



Técnicas para la Aplicación y Conducción Adecuada de Procesos de Conciliación



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS

Premisas que sustentan a la conciliación



El conflicto, como aspecto natural de la vida, se percibe como un reto y una posibilidad de cambio positivo.



La comunicación adecuada favorece la eficiente resolución de conflictos



Las mejores soluciones son aquellas que son pragmáticas, imaginativas, equitativas, duraderas y satisfactorias para las partes.

TÉCNICAS DE CONCILIACIÓN

- Estas técnicas son ciencia en la conciliación que la hace un oficio profesional.
- Las técnicas son una caja de herramientas con las cuales el conciliador interviene para lograr un efecto deseado en las partes en conflicto.
- Las técnicas son las habilidades que los conciliadores deben aplicar para gestionar el conflicto y cada una de ellas tiene un propósito.

En General:

- Preparan a las partes para que éstas puedan dialogar.
- Mejorar la comunicación entre las partes
- Reconstruir los lazos de comunicación rotos por el conflicto.

TÉCNICAS DE CONCILIACIÓN

Son técnicas las habilidades, destrezas, resultados de experiencias, herramientas, métodos y formas que asisten al conciliador para la conducción del proceso de conciliación.



La comunicación

- ✓ La comunicación: es el instrumento que nos permite relacionarnos, interactuar y desarrollar nuestras habilidades sociales o profesionales.
- ✓ Una buena comunicación es una herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos y encontrar soluciones satisfactorias para las partes.
- ✓ La mala comunicación puede ser en sí misma la causa de los conflictos y en muchas ocasiones dar lugar a malos entendidos, toma de decisiones equivocadas y acuerdos fallidos.

FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN HUMANA

EXPRESIVA

Saludar
Felicitar
Fastidiar
Pedir disculpas
Relajarse
Expresar Sentimientos y Emociones

UTILITARIA

INFORMATIVA

Pedir información
Dar información
Intercambiar ideas
Organizarse para llevar a cabo alguna acción

PERSUASIVA

Extender una invitación
Negociar algo
Organizarse para una acción

La Comunicación y la Conciliación



- Entender lo **qué es la *comunicación*** es de vital importancia para el conciliador, pues, **si la *conciliación es comunicación***, *necesitamos saber usarla como herramienta básica.*
- El conciliador debe transmitir claramente los mensajes definidos, mediante el empleo de métodos de transmisión como son el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal.

Comunicación verbal



La palabra, por su valor simbólico cumple un rol en la comunicación reproduciendo en el receptor el contenido simbólico del efector.

El lenguaje es una conducta que no sólo transmite un significado intencional por su contenido consciente sino que, al mismo tiempo, es un estímulo para la conducta del otro, suscitando acciones o modificaciones corporales

Comunicación no verbal

La Postura Corporal



Gesticulación

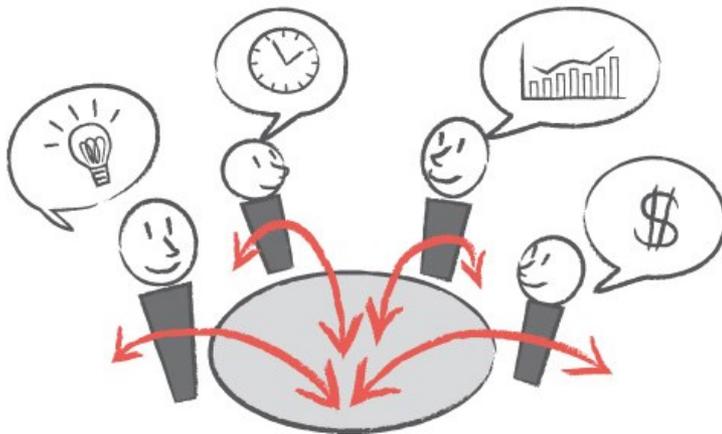


Empatía



La Negociación

Un proceso de interacción comunicativa en el que dos o más partes intentan resolver un conflicto de intereses, utilizando el diálogo y la discusión, descartando la violencia como método de acercamiento gradual mediante concesiones mutuas.



Tipos de Negociación

Negociación basada en Posiciones

“Ganar – Perder”

Este estilo de negociación se fundamenta en asumir una posición sin analizar cuáles fueron las diferentes causas que ocasionaron el conflicto y las diferentes opciones o alternativas que tienen las partes para solucionarlo, ya que el negociador está enfocado en llegar a un acuerdo y ser el **“ganador”**, sin importar los intereses de la otra parte

Tipos de Negociación

Negociación basada en Posiciones

“Ganar – Perder”

Este estilo de negociación se fundamenta en asumir una posición sin analizar cuáles fueron las diferentes causas que ocasionaron el conflicto y las diferentes opciones o alternativas que tienen las partes para solucionarlo, ya que el negociador está enfocado en llegar a un acuerdo y ser el **“ganador”**, sin importar los intereses de la otra parte

Elementos de la Negociación

Existe una relación de interdependencia entre las partes.

Es una relación motivacionalmente contradictoria, las personas tienen intereses contrapuestos que es difícil conjugar.

El conflicto y la negociación están mediatizados por las relaciones de poder.

Estrategias y Tácticas de Negociación

- ✓ **Solución de problemas.** Se caracteriza por el intento de encontrar **alternativas aceptables y satisfactorias para ambas partes.**
- ✓ Rivalidad. Se intentan conseguir los objetivos propios, forzando a la otra parte o presionándola para que utilice una conducta más concesiva.
- ✓ Flexibilidad. Implica una importante reducción de objetivos y aspiraciones.
- ✓ La acción. La actividad es mínima, de forma que la acción de los negociadores queda reducida sustancialmente.

Estrategia de Resolución de Problemas

Es una estrategia que persigue la colaboración y la conciliación.

Esta estrategia genera los mayores resultados conjuntos, permite el compromiso con el acuerdo y mejora las relaciones interpersonales.

Existen varios momentos claves que posibilitan la aparición de la estrategia de solución de problemas:

- a) Al inicio de la interacción mediante la identificación del problema
- b) A la hora de proponer alternativas y soluciones al conflicto
- c) en la fase final del proceso negociador.

PIONEROS DE LAS TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN



MÉTODO DE NEGOCIACIÓN POR INTERES O POR PRINCIPIOS



ROGER FISHER: ocupa la cátedra Samuel Williston de la Facultad de Derecho de Harvard y fue cofundador y director del Harvard Negotiation Project



BRUCE PATTON: fundó junto a Fisher y Ury el Harvard Negotiation Project, institución de la que fue director hasta el 2009.



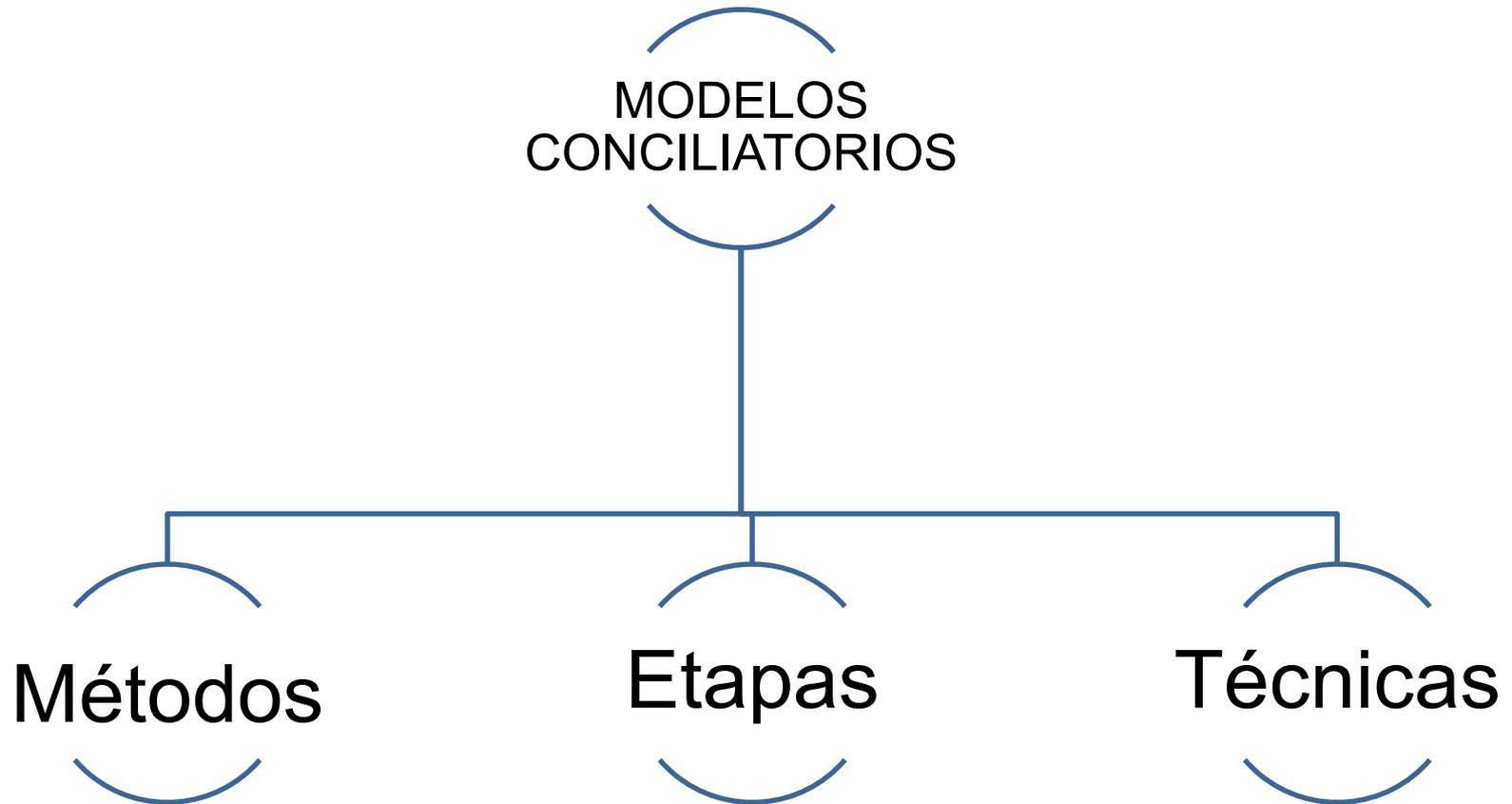
WILLIAM URY: Durante más de tres décadas ha ejercido de asesor y mediador en conflictos bélicos, políticos y empresariales en Oriente Medio, los Balcanes, la Unión Soviética y Venezuela.

En los años **80**, **William Ury**, junto a **Roger Fisher** y **Bruce Patton**, fundó el Harvard Negotiation Project, y desarrollaron juntos el conocido método Harvard de negociación, o también reconocido como el método de negociación por intereses o por principios, el arte de negociar sin ceder.

Se trata de concebir cualquier conflicto que tenga interdependencia y sombra de futuro como un ejercicio no competitivo o distributivo, en el que no hay un tamaño fijo de pastel a repartir, no se trata de un juego de suma cero. Si comprendemos que detrás de cada posición de cada parte hay en realidad intereses, y generamos la confianza suficiente para poder compartir en detalle dichos intereses, podemos encontrar fórmulas para que esos intereses sean mutuamente beneficiosos para ambas partes.



SALVADOR ANTONIO ROMERO GALVEZ

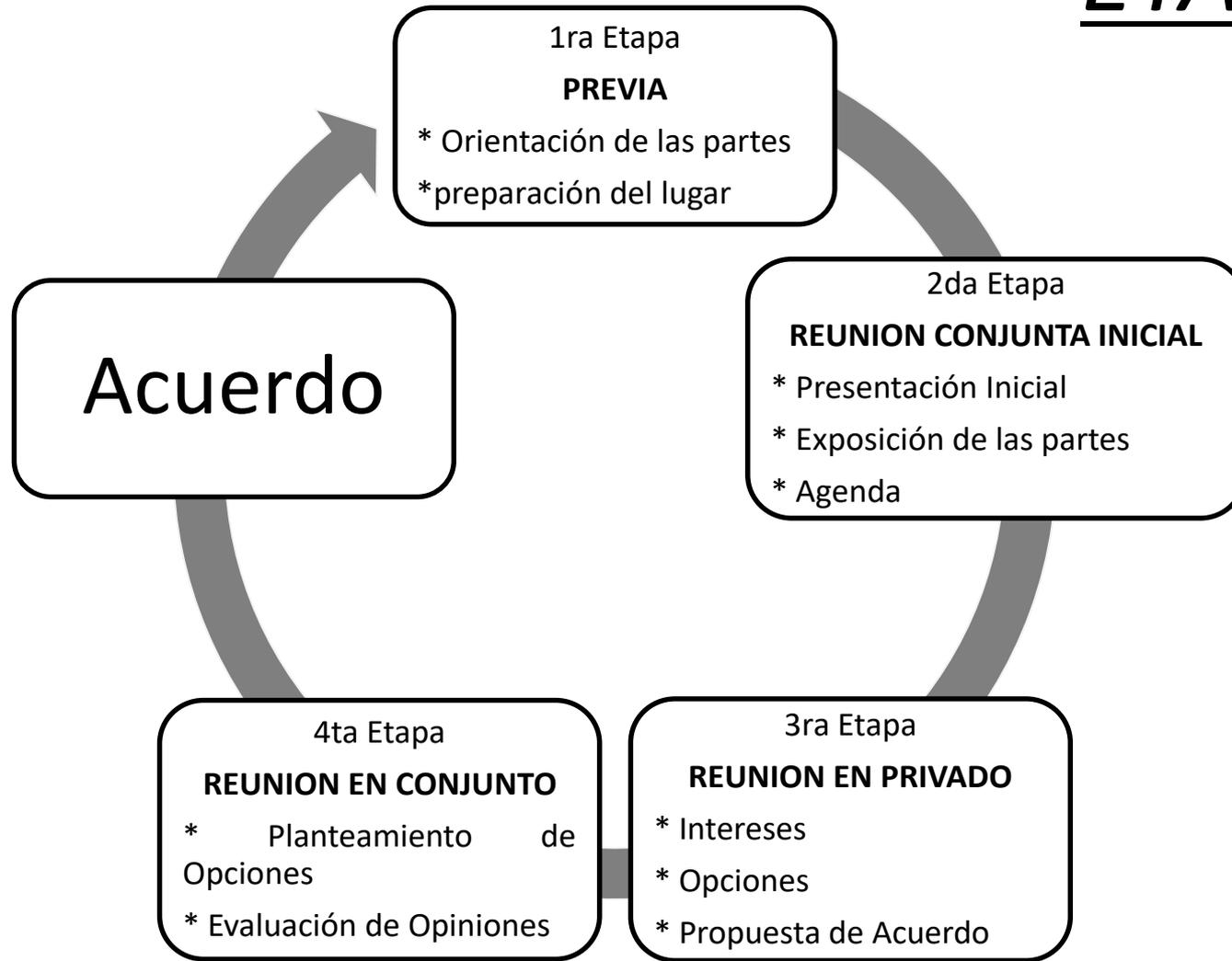


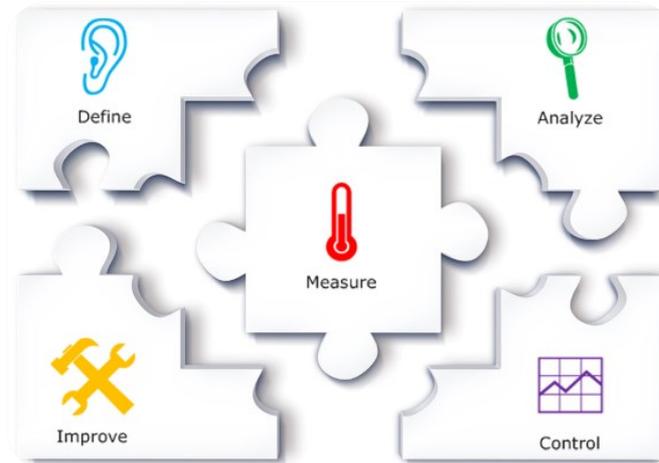
MODELOS

- a) El Modelo Tradicional-Lineal de Harvard.
- b) El Modelo Transformativo de Bush y Folger.
- c) El Modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb. M. Suarez,

Señala que estos tres modelos forman un continuum: en uno de los extremos está el Modelo **Tradicional** proveniente del campo empresarial, centrado en el acuerdo y que se encuentra más cerca de la negociación. En el otro extremo está el Modelo **Transformativo**, centrado en las relaciones que no se preocupa por el acuerdo y que parece más cercano al campo de la terapia psicológica. Entre ambos se encuentra el **Modelo Circular-Narrativo** de Sara Cobb, orientado tanto a las modificaciones de las relaciones como al acuerdo.

ETAPAS



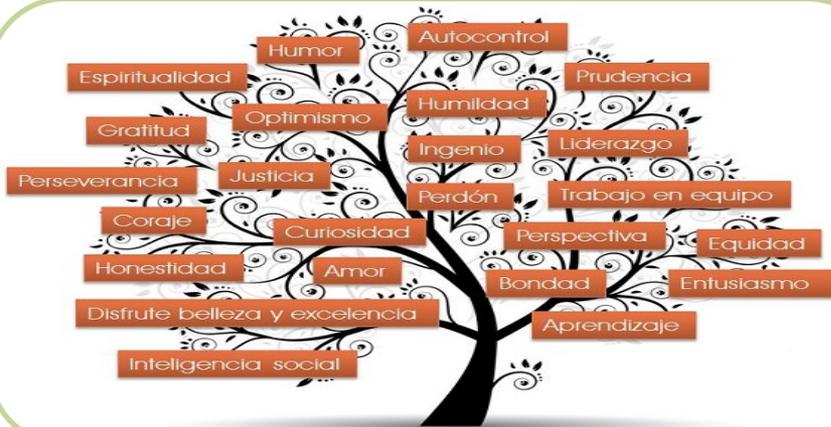


Técnicas más Utilizadas

ESCUCHA ACTIVA: Implica esforzarse por entender a las partes, concentrándonos en sus discursos. Con la escucha activa las partes perciben una actitud de respeto hacia sus presupuestos de aceptación de los mismos y con ellos legitima la relación

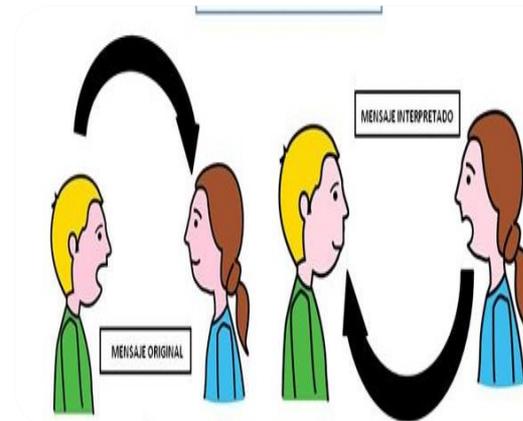


CONNOTACIÓN POSITIVA: Es una reformulación centrada en resaltar las características positivas de los relatos de las partes



REFORMULACIÓN: Consiste en dar otra definición de lo que las partes han dicho. Es decir, utilizar otras palabras como estrategia para poder reformular el problema

PARAFRASEO: Parafrasear es formular de manera distinta, replantear, resumir o repetir, lo que alguien acaba de decir. Es una manera de ayudar a las partes a avanzar en sus discursos.



- Persigue lograr una comprensión más objetiva e integral de los puntos de la discusión, sobre los que se está de acuerdo y los que aún no se ha llegado a un acuerdo



RESUMEN

- Son una herramienta que facilitan la comunicación. Permitir obtener información, no solo del contenido de la disputa, sino también de la relación y el contexto, insistir en un apartado, aclarar, entender, verificar estrategias. Deben ser preguntas cortas.



USO DE PREGUNTAS

- Es la técnica que consiste en dar a conocer a las partes que sus actitudes son naturales y comprensibles en determinadas circunstancias y no debe sentirse mal por ello. Infunde confianza y comprensión, favorece la honestidad.

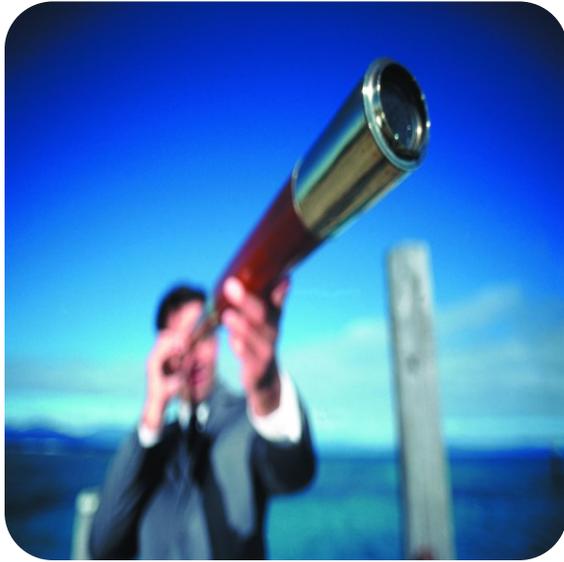


LA CONVALIDACIÓN



LA OBSERVACION

El conciliador debe observar el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal. Lo que se dice y cómo se dice



ENFOCAR HACIA EL FUTURO

- ENFOCAR Movilizar a las partes ancladas en el pasado hacia el futuro cuando las partes se detengan excesivamente en el pasado, quejándose de actos y conductas pretéritas

CAUCUS O SESIONES PRIVADAS



Es una entrevista que se mantiene con cada una de las partes de manera individual para tratar temas personales y muy concretos



LLUVIA DE IDEAS: consiste en que las partes propongan la mayor cantidad de ideas posibles para satisfacer sus intereses y después ser analizadas y negociadas

TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE CONCILIACIONES DE TRES O MÁS PARTES

Cuando hay más de dos partes (**3, 4, 5 o más**) se dice que es una conciliación multipartes. La técnica recomendada para este caso es el de la co-conciliación en el cual dos conciliadores pueden atender un solo caso. En casos especiales, por ejemplo, de empresas donde participan 3 ó 4 partes y cada una con sus respectivos asesores, es conveniente incluir un tercer conciliador; más de tres conciliadores no es recomendable. La co-conciliación no es exclusiva de la conciliación multipartes, puede ser utilizada en conciliaciones de dos partes cuando los temas a tratar pueden ser de cierta complejidad o en caso de problemas de parejas, o cuando se requiere entrenar a conciliadores jóvenes.





HACER DEL ABOGADO DEL DIABLO: el conciliador actúa como agente de la realidad recordando a alguna de las partes los hechos incuestionables sobre la que no cabe discusión con base a los cuales puede plantear una serie de alternativas pero no otras

Muchas Gracias!

