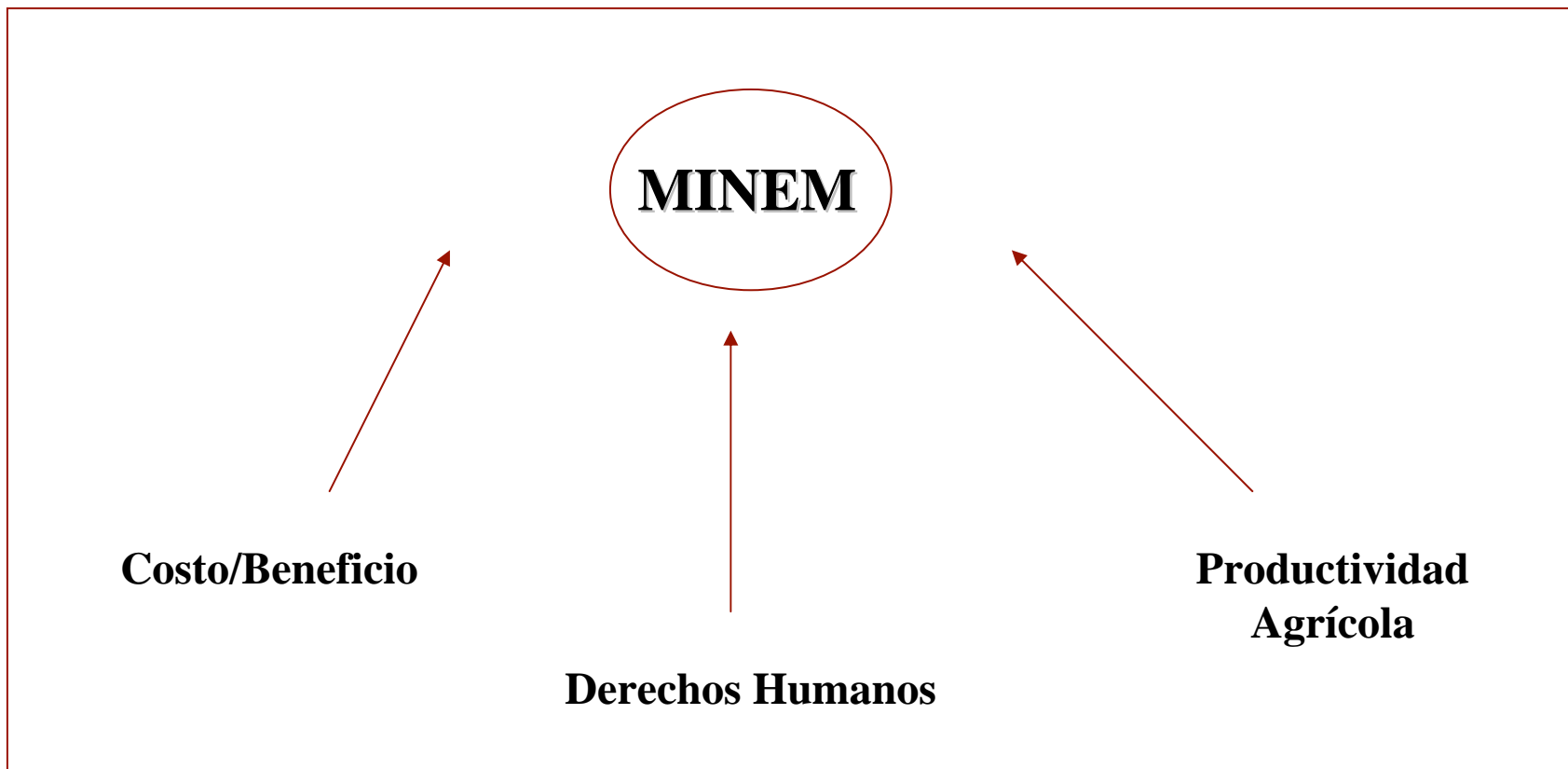


Todos Opinan



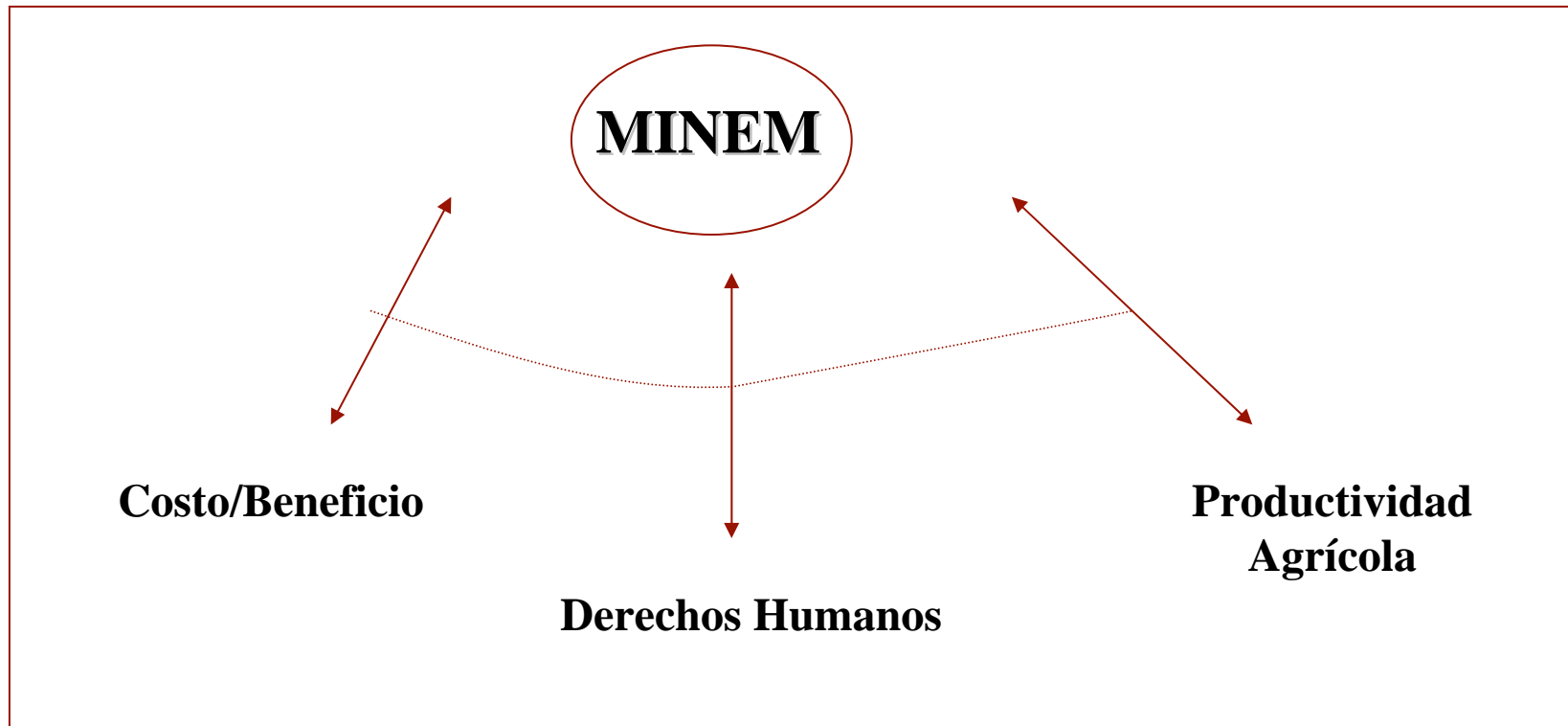


Todos Para Uno





Concertación





Procesos Tradicionales

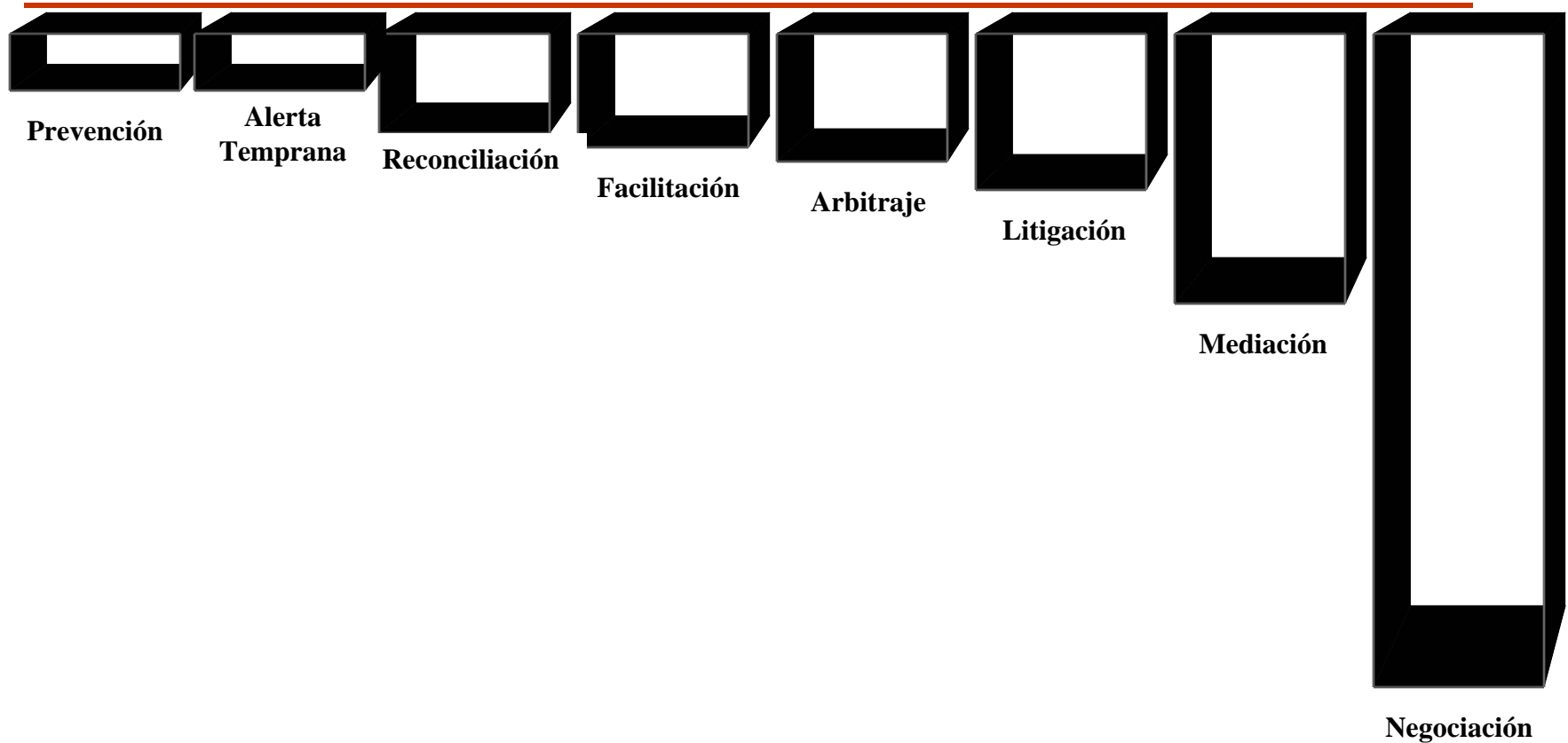
- Negociación
- Facilitación
- Conciliación
- Mediación
- Arbitraje
- Litigio

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

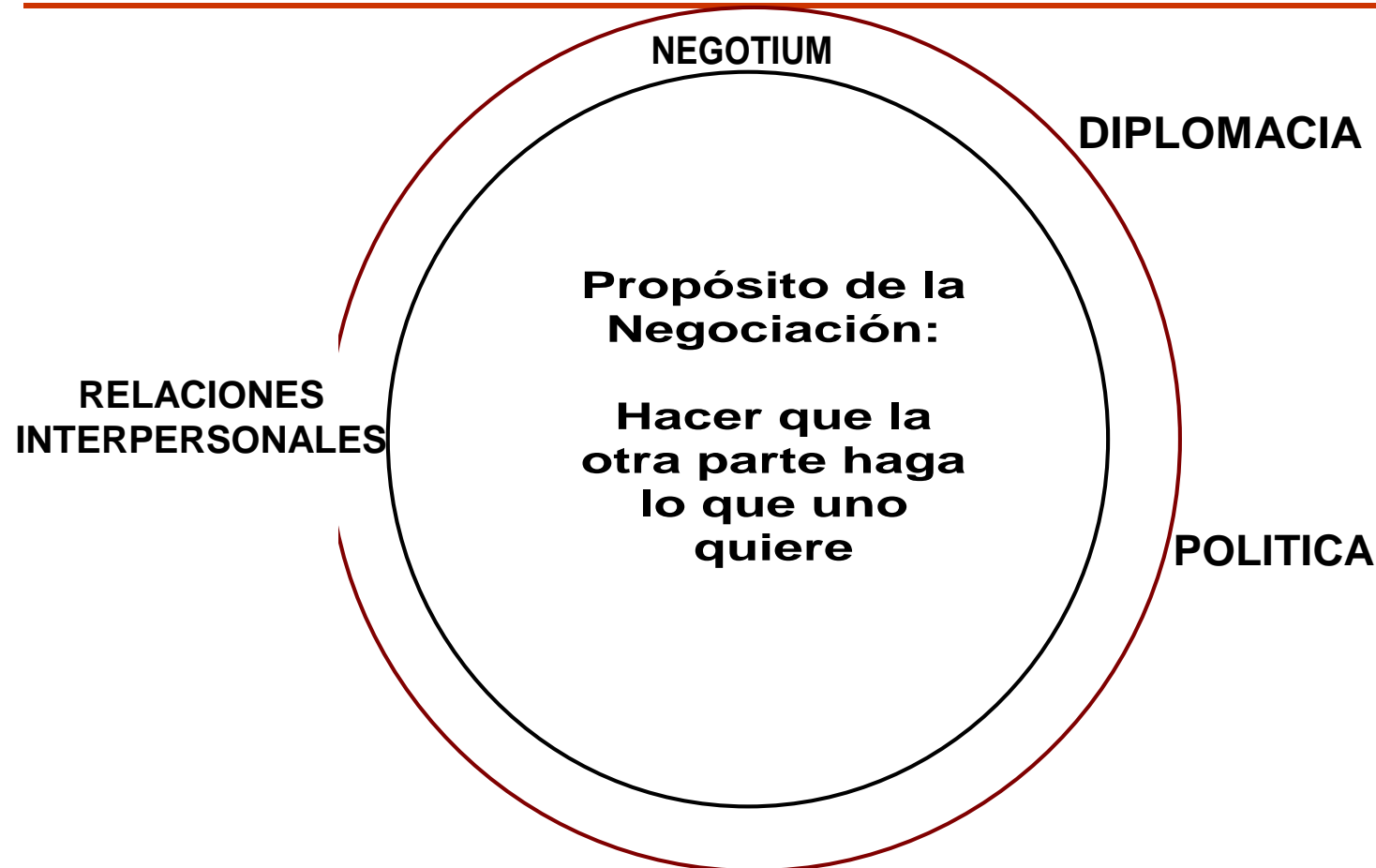


Tipos de Negociación

- ***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

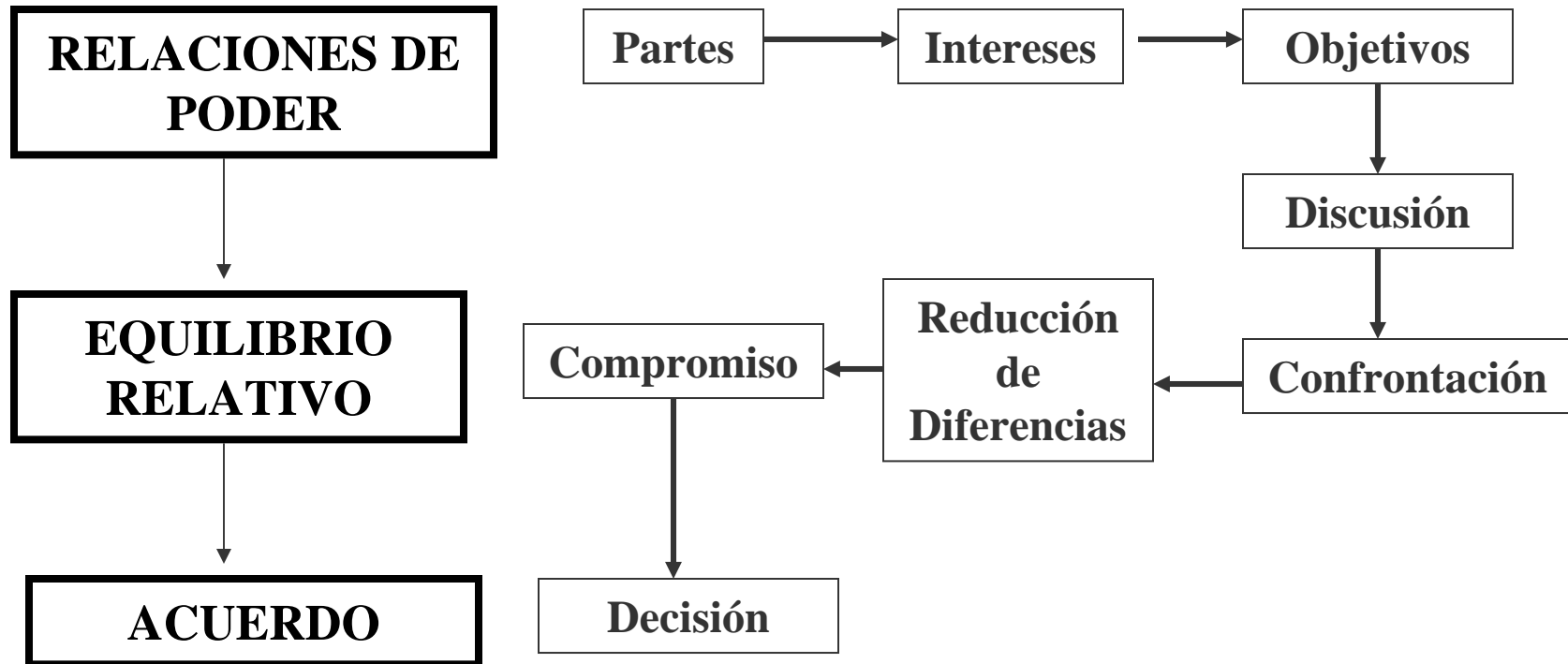


Negociación Consensuada

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

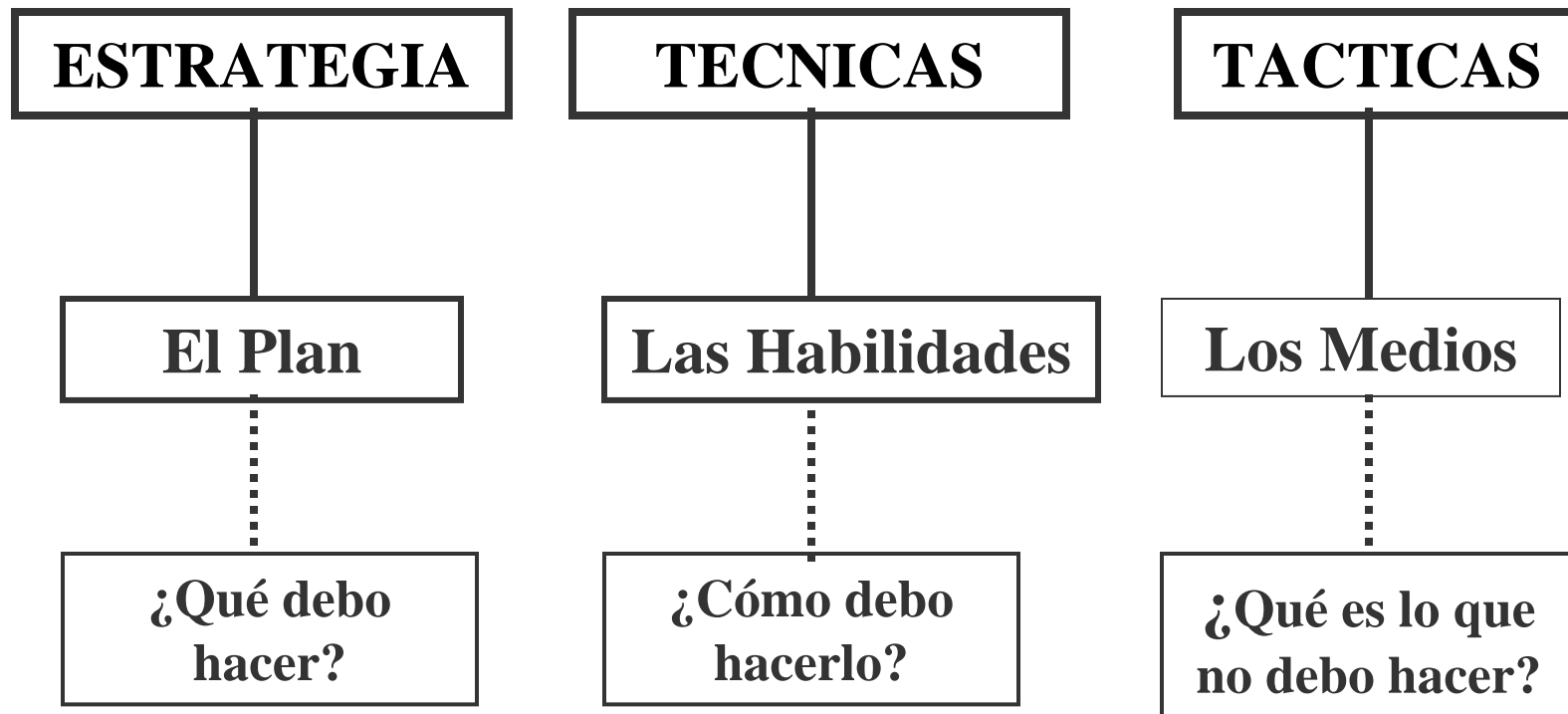


El Proceso



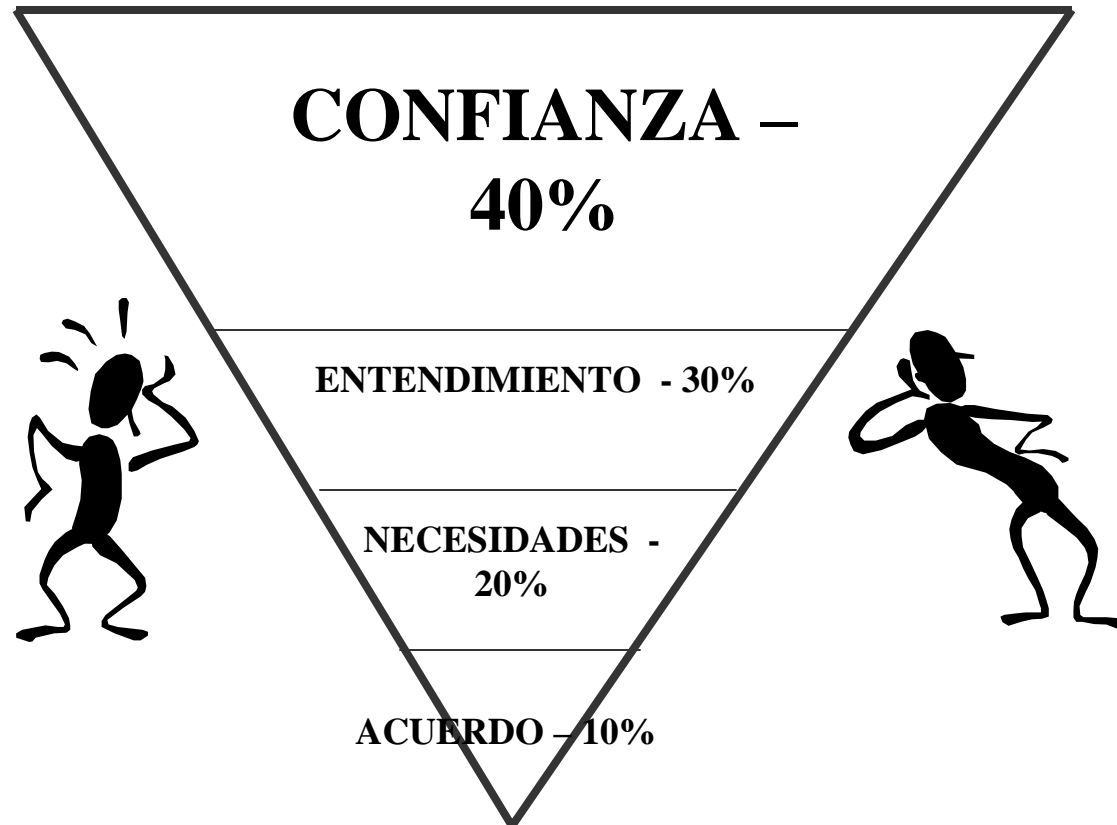


Implementación



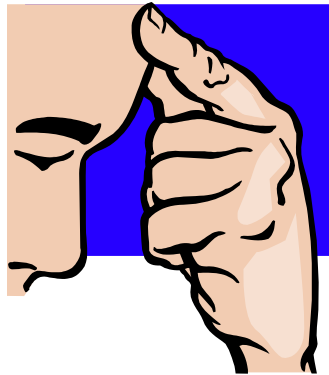


El Balance Correcto

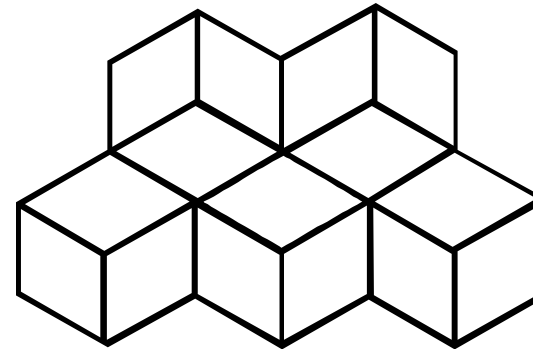




Estilos de Negociar



PENSANTE



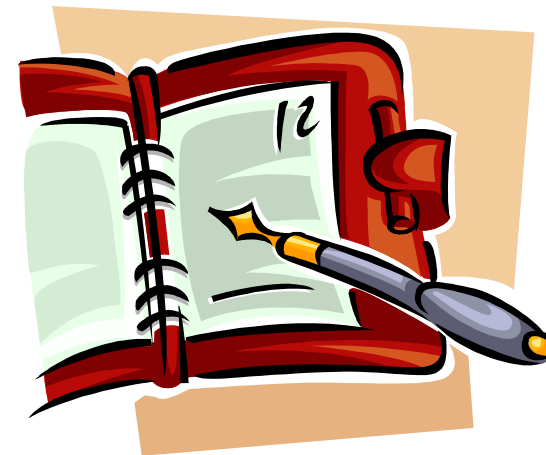
CREATIVO



Estilos 2



INTUITIVO



NORMATIVO



Estilos 3



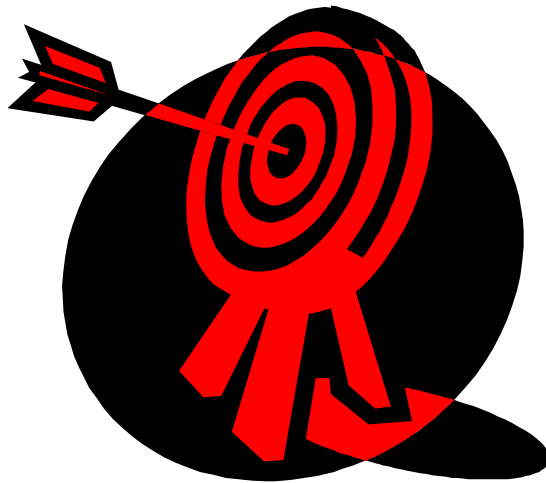
CONCILIADOR



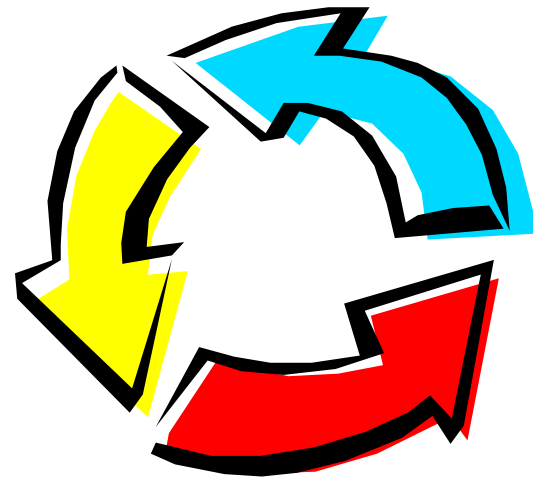
SORPRESIVO



Estilos 4



DIRECTO



INDIRECTO



Estilos 5



INDAGADOR



NO NEGOCIADOR



Estilos 6



EMOCIONAL



INDESCIFRABLE



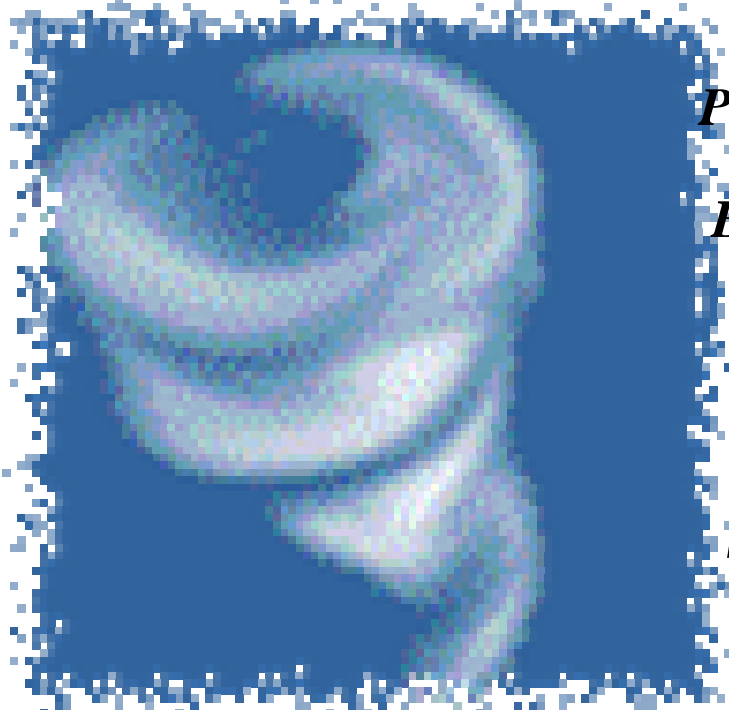
Habilidades

- 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

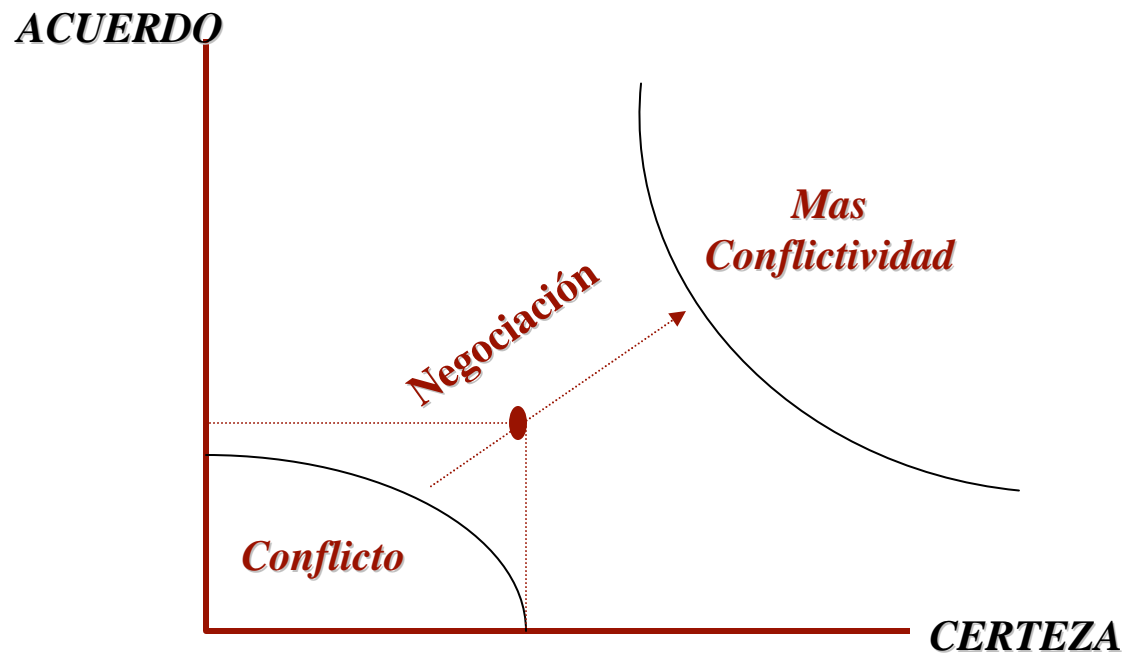
Se endurecen las posiciones

Se forman los grupos

Aparece el problema: percepción de no control

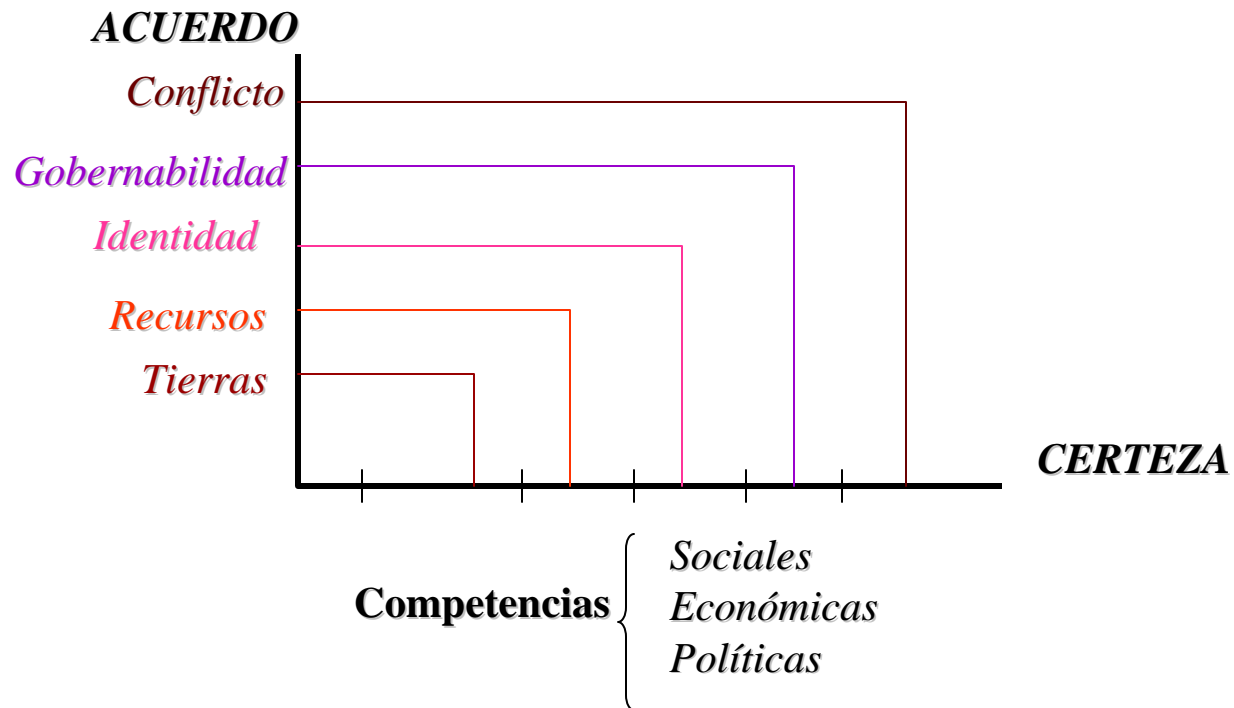


Negociando Incertidumbre





Negociando Certidumbre





Muchas Gracias!

Myriam Cabrera
www.percan.ca

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