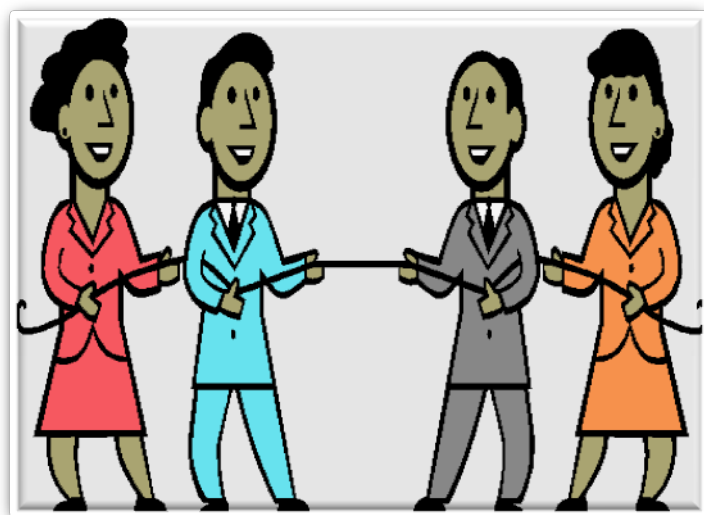


1.-RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

1.1 ¿Qué es el conflicto?

El conflicto es un proceso dinámico de interacción entre una ó varias partes (actores). En tal sentido, el conflicto es un proceso de acciones y reacciones en cuya base existe la necesidad o el impulso por satisfacer deseos, necesidades, intereses y/o posiciones que se asumen como incompatibles.

El Conflicto asume metas y relaciones mutuamente Incompatibles.



1.2 ¿Cuáles son las características de un conflicto?

- ✚ El conflicto es un proceso interactivo entre partes (personas, grupos, etc)
- ✚ El conflicto es un elemento natural de la convivencia humana.
- ✚ El conflicto es un "síntoma" de algo que requiere resolver o manejarse con atención.
- ✚ Para determinar la existencia de un conflicto debe haber asuntos, intereses, necesidades, percepciones, posiciones en pugna.
- ✚ El conflicto como hecho en sí, no es negativo ni positivo. Lo son las consecuencias de su manejo o abordaje.
- ✚ El conflicto puede asumirse como oportunidad o factor de cambio.
- ✚ En el origen de los conflictos pueden haber múltiples causas que lo determinan.

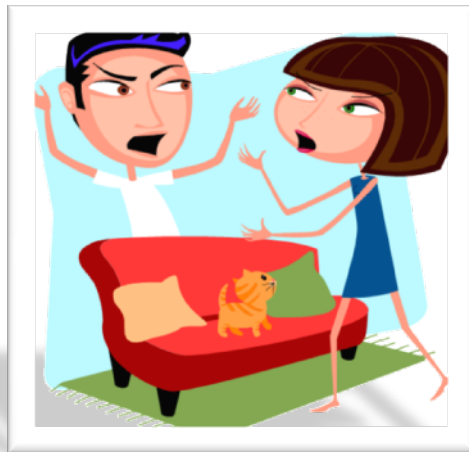
1.3 ¿Cuáles son los elementos del conflicto?

En todo proceso conflictivo es posible identificar ciertos componentes básicos:

Situación conflictiva.

Comportamiento conflictivo

Actitudes conflictivas.



1.4 ¿Cómo se pueden solucionar los conflictos?

Los conflictos pueden ser resueltos de diversas maneras, básicamente de manera tradicional o de manera alternativa. Nosotros nos ocuparemos de los MARC` s, que constituyen la manera alternativa.

2. - Los MARC` s

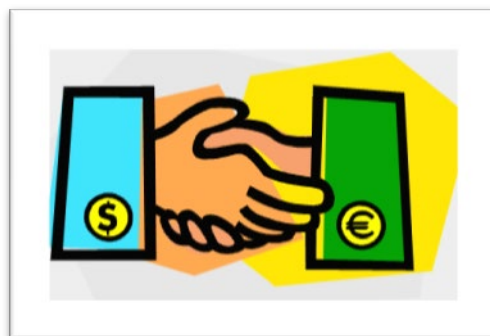
¿Qué son los MARC` s?

Los métodos alternativos de resolución de conflictos son procesos flexibles, no violentos, creativos, basados en la autonomía de la voluntad de las partes, que facilitan el acceso a la justicia y promueven un clima armónico basado en el diálogo y la comunicación.

Son procesos alternativos al proceso tradicional de resolver conflictos, que es el Poder Judicial (Juicio).

¿Qué es la negociación?

Mecanismo por el cual las partes en disputa de manera directa y frontal intercambian información una con la otra con el objeto de arribar a una solución mutuamente satisfactoria.



¿Qué es la mediación?

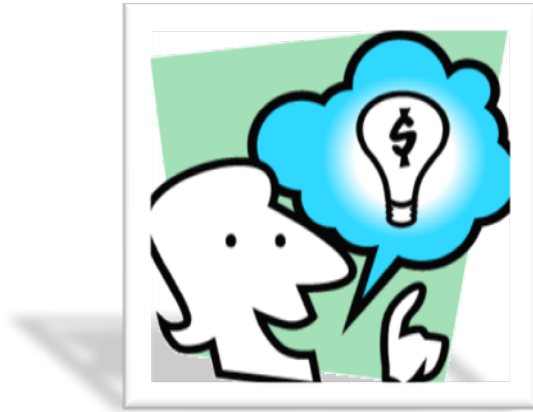
Mecanismo mediante el cual las partes negocian con ayuda de un tercero neutral e imparcial denominada "Mediador" quien promueve, a través de técnicas y herramientas de Comunicación, un acuerdo consensual entre ellos. En ningún caso propone soluciones al problema.



¿Qué es la conciliación?

Es un mecanismo por el cual se crea un espacio de diálogo entre las partes con la ayuda de un tercero neutral e imparcial denominado "Conciliador" quien eventualmente propone formulas de solución al conflicto sin efecto vinculante. Prevalece la voluntad de las partes en la solución al conflicto.

Es un mecanismo por el cual se crea un espacio de diálogo entre las partes con la ayuda de un tercero neutral e



Imparcial denominado "conciliador" quien eventualmente propone formulas de solución al conflicto sin efecto vinculante. Prevalece la voluntad de las partes en la solución al conflicto.

¿Qué es el arbitraje?

Es el mecanismo por el cual las partes acuerdan someter su controversia a un tercero denominado "Arbitro" quien resolverá el conflicto a través de la emisión de un laudo arbitral.



Es un mecanismo formal y rígido en el cual el tercero impone una solución al problema basado en su criterio de Derecho o conciencia.

Prevalecen los hechos y el derecho antes que la voluntad de las partes.

¿Cuándo se aplica estos mecanismos?

Cuando el motivo del conflicto es de libre disposición de las partes por ejemplo: desalojos, discusiones vecinales, deudas, indemnizaciones, pagos, etc.



¿Qué diferencia hay entre los métodos alternativos y las tradicionales?

MARC` s	PODER JUDICIAL
• Prácticos.	• Proceso lato y engorroso
• Menor costo personal y económico.	• Mayor costo personal y económico
• Menor tiempo	• Mayor tiempo
• Fácil y de rápido acceso	• Proceso formal y rígido
• El control del proceso la tienen las partes.	• El control del proceso recae en el tercero
• Está basado en la autonomía de la voluntad de las partes	• El tercero impone la solución al problema
• Se trabaja sobre intereses valores o necesidades de las partes.	• Se trabaja sobre hechos y derechos.
• Es personalismo, salvo aquellos que por ley puedan ser representados.	• Las partes pueden ser representadas
• Se promueven soluciones creativas y no violentas.	• Son publicas
• Son privados y confidenciales	• Las sentencias generan precedentes (jurisprudencia)
• Preserva y restaura las mutuas relaciones.	• Se quiebran o rompen las relaciones.

3.- COMUNICACIÓN

El proceso de comunicación es muy importante en situaciones de conflicto puesto que las personas involucradas presentan sentimientos de agobio, malestar, preocupación, desconfianza, entre otros. ¡Es imposible no comunicar! Toda nuestra conducta implica comunicación, nuestros gestos, palabras, tono de voz e inclusive el silencio es comunicación.

Algunas técnicas que ayudan en la comunicación



Escuche activa



Consiste en prestar total atención a la que se oye, con todos nuestros sentidos, debe haber disposición física, mental y psicológica, además de una coherencia entre lo que se dice, piensa y hace.

Paráfrasis



Es un resumen de la información que se hace luego de escuchar al emisor, nos permite asegurarnos que hemos entendido el mensaje y que el emisor ha sido Escuchado, además permite identificar la información relevante, atenuar emociones y desarrollar confianza con las partes.



Reenmarcacion

Permite revertir la energía negativa de una frase en positivo a fin de favorecer el proceso de comunicación formulando una frase sin carga emotiva y neutral.



Mensaje de YO

Sirve para facilitar la expresión de sentimientos generados por ciertas conductas observadas.

Yo me siento _____

Cuando _____

Porque _____

y necesito _____

Las preguntas básicamente son:

Abiertas:

Aquellas que nos permiten obtener mucha información, dan libertad de expresarse al que contesta.

Cerradas:

Preguntas que buscan obtener datos exactos, se contestan con sí o no y por lo general empiezan con ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Cómo?



4.- TIPOS DE NEGOCIACION

El Dilema del negociador ¿Competir o Colaborar?

✚ 4.1 Basada en posiciones:

Las partes compiten entre sí, es la negociación de suma cero. Las partes asumen posiciones y no se mueven de ellas. El beneficio para una parte significa la pérdida de la otra "Ganar - perder"

✚ 4.2 Basada en intereses:

Permite que las partes exploren de manera conjunta la mejor solución al problema que las aqueja. Trabaja sobre intereses, valores o necesidades. Las partes identifican sus metas e intereses, así como sus diferencias a efectos de lograr un acuerdo satisfactorio para ambos. Es la negociación integrativo o de suma variable.



5.-PASOS DE UNA NEGOCIACION

I- Diferencie las personas del problema:

Sea duro con el problema y blando con las personas No confunda una cosa CON LA OTRA.



II- Concéntrese en intereses no en posiciones:

✚ **Posiciones:** Lo que pretendo quiero exijo constituye la aspiración que cada parte quiere o desea. Constituye la aspiración que cada parte quiere o desea implica una conducta dirigida al éxito cuantitativo más que en los beneficios.

✚ **Intereses:** Los fundamentos y razones de mi posición pueden ser tangibles o no. Constituyen los deseos preocupaciones, temores o necesidades que realmente queremos satisfacer o importan. Son la razón o justificación de lo que pedimos. Dirigida al éxito cualitativo.

III-Genere opciones:

Sea creativo, formule opciones novedosas como posibles soluciones, recuerde que usted conjuntamente con el otro construye la solución a su problema y potencia resultados.



IV- Utilice criterios objetivos y evalúe:

Considere el valor de mercado, la costumbre del sector, desarrolle su MAAN y PAAN.

Discuta los posibles formulas de solución generadas con anterioridad, adopte algunas y deseche otras.

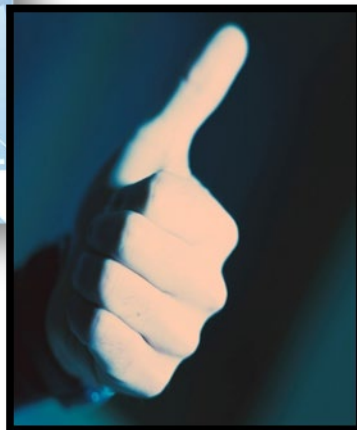


V- Arribe a un Acuerdo

Si considera que fuera de la mesa de negociación no obtendrá el resultado al que han llegado **Felicitaciones!!**

Su negociación ha sido exitosa.

Concéntrese en que sea un acuerdo viable, legal y ejecutable.



GUÍA DIDÁCTICA

Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos



CEPSCON



CEPSCON

CENTRO PERUANO DE PREVENCIÓN Y
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Av. Armendáriz 524. Miraflores

Teléfono 242-0106 Fax 242-8525

E-mail: cepscon@terra.com.pe

