

ESCUELA DE FORMACIÓN CREER-FEDER

Formando líderes,
inspirando acciones

Un **Movimiento Extraordinario**:
empoderando a nuestras asociaciones para la
mediación y resolución de conflictos

CRISTINA PÉREZ VÉLEZ. CREER
ISABEL MOTERO VÁZQUEZ. FEDER

COLABORAN



¿Qué es el conflicto?



Conflicto: Situación compleja en la que están involucradas,

1. dos o más personas
2. que se encuentran en interacción
3. a través de conversaciones
4. sobre la base de una relación competitiva entre ellas
5. que con respecto a por lo menos un *tema*, llamado problema, tienen puntos de vista diferentes, es decir, se generan diferencias.

Formando líderes, inspirando acciones

Dos o más personas



Los seres humanos se caracterizan por pensar, sentir, hacer, decir y emocionarse.



Formando líderes, inspirando acciones

Dos o más personas



Las emociones siempre están presentes.

Se caracterizan por estar montadas entre las áreas del sentir y el hacer.

Las emociones son:

-**Psíquicas.** Pertenecen al mundo de lo interno y por lo tanto son no materiales, no observables.

-**Corporales.** En este sentido son materiales y por tanto observables.

Formando líderes, inspirando acciones

Que se encuentran en interacción



Las acciones de uno afectan a otro, quien retroacciona en función del primero, pero también de sus propias características especiales.

El aumento de la interdependencia significa más conflictos, no menos.



Formando líderes, inspirando acciones

A través de conversaciones



En las situaciones conflictivas las personas se comunican, pero además existe un gran **despliegue emocional**.

Muchos de los mensajes en Comunicaciones interpersonales están **codificados en forma no verbal**



Formando líderes, inspirando acciones

Sobre la base de una relación competitiva entre ellas



Relación competitiva: Este componente es el que logra transformar una situación determinada en conflicto.

No importa qué es lo que haga o diga la otra parte, **siempre será mal visto.**

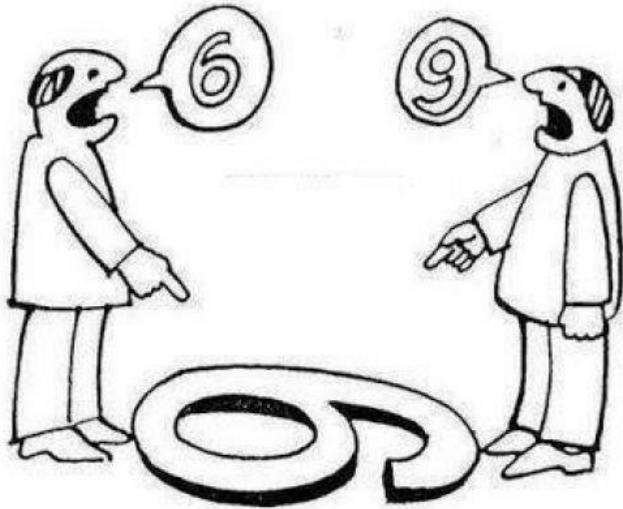


Formando líderes, inspirando acciones

Respecto a un tema: Puntos de vista diferentes



Cada persona habla desde su propia perspectiva.



PERSPECTIVA

todo depende de ello

más en cuantarazon.com

Se generan diferencias:

Una de las partes construye las cosas de una determinada manera que no coincide o es contraria a la forma como la construye la otra parte.

Formando líderes, inspirando acciones

VEMOS COSAS DIFERENTES





COMO INTERPRETAMOS, ASI.....





¿Es el conflicto negativo O positivo?

Formando líderes, inspirando acciones



Aspectos positivos del conflicto

El proceso conflictivo permite la generación de nuevas y mejores ideas que llevan a soluciones creativas.

Una vez finalizado el conflicto los participantes pueden ver un crecimiento en ellos.



Formando líderes, inspirando acciones

Aspectos negativos del conflicto



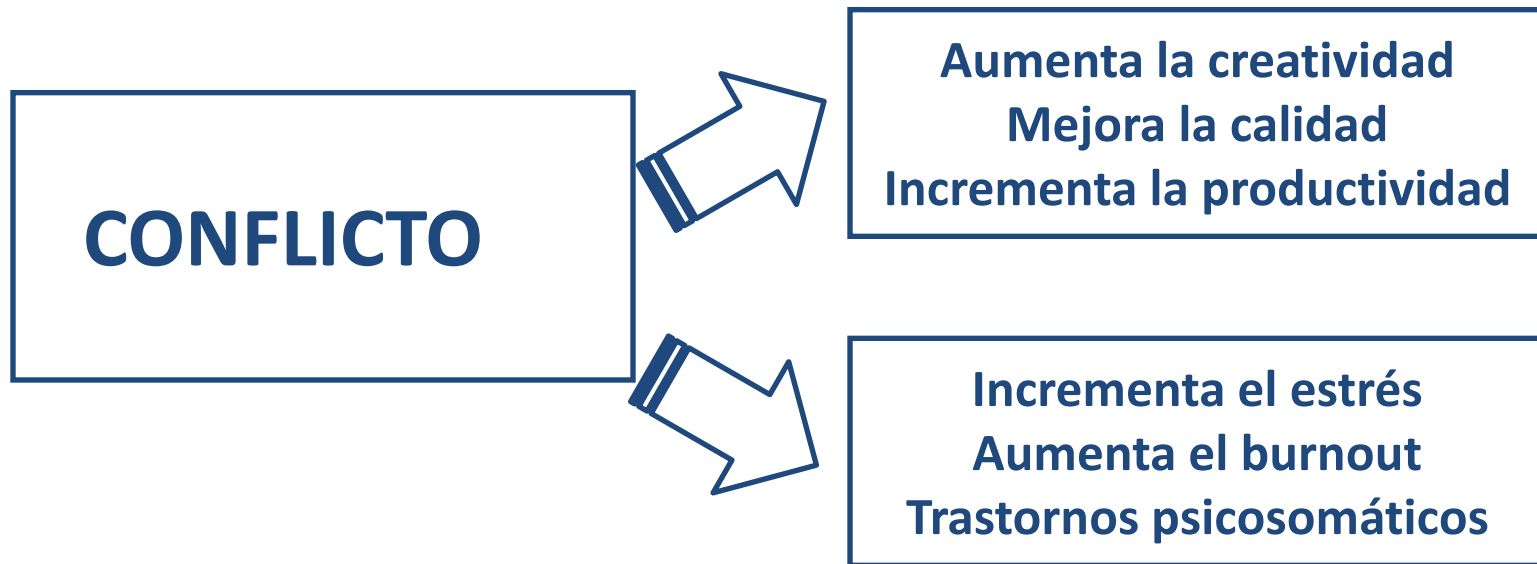
Emociones: desgaste, displacer

**¡Qué suerte,
qué feliz me siento!
¡Estoy en un conflicto!**



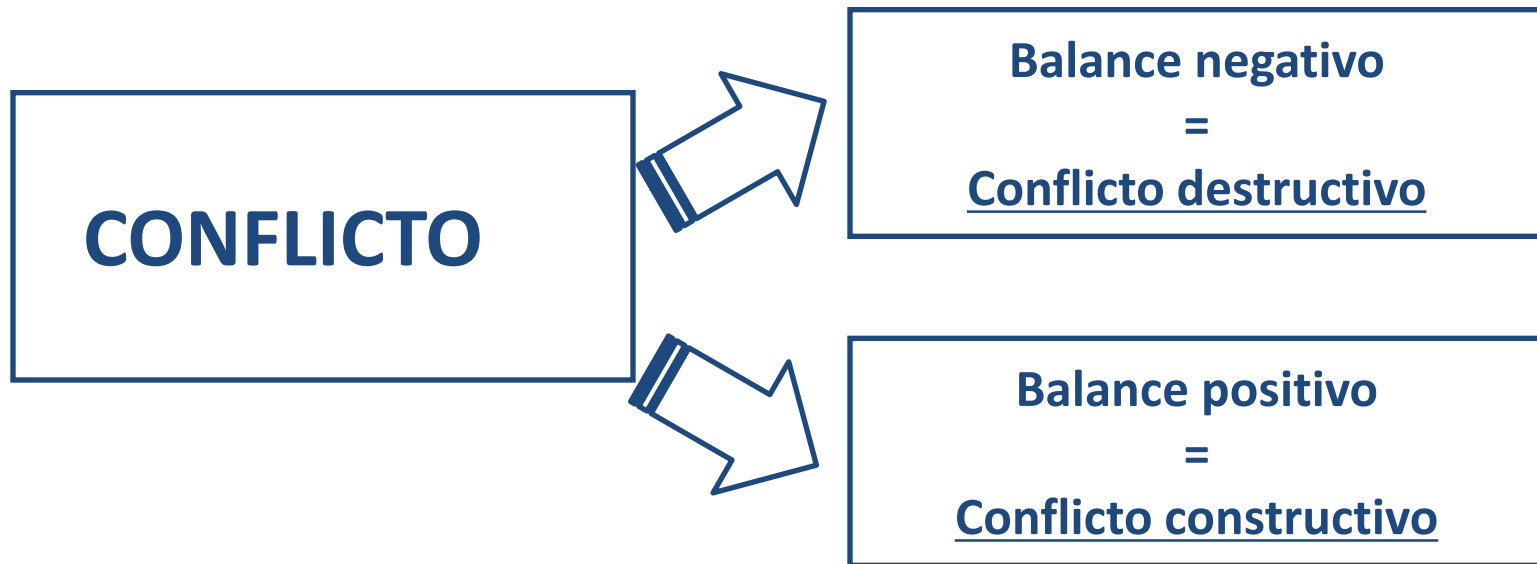
Formando líderes, inspirando acciones

Consecuencias del conflicto



¿Es beneficioso o perjudicial?

Consecuencias del conflicto



¿PUEDE FAVORECER EL CONFLICTO CONSTRUCTIVO Y EVITAR EL CONFLICTO DESTRUCTIVO?



Cuándo un conflicto se vuelve positivo

Centrado en tarea

Estimula la identificación de ideas y propuestas; favorece su análisis y mejora las relaciones

Niveles medio de tensión

Los elevados llevan a la confrontación; los bajos a la inactividad

Interdependencia positiva

Complementariedad: Uno orienta su conducta en función de la conducta del otro

Dependencia mutua: El trabajo coordinado nos hace más receptivos

Actitudes positivas: Valoramos mejor a nuestro oponente

Formando líderes, inspirando acciones



Actitudes frente al conflicto



Actitudes frente al conflicto



GANA- PIERDE



PIERDE- PIERDE



GANA- GANA





RABIA

TRISTEZA

MIEDO

Resolución

EXPRESION ADECUADA DE ESTAS EMOCIONES

ESCUCHAR A LOS DEMÁS

BUSQUEDA DE ALTERNATIVAS VÁLIDAS



EVITAR: INSATISFACCION
DUDAS, MIEDO

POSTERGAR: INSATISFACCION E INSEGURIDAD FRENTE AL FUTURO

ENFRENTAR: PODER: HOSTILIDAD, ANGUSTIA

NEGOCIACION: SATISFACCION, GANANCIA



- CONFIANZA EN UNO MISMO Y EN LOS DEMAS
- ASERTIVIDAD

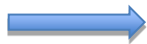


1º Reconocer y aceptar las propias emociones.
Identificar y respetar las emociones de los demás

2º Identificar los pensamientos que genero ante los problemas:
Yo tengo la culpa
La culpa la tiene el otro

3º Dejar de buscar culpables y describir:

Expresar



Cambios en la interpretación

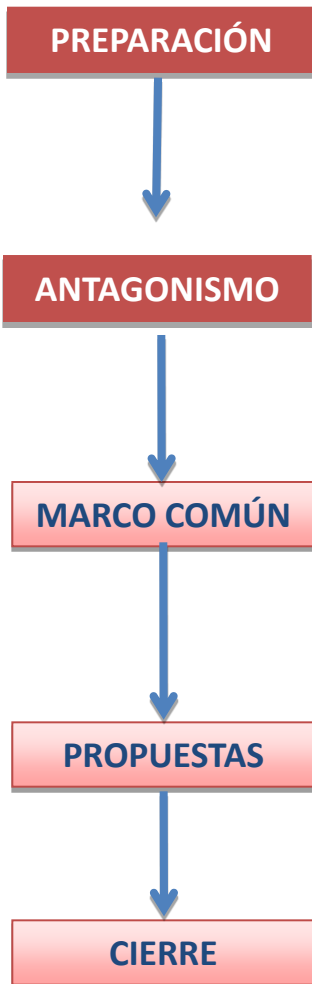
Escuchar

Cambiar mi emoción y mi comportamiento



- NEGOCIACION
- MEDIACION
- CONCILIACION
- ARBITRAJE

El proceso de negociación



FASE DE PREPARACIÓN

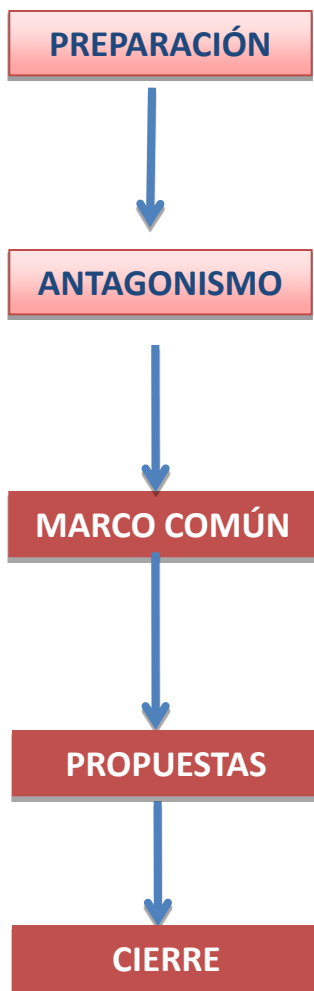
Diagnóstico previo de la situación, determinando metas y objetivos. Establecer una lista de concesiones posibles, desarrollar un plan, preparar una alternativa ante una posible ruptura.

FASE DE ANTAGONISMO

Se explicitan las divergencias, se clarifican las prioridades, se tantea hasta que punto se pueden hacer concesiones, se muestra firmeza con respecto a los propios objetivos

Formando líderes, inspirando acciones

El proceso de negociación



FASE DE ACEPTACIÓN DEL MARCO COMÚN

Las partes deben dilucidar si adoptan una postura competitiva ,de colaboración o de cesión unilateral. Se acercan posiciones cuando se perciben señales de reciprocidad por parte de todos.

FASE DE PROPUESTAS Y CIERRE

Se materializan las ofertas y contra-ofertas, hasta que se acercan posiciones que permiten el acuerdo definitivo. Acercadas las posiciones y expuestos los acuerdos alcanzados, concluimos la negociación.

Formando líderes, inspirando acciones

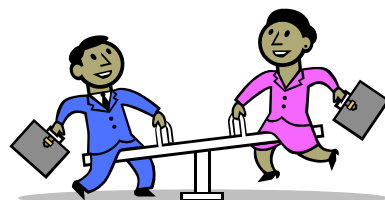
El resultado de negociación



**VICTORIA DE UNA
DE LAS PARTES**



**PUNTO
MUERTO**



**ACUERDO
INTEGRATIVO**



**ACUERDO DE
COMPROMISO**

Formando líderes, inspirando acciones

¿Y qué hacemos?



La clave no es evitar, sino gestionar el conflicto.

Formando líderes, inspirando acciones



Negociación integrativa



Posibilidades para alcanzar una negociación integrativa

- Comprender los intereses propios y del adversario.
- Expandir el pastel (incrementando los recursos disponibles, como el tiempo, el poder de las partes, los recursos económicos...).
- Eliminando los problemas que entorpecen el acuerdo entre las partes.
- Proponiendo nuevas opciones que, aunque no coincidan con las demandas iniciales de las partes, satisfagan sus intereses subyacentes.

Formando líderes, inspirando acciones

Negociación integrativa



	NEGOCIACIÓN INTEGRATIVA
INFORMACIÓN	Compartir libremente la información.
COMPRENSIÓN DEL Oponente	Intentar comprender lo que la otra parte quiere y desea realmente.
ATENCIÓN A LOS PUNTOS COMUNES Y DIFERENCIAS	Enfatizar los fines, o intereses comunes entre las partes.
SOLUCIONES	Búsqueda de soluciones que reflejen las necesidades de las partes.

Formando líderes, inspirando acciones

Negociación integrativa



QUE ES LA MEDIACION



Consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio.



MEDIACIÓN FORMAL Y MEDIACIÓN INFORMAL



La **mediación formal** requiere ciertas condiciones y fases estructuradas.

En la **mediación informal** las técnicas utilizadas son las propias de la comunicación eficaz (la escucha activa, los mensajes en primera persona, ayudar a reformular, ayudar a buscar soluciones) y el mediador puede ser cualquier persona que actúa de modo intuitivo y espontáneo en cualquier situación de conflicto.



Al hablar para resolver el conflicto tener en cuenta:

- Comunicación no verbal
- Pedir, no exigir
- Preguntas y sugerencias, no acusaciones
- No adivinar el pensamiento del otro, preguntarle.
- Céntrate en el tema tratado.
- Plantea los problemas.
- Escucha al otro.
- Ofrece soluciones.
- Evita la crítica, comentarios negativos, la ironía.
-

RESPECTO





LAS DOCE DESTREZAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y EL JUEGO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: UNA ALTERNATIVA AL DEBATE TRADICIONAL

www.conversacionesnuevas.net/doce_destrezas.pdf

CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA PARA LAS ONG – WANDO...

www.wango.org/codeofethics/COESpanish.pdf

GUIA DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS PARA EL DIALOGO Y LA RESOLUCION DE CONFLICTOS COTIDIANOS. Diputación Foral de Guipúzcoa.



GRACIAS