¿ES POSIBLE UNA VIDA SIN CONFLICTO?

El Conflicto

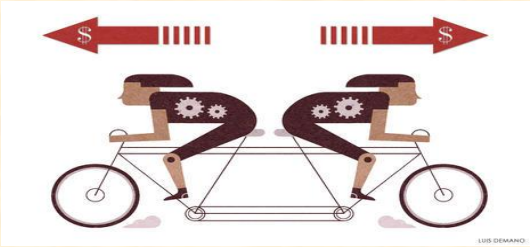
"La tensión entre dos o más entidades sociales (individuos, grupos u organizaciones) que proviene de la incompatibilidad de respuestas reales o deseadas".

Raven, Kruglanski,
"Power and conflict" (1970)

El conflicto es una especie de relación social en que las partes tienen o creen tener objetivos incompatibles

Remo Entelman

Motivos de anclaje a un conflicto



Cuestiones de relación

Cuestiones de territorio

Cuestiones de bienes

Cuestiones de principios

- **<u>Métodos Tradicionales y Usuales para Abordar el Conflicto</u>**

- La Fuerza.
- El Duelo.
- La Violencia.
- La Guerra.
- La Ley.
- La Evasión del Conflicto.

Si practicamos
el “ojo por ojo,
diente por diente”,
el mundo entero estará
muy pronto
“ciego y desdentado”

Gandhi

HE DECIDIDO ENFRENTAR LA REALIDAD, ASÍ QUE APENAS SE PONGA LINDA ME AVISAN
Dessin © Quino/Ediciones de la Flor, Buenos Aires

Nuestro desafío no consiste en eliminar el conflicto, sino en transformarlo

William Ury

Métodos adversariales

- Las partes están enfrentadas y son contendientes
- Un tercero suple la voluntad de las partes al tomar decisión.
- Si una parte gana, la otra necesariamente pierde.
- La decisión se basa en derecho (ley precedente)

Métodos no adversariales.

- Los disputantes participan activamente y conjuntamente
- Las partes mantienen el control del procedimiento y toman sus propias decisiones.
- Se resuelve en base al consenso.
- Se buscan soluciones de mutuo beneficio.
- La decisión se basa en los intereses de los participantes.

Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

- Facilitación.
- Conciliación.
- Mediación.
- Lobby.
- Arbitraje.
- Justicia de Paz
- Construcción de Alianzas.

- **Arbitraje:** las partes acuerdan someterse a la decisión de un tercero, denominado árbitro, quien, en un proceso similar al de un juicio, dicta el laudo correspondiente, conforme a derecho, que se impone de manera coercitiva a aquellas.

- **Conciliación**: Procedimiento voluntario por el cual dos o más personas involucradas en una controversia, logran solucionarla, a través de la comunicación dirigida mediante recomendaciones o sugerencias de solución facilitadas por un tercero que interviene para tal efecto.

La Mediación

Es un procedimiento de resolución de disputas, donde un tercero neutral –mediador- conduce un proceso de negociación asistiendo a las partes para que puedan poner de manifiesto sus verdaderos intereses y necesidades, logrando así, un acuerdo que favorezca a ambas, sin llegar al ámbito de tribunales.

COMPONENTES DE LA NEGOCIACION:

Deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- QUIEN NEGOCIA-SUJETOS
- QUE CONTENIDOS-MATERIA NEGOCIABLE
- DONDE LO HACE: ESPACIO
- ELEMENTOS: PODER -TIEMPO –INFORMACION
- COMO SE NEGOCIA: Negociación cooperativa y competitiva.-

MODELOS DE NEGOCIACION

MODELOS COMPETITIVOS

-Negociación es un juego se suma cero.

-Se intenta conseguir objetivos a expensas del adversario.

MODELOS COOPERATIVOS:

-También denominado "ganar-ganar" o "para la satisfacción mutua“

Negociación ¨ COLABORATIVA ¨
Método Escuela de Harvard

1 Intereses

Los intereses representan el deseo real que cada uno de nosotros desea conseguir en una negociación, aunque sean ocultos....

2 Opciones

Son las ideas creativas que nos permiten buscar las soluciones más ventajosas para todas las partes, aprovechando todos los recursos disponibles en la negociación.

3 Alternativa

Las alternativas (están fuera de la negociación) son acciones que la parte realiza, con alguien distinto de la persona con la que está negociando

Negociación ¨ COLABORATIVA ¨
Método Escuela de Harvard

4 Criterios Objetivos

Los criterios de legitimidad nos ayudan a solucionar las diferencias basándose en bases *independientes* de la voluntad de cualquier de las partes.

5 Comunicación

La comunicación humana se caracteriza; -dos o más emisores/receptores**;** -Entre los que **circulan** mensajes en una serie de idas y vueltas**;** -Por diferentes canales al mismo tiempo o sucesivamente**.**

6 Relación

Una buena relación nos permite manejar nuestras diferencias de una forma eficiente, así como una mala relación puede llegar a frustrar un acuerdo.

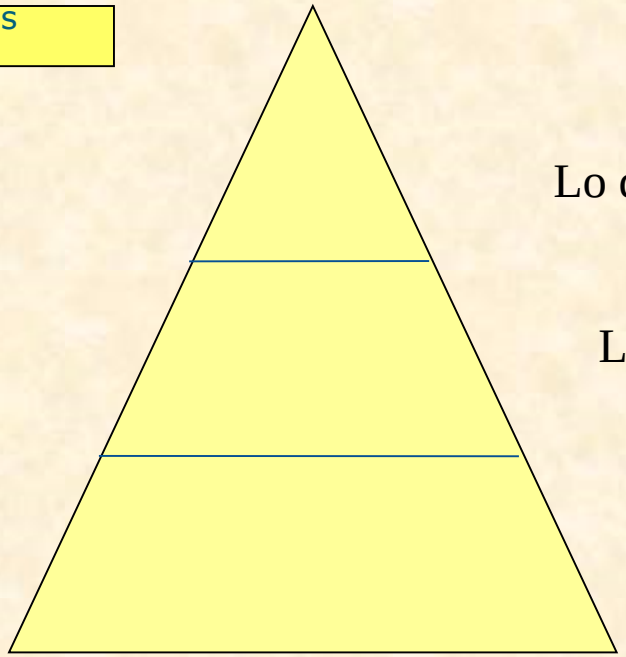
7 Compromiso

Los compromisos son los acuerdos que se obtienen dentro de la mesa de negociación. (deben ser claros, ejecutables y duraderos)

- **<u>Los intereses</u>** son las necesidades, temores, deseos y preocupaciones de las partes. Los intereses motivan a las personas, son los proponentes silenciosos que están detrás de las posiciones.

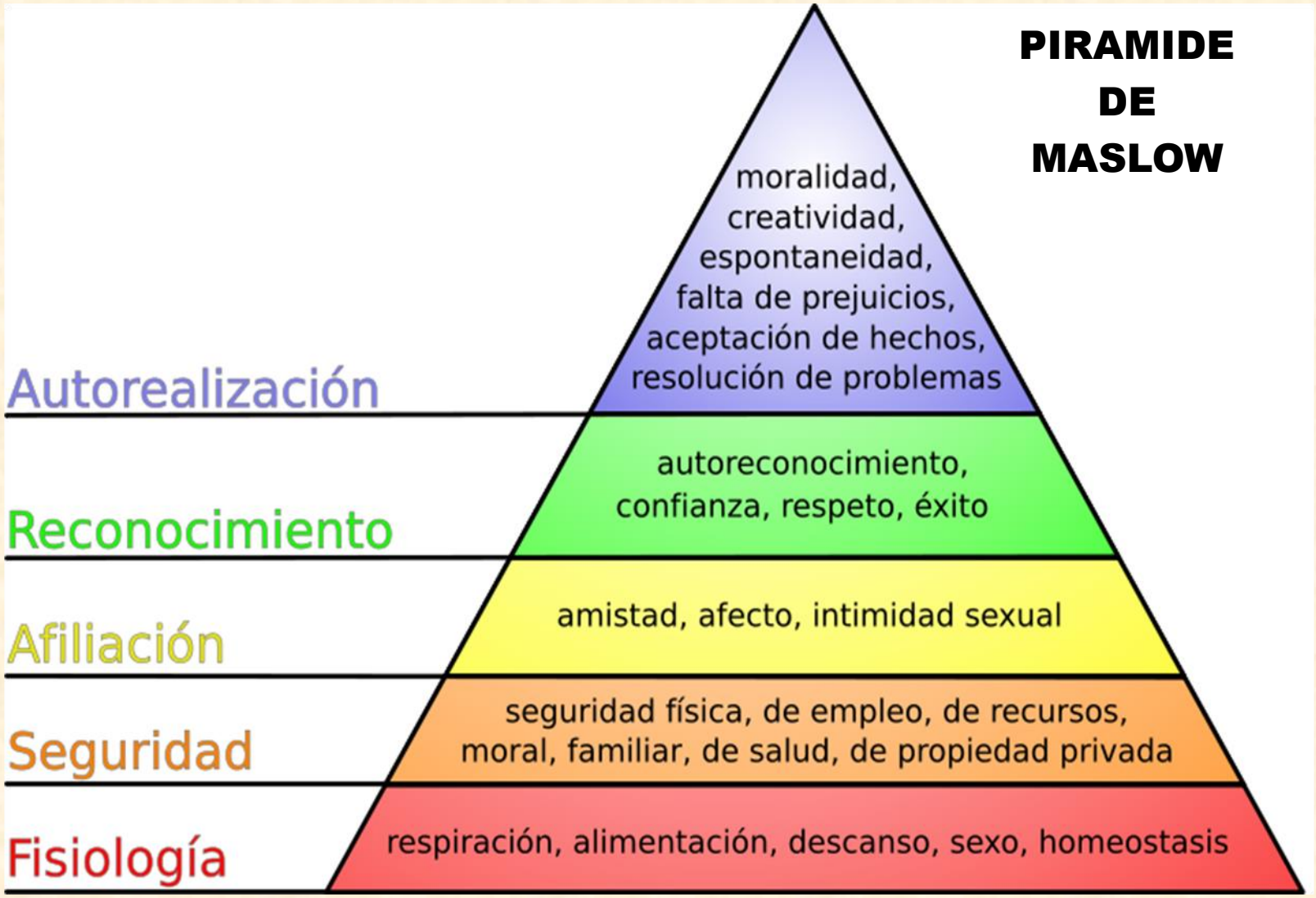
- **<u>La posición</u>** es algo que ha decidido usted mismo, sus intereses son los que motivaron que usted tomara esa decisión. En otras palabras, los intereses se diferencian de las posiciones, ya que éstas últimas son nada más UNA forma de satisfacer un interés.

Pirámide de los Intereses



MOTIVACIONES

Representación de la jerarquía de necesidades de Maslow



METODO DE NEGOCIACION SEGUN LA ESCUELA DE HARVARD

1.-SEPARAR LAS PERSONAS DEL PROBLEMA

2.-CONCENTRESE EN LOS INTERESES, NO EN LAS POSICIONES.

3.-INVENTE OPCIONES DE MUTUO BENEFICIO

4. INSISTA EN QUE LOS CRITERIOS SEAN OBJETIVOS.

METODO DE NEGOCIACION SEGUN LA ESCUELA DE HARVARD

1.-SEPARAR LAS PERSONAS DEL PROBLEMA

- Antes que todo, los negociadores son personas
- Todo negociador tiene dos tipos de intereses: en la sustancia y en la relación.
- Las negociaciones basadas en posiciones ponen la relación y la sustancia en el conflicto.
- Separe la relación de lo sustancial: enfréntese con el problema, no con las personas.

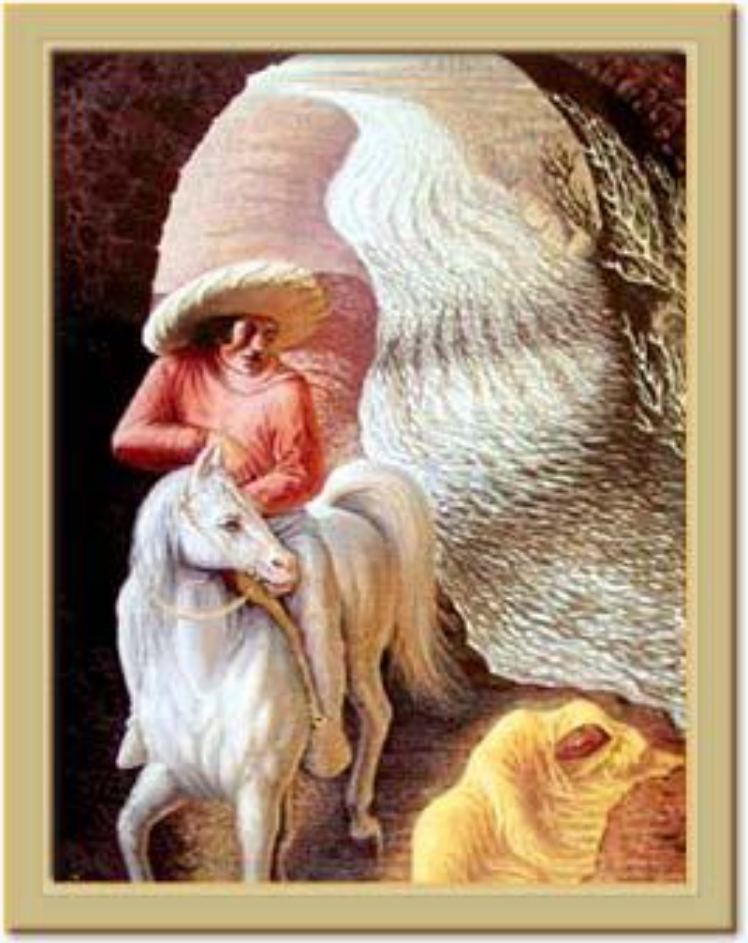
1- SEPARAR LAS PERSONAS DEL PROBLEMA

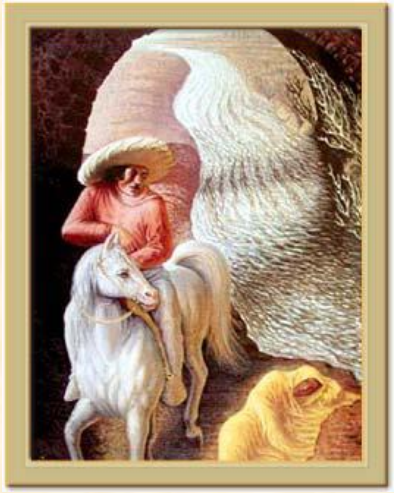
1A.-PERCEPCIONES:

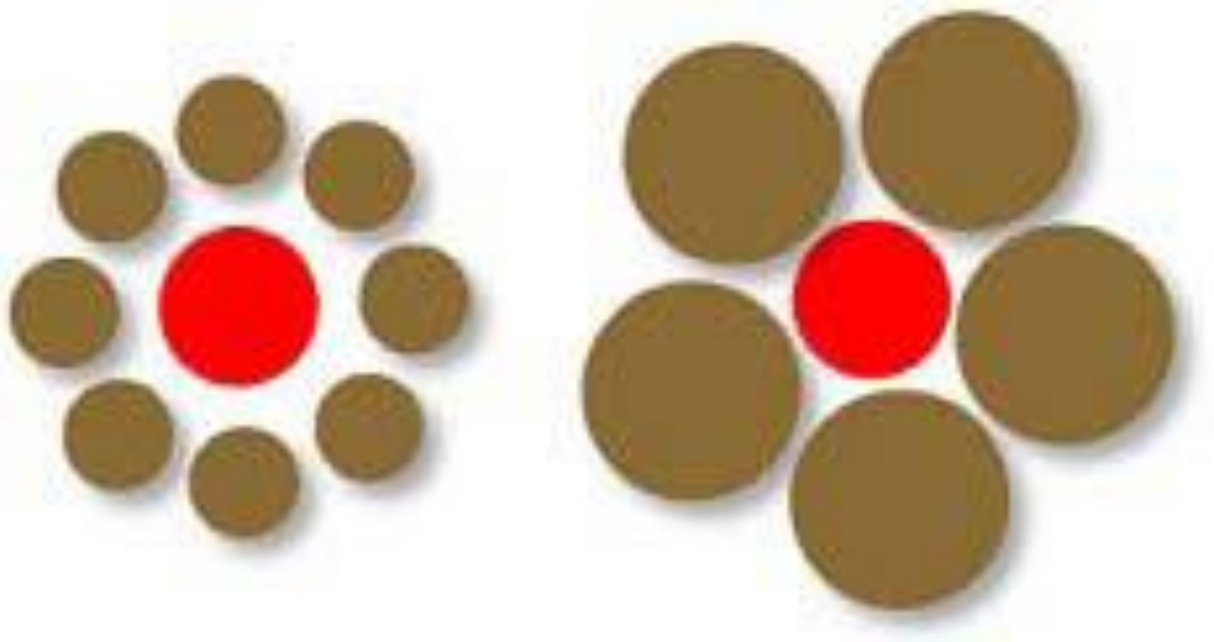
- Póngase en el lugar del otro
- No deduzca sus intenciones en base a sus temores
- No los culpe de su problema
- Comenten las mutuas percepciones.
- Busque oportunidades de ser inconsistente con sus percepciones.
- Haga que les interese en resultado dándoles participación en el proceso.
- Haga que sus propuestas sean consistentes con sus valores.

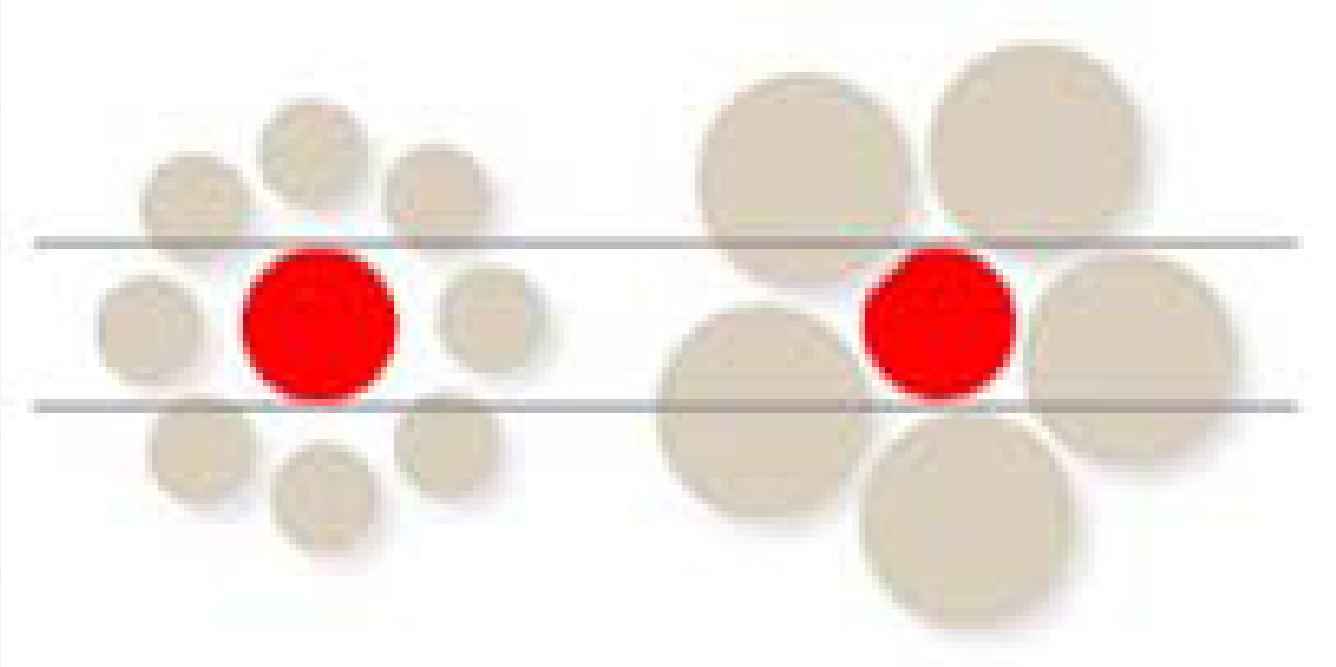
1B.EMOCION

- Primero reconozca y comprenda las emociones, las de ellos y las suyas.
- Procure que las emociones se hagan explícitas y reconózcalas como legítimas.
- Permita que la otra parte se desahogue.
- No reaccione ante un estallido emocional.
- Use gestos simbólicos.









ACTITUDES DE FONDO DEL NEGOCIADOR

3 ACTITUDES DE FONDO DEL NEGOCIADOR

Respeto por la libertad:

❖El negociador debe trasmitir, estas actitudes de libertad, tanto en lo que dice como en lo que siente.

No juzgar:

❖La actitud de no juzgar, esta íntimamente relacionada con una de las características del proceso de negociación, que es la neutralidad.

Paciencia infinita:

❖El negociador debe tomar conciencia que debe ser paciente, en lo que respecta a la otra parte, con su personalidad, con sus humores, con la forma de comunicarse, etc. No debemos olvidar que de la negociación se sale a pasos, y a veces muy lentos.

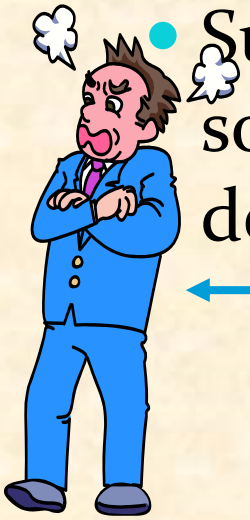
Humildad:

❖La humildad implica que el negociador debe serlo:

•Ante si mismo y
•Ante la otra parte

Relatos de los Conflictos

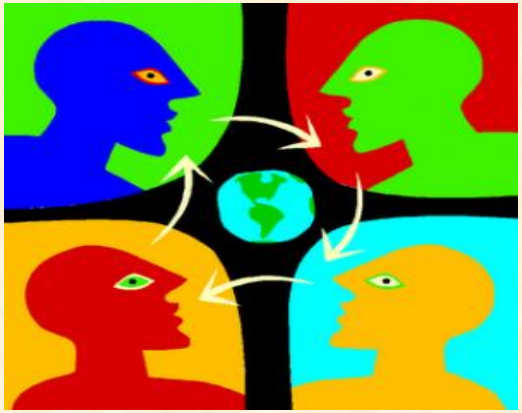
- Su específica versión de los hechos y el pasado (victima de la situación)
- Queja respecto del otro (el malo es el otro)
- Su definición del problema: sólo puede solucionarse con cambio de conducta o posición del otro.



¿Te conté que mi problema de incomunicación es no poder incomunicarme?

La comunicación en los conflictos

- La mala comunicación es la causa de muchos conflictos.



- Una buena comunicación ayuda a resolver conflictos.

Prejuicios que dan lugar a respuestas negativas:

- Existe una sola y única verdad.

- El mundo en blanco y negro.

- El desacuerdo como enemistad

OBSTÁCULOS PARA LA COMUNICACIÓN

Mandar, dirigir, decir lo que tiene que hacer la otra persona *(Tienes que___)*

Amenazar *(Como no lo hagas___)*

Sermonear *(Ya te he dicho___)*

Dar lecciones *(Mi experiencia me dice___)*

OBSTÁCULOS PARA LA COMUNICACIÓN

Aconsejar (*Lo mejor que puedes hacer es__)*

Consolar, animar *(Ya se te pasará___)*

Dar la razón *(Estoy de acuerdo___)*

Quitar la razón *(Eso es una tontería___)*

OBSTÁCULOS PARA LA COMUNICACIÓN

Insultar *(Eso te pasa por tonto___)*

Interpretar *(En el fondo quieres___)*

Interrogar *(Dónde, cuándo, por qué___)*

Ironizar *(Reírse del otro___)*

ESCUCHA ACTIVA

- Nos ponemos en el lugar de la otra persona.
- Comprendemos lo que está diciendo y lo que está sintiendo.
- Decimos lo que nosotros hemos entendido de lo que nos ha dicho.
- Destacamos el sentimiento que nos ha trasmitido.

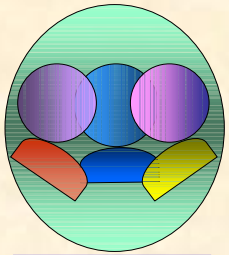
Acciones de la Escucha Activa

1. Mostramos interés.
2. Intentamos Clarificar.
3. Repetimos lo que ha dicho.
4. Reflejamos los sentimientos.
5. Resumimos

Escuchamos-Preguntamos-Repetimos-Resumimos

BUSQUEDA DE JUSTICIA

SISTEMA DE JUSTICIA



JUSTICIA FORMAL

TRIBUNALES

JUSTICIA DE LOS ACUERDOS

MEDIACIÓN

PROCESO	MEDIACIÓN	JUICIO
Publicidad	Confidencial	Normalmente Público
Relación entre las partes	Cooperación	Antagonista
Enfoque	Acento en el futuro	Mira al pasado
Método de negociación	Compromiso	Endurecimiento de posturas
Comunicación	Se fomenta	Bloqueada
Resultados	Ganar/Ganar	Ganar/Perder
Cumplimiento	Generalmente respetado	Impugnado, por lo regular

Diferencias entre mediar y juzgar

PROCESO	MEDIACIÓN	JUICIO
¿Quién decide?	Las Partes	El Juez
¿Quién controla?	Las Partes	El Juez/Los Abogados
Procedimiento	Informal	Formal, con base en la Ley
Tiempo para resolución	Días o semanas	De meses a años
Reglas para las Pruebas	No existen	El acordado o la Ley Procesal Civil

La Mediación y sus ámbitos de aplicación

- Mercantil
- Penal
- Laboral
- Civil
- Comunitario
- Escolar
- Familiar...

Características Específicas de la Mediación

Procedimiento informal con estructura

Es un procedimiento no adversarial.

Equilibrio e Igualdad entre las partes

Confidencial.

Dialógica.

Voluntariedad.

Neutralidad.

Acuerdo mutuamente aceptable

Acento en el futuro.

Creativo.

Empoderamiento.

Rápido.

Connotación positiva.

Colaborativo.

Flexibilidad

Económico.

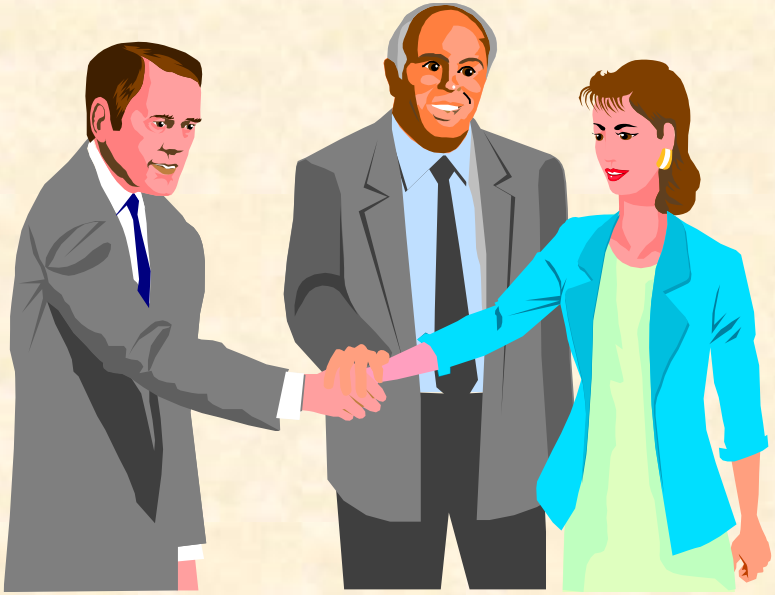
Tercero neutral facilitador de la comunicación

.

CONCEPTO DE MEDIACION COMUNITARIA

“Intervención de un tercero imparcial que asiste a las personas que están involucradas en un conflicto facilitando un dialogo que les permita llegar a un acuerdo consensuado. Las cuestiones sobre las que interviene son aquellas que afectan a la Comunidad.”

¿QUIÉNES SON LOS/LAS MEDIADORES(AS)?



Cualquier persona puede ser Mediador(a), sin embargo, en lo formal los/las mediadores(as) son profesionales del área social (Abogados, Psicólogos, Asistentes Sociales, otros), capacitados y entrenados para escuchar, guiar y estimular a las partes de un conflicto, en la búsqueda de soluciones propias al problema que están viviendo.

CONDICIONES ESENCIALES DEL / LA MEDIADOR

Haber recibido formación teórica adecuada

Haber recibido una formación ética

Haber sido preparado o adiestrado para el ejercicio práctico

Intendencia de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes

Servicio Jurídico Permanente

Dirección de Centro de Mediación Municipal

Dirección del Centro de Mediación Municipal

¿CUÁL ES SU MISIÓN?

- Dirigir, Administrar y Gerenciar el Centro Municipal de Mediación.

- Promover y garantizar la realización de procesos de mediación y la aplicación de técnicas de facilitación y negociación en las cuestiones que lo requieran.

¿QUÉ ES EL CENTRO DE MEDIACIÓN?

¿CUÁL ES SU MISIÓN?

¿QUÉ OFRECEMOS?

¿NUESTRO OBJETIVO FINAL?

EN LO COMUNITARIO

EJES SUSTANCIALES

- Interviene en el ámbito de la prevención
- Intervención desde el territorio local
- Se basa en la participación ciudadana
- Interviene en el conflicto específico

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS EN LO COMUNITARIO

1.- PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL CMC

2.- CAPACITACIÓN A VECINOS Y ACTORES SOCIALES EN MEDIACIÓN

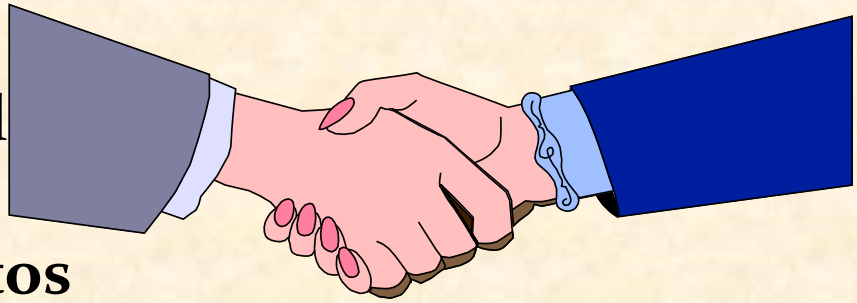
3.- SENSIBILIZACIÓN DE LA COMUNIDAD EN LA CULTURA DEL DIALOGO Y LA JUSTICIA DE LOS ACUERDOS

4.- PRESTAR SERVICIOS DE MEDIACIÓN EN CONFLICTOS VECINALES

5.- CONFORMACIÓN DE REDES

BENEFICIOS QUE APORTA A LA COMUNIDAD LA MEDIACION

- •Aceptación voluntaria de la norma social
- •La sentencia judicial aumenta las heridas sociales en esquema de ganadores/perdedores
- •El acuerdo como valor social



- Autocomposición de conflictos
- •La mediación como enfoque y técnica
- •Impulsar una cultura desjudicializadora de la vida cotidiana y social.

Materias Excluidas

a) Las cuestiones en que esté interesado el orden público, o sea, indisponible para los particulares.

b) Aquellas en las que el Estado Nacional, Provincial, Municipal o sus entes descentralizados sean partes.

c) Causas penales.

No es posible aplicar la mediación cuando:

- Se debe probar la verdad de los hechos.
- Una de las partes tiene principios que son innegociables;
- Una de las partes persigue un interés de castigo respecto de la otra;
- Una de las partes no tiene interés en llegar a un acuerdo;
- Una de las partes tiene pretensiones desmesuradas;
- Hay incapacidad para negociar porque una de las partes sufre de algún trastorno o limitación psicológica, que lo/la incapacite para llegar a un acuerdo o que permita prever que ese acuerdo no se cumplirá;
- Las relaciones de poder son insuperables; Estructuras jerarquizadas;
- Hay violencia hacia menores; Violencia doméstica;

Desde la Mediación queremos ser agente de cambio hacia una comunidad que construya sus propias oportunidades con diálogo y paz.

Dirección del Centro de Mediación Municipal
Municipalidad de la Ciudad de Corrientes

Por una gestión lleno de piedras…

(teoría positiva del conflicto)

El distraído tropezó con ella.
El violento la usó como proyectil.
El emprendedor construyó con ella.
El caminante cansado, la usó como asiento.
Para los niños fue un juguete.
Drummond hizo poesía con ella.
David mató a Goliat.
Michelángelo extrajo de ella, la más bella escultura.
En todos los casos la diferencia no estaba en la piedra, sino en el hombre.

No existe piedra en tu camino que no puedas aprovechar para tu propio crecimiento.