



# 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.



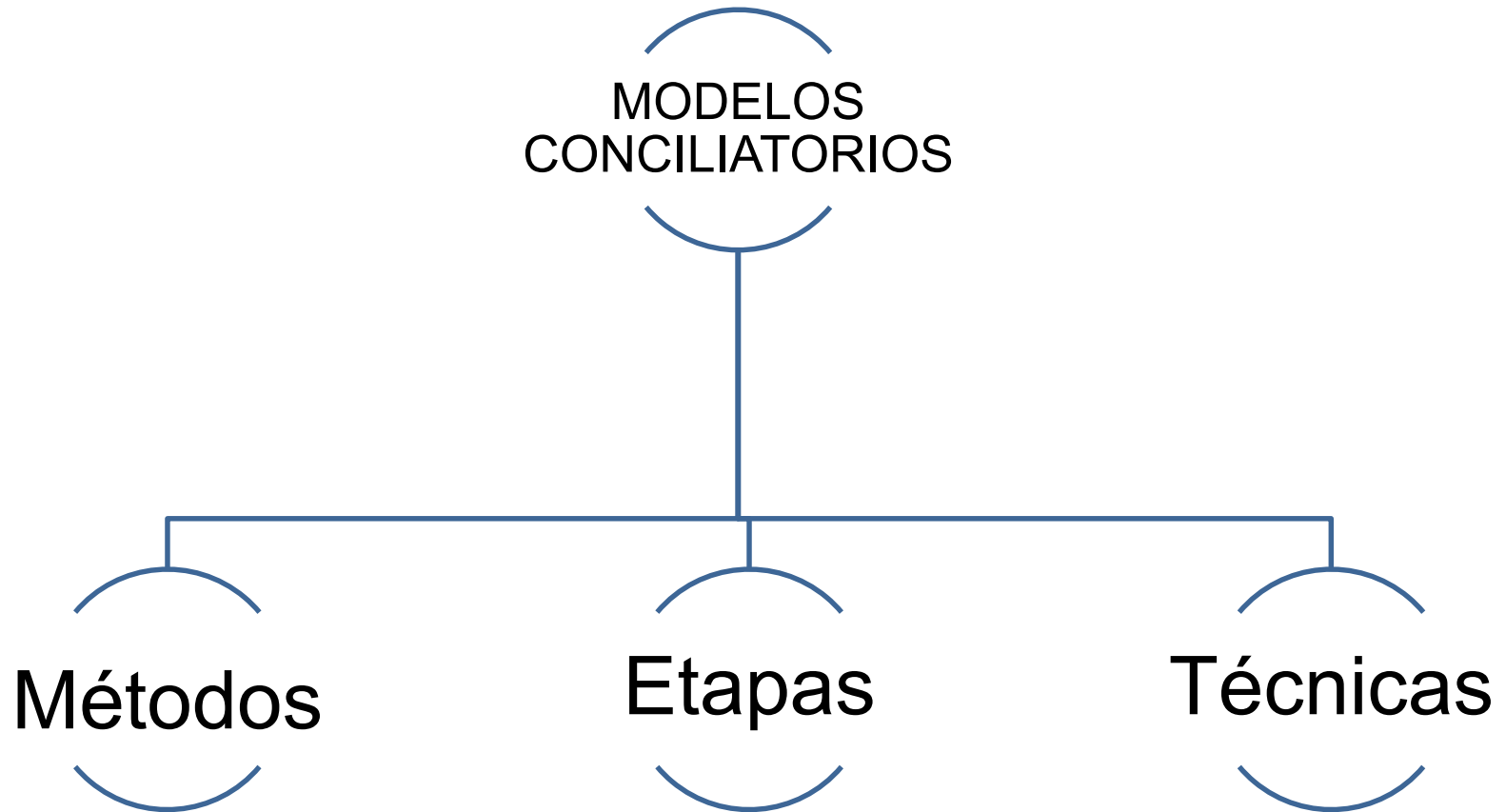
**WILLIAM URY**: Durante más de tres décadas ha ejercido de asesor y mediador en conflictos bélicos, políticos y empresariales en Oriente Medio, los Balcanes, la Unión Soviética y Venezuela.

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

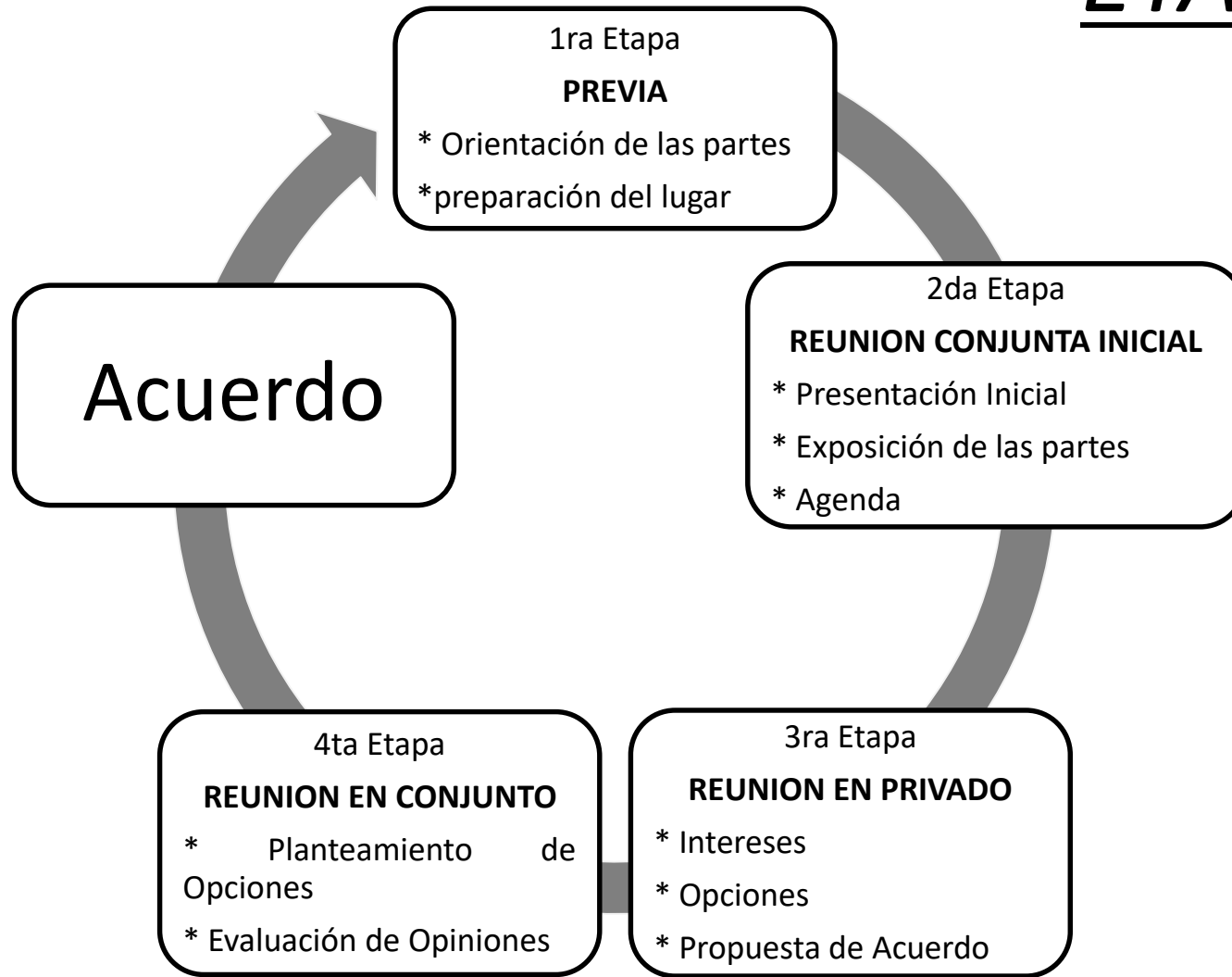


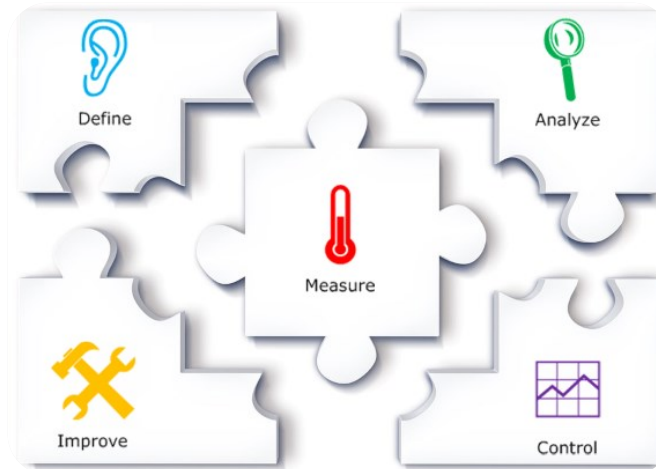
# MODELOS

- 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

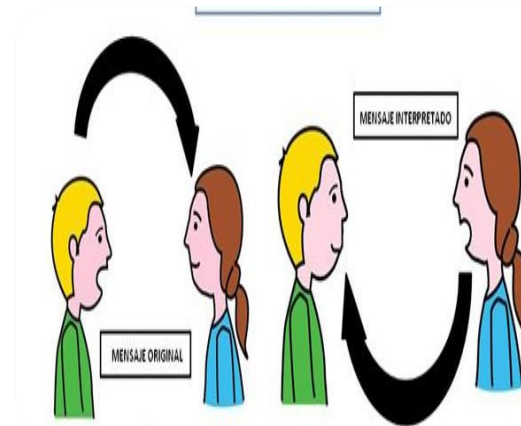


**CONNOTACIÓN POSITIVA:** Es una reformulación centrada en resaltar las características positivas de los relatos de las partes



**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!

