

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y CIENCIAS EMPRESARIALES

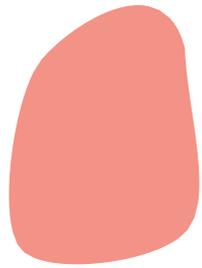


XI Promoción del Doctorado

Técnicas y Estrategias de Negociación para la Resolución de Conflictos

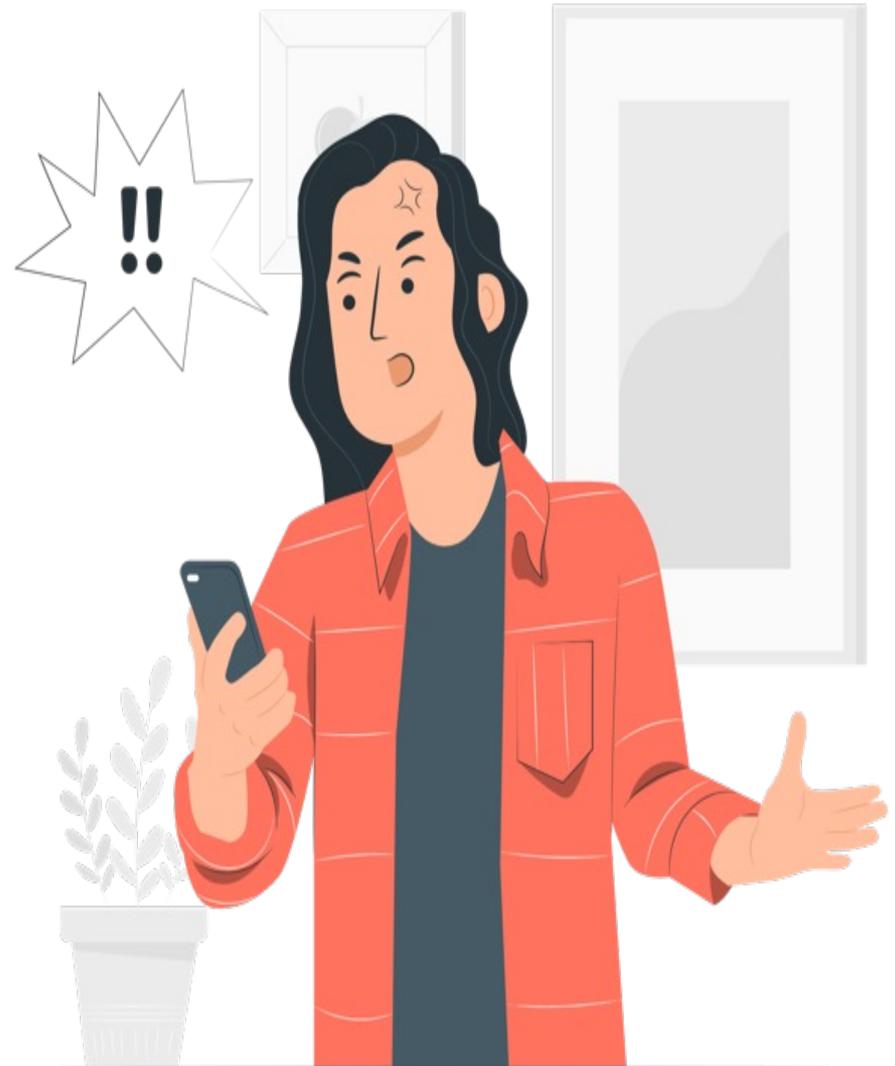
Tema 4

Técnicas para la Resolución de Conflictos y Respuestas Agresivas



El enfado

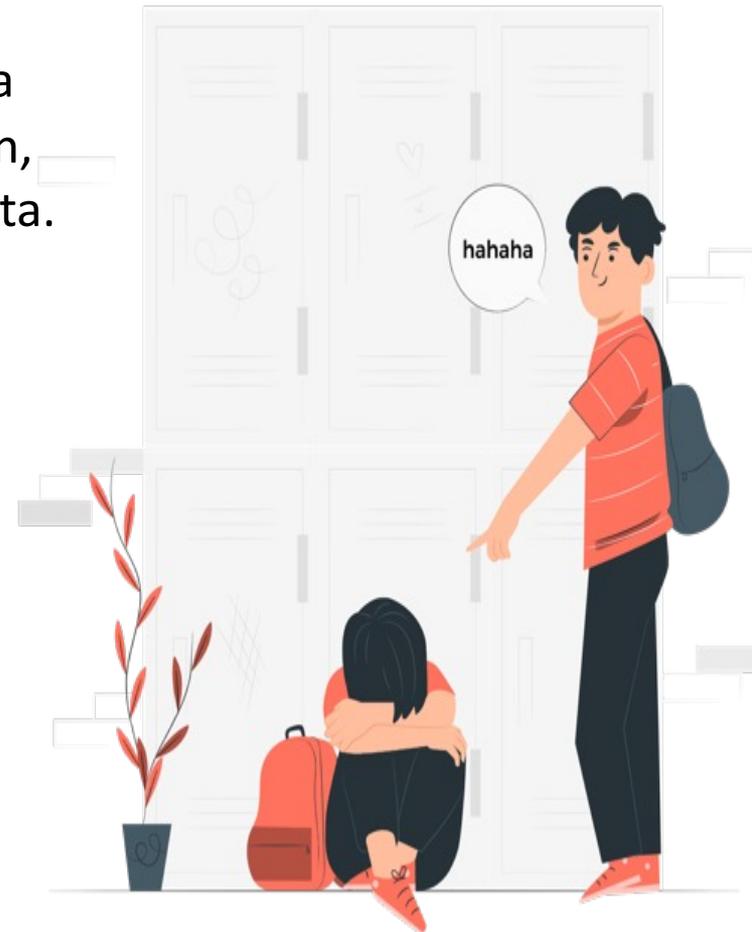
De naturaleza invasiva e inflamable, es una emoción que se alimenta a sí misma. Cuando un individuo repasa los motivos que le han llevado a enfadarse, esto no hace más que encender la llama de la cólera y querer descargarla en contra del otro.



El detonante universal que causa enfados radica en la sensación de **amenaza**

Puede tratarse de una amenaza física o de una que ataque nuestra autoestima: si nos insultan, nos menosprecian o nos tratan de forma injusta.

Durante años se ha tenido la falsa creencia de que mostrar y sacar a la luz nuestro enfado para descargar nuestra ira era una buena forma de combatirlo.



Comprende lo que enfurece

¿Estás enfadado?



Numerosos estudios psicológicos indican que expresarlo abiertamente mediante **ataques de ira** no solo mitiga nuestro **enfado**, sino que aumenta la irritación y la excitación, además de otros efectos colaterales.

¿Cómo controlar un enfado?

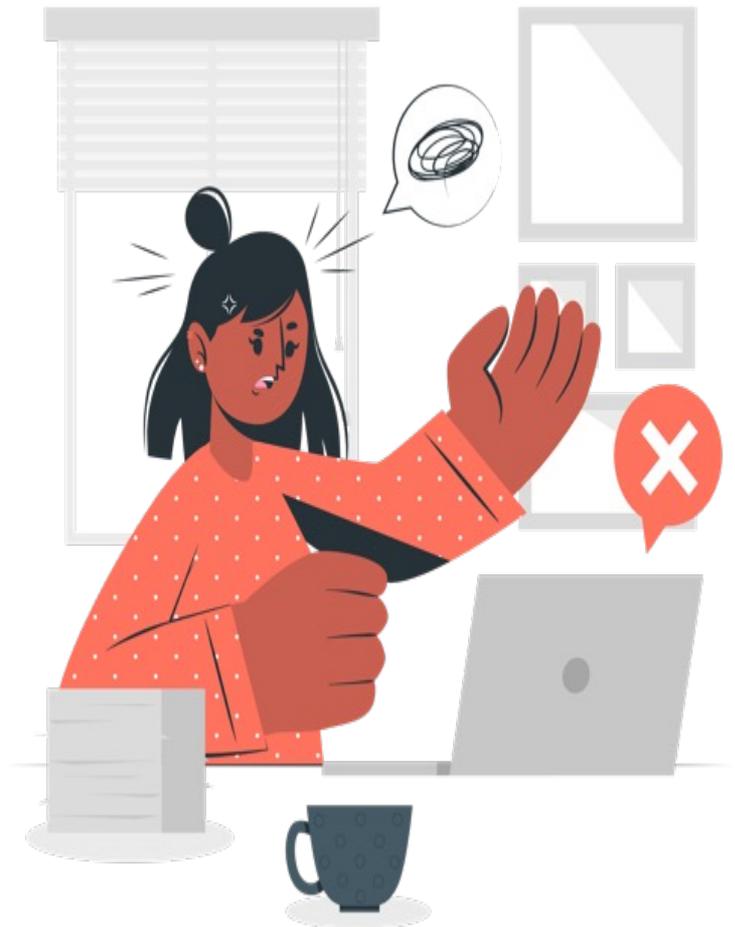
Numerosos estudios indican que para acabar con el enfado conviene:



Repasar los hechos para determinar cuál fue el primer pensamiento que desencadenó el enfado. A veces un detalle puede restarle toda la fuerza al enfado.



Alejar los estímulos que nos recuerdan las causas del enfado y poner atención en algo nuevo y entretenido: ver una película, hacer ejercicio, leer un libro, etc.



Comunícate con asertividad

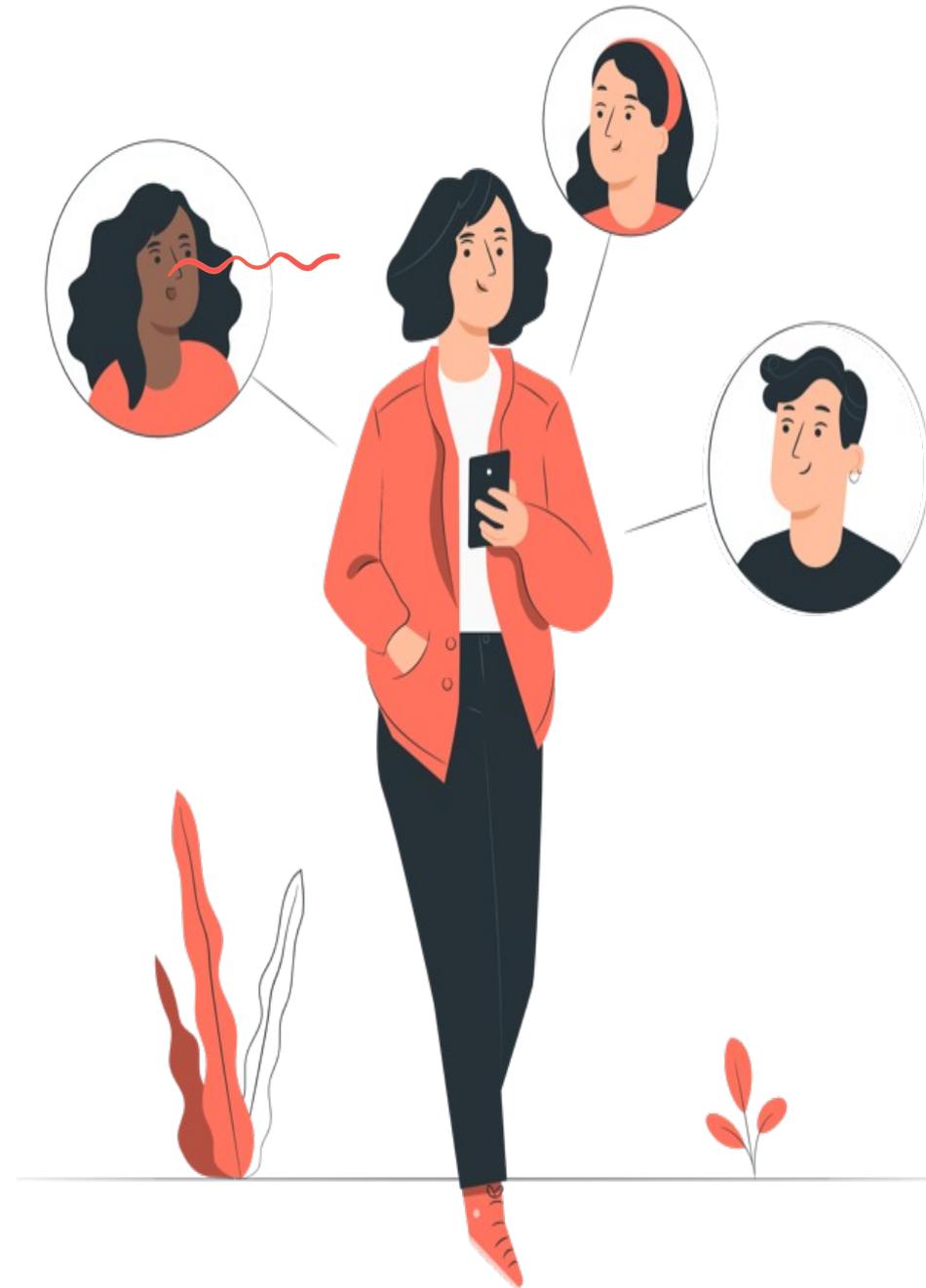
¿Otra persona está enfadada?



Ser asertivo con la persona que presenta cierto enfado o agresividad es el mejor método para emprender una conversación hacia el entendimiento.

¿Cómo comunicarse asertivamente ante una situación que nos disgusta?

- Describe la situación sin juzgar.
- Describe las consecuencias sobre ti.
- Expresa los sentimientos que te causa.



Técnicas y Estrategias de Negociación para la Resolución de Conflictos

Tema 4

MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Antecedentes.



El desarrollo de los Mecanismo Alternativos de Resolución de Conflictos a fines del siglo XX, no es una casualidad, sino que es el resultado de un contexto social de poca confianza y descrédito de la justicia tradicional. Los niveles de corrupción, falta de independencia e inequidad que ésta ha demostrado, han llevado a implementar diversos programas de reforma y modernización.

Las investigaciones realizadas en Latinoamérica y en los Estados Unidos, muestran que no existen una terminología univoca para distinguir los diversos procedimientos e instituciones que se incluyen bajo la denominación de Mecanismo Alternativos de Solución de Conflictos (**MARCS**).

Antecedentes.



A finales de la década de los 70 (en EE.UU.), y durante los años 80 y 90, los conceptos de autonomía de la voluntad, consenso y participación ciudadana se encuentran invadiendo los espacios de derecho y de la Administración.

Los MARCs incluían programas centrados en procedimientos no judiciales. Se pasó a la idea de la justicia informal que proponía la colaboración y el compromiso, en lugar del enfrentamiento y la derrota dentro del proceso judicial o litigio. Los modelos de armonía y eficiencia, oficialmente, pasaron a reemplazar la idea del proceso judicial como única vía de solución de conflictos. Representó un cambio en la conciencia sobre los derechos y la justicia. Un estilo de menos confrontación, interesado en la armonía.

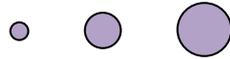
Antecedentes.



Las relaciones y las destrezas para resolver conflictos interpersonales eran y son el eje del movimiento de Resolución de Conflictos.

A partir de la sistematización y desarrollo de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en los EE.UU., su utilización se extiende en muchos países como España, Alemania, Francia, Puerto Rico, Colombia, Argentina, Perú, etc., adoptando diversos modelos de intervención y técnicas adecuadas a cada contexto y realidad.

Los MARCs.



La actividad económica requiere
mecanismos confiables y
expeditivos para resolver los
conflictos

Dónde la Administración de Justicia no ha respondido de acuerdo a las demandas sociales, y ante la necesidad de copar un vacío en ésta, son los propios usuarios del servicio de justicia los que han promovido la utilización de mecanismos alternativos a la justicia ordinaria para la solución de sus conflictos, destacando entre ellos el **arbitraje**, la **conciliación** y la **mediación**. Estos mecanismos se han convertido en medios más eficaces y menos onerosos que el Poder Judicial para la solución pacífica de sus disputas.

La utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, no niega la vía judicial, si no por el contrario busca el fortalecimiento del Poder Judicial como medio eficaz de solución de conflictos debido a que por su utilización se puede reducir la carga de trabajo judicial.

Algunos Axiomas sobre los MARCs.



- Los MARCs tienen por finalidad facilitar el tratamiento apropiado de los conflictos, respetando sus diferentes características y las necesidades de las partes en conflicto.
- Los MARCs posibilitan la solución de los conflictos, al margen del poder judicial.
- Los MARCs evitan que algunos conflictos jurídicos que pueden resolverse entre partes, sean llevados al poder judicial; disminuyendo así la carga de trabajo de los jueces.
- Propician una Cultura de Paz, entendida como aquella forma de vida de un grupo humano organizado que tiene por fin la creación de condiciones plenas de desarrollo integral del ser humano.
- Fortalecen la democracia y la participación ciudadana, como vía adecuada para solucionar determinados conflictos.

Formas de Solución de Conflictos.

MARCS

AUTOTUTELA

- La justicia por propia mano.
- La defensa posesoria inmediata (ámbito civil).
- La legítima defensa (ámbito penal).
- Las medidas de fuerza como la huelga (ámbito laboral).

AUTOCOMPOSICION

→ Acuerdo entre las partes sin intervención de terceros. Transacción, mediación, negociación.

HETEROCOMPOSICIÓN

→ Presencia de un tercero

¿Qué son los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos?

Los MARCs.

MARCS

Es posible abordar de distintas maneras el manejo de estos conflictos, utilizando como herramientas toda la gama de posibilidades sustentadas en el **dialogo**, además de la **negociación**, **mediación**, **conciliación** y **arbitraje**.

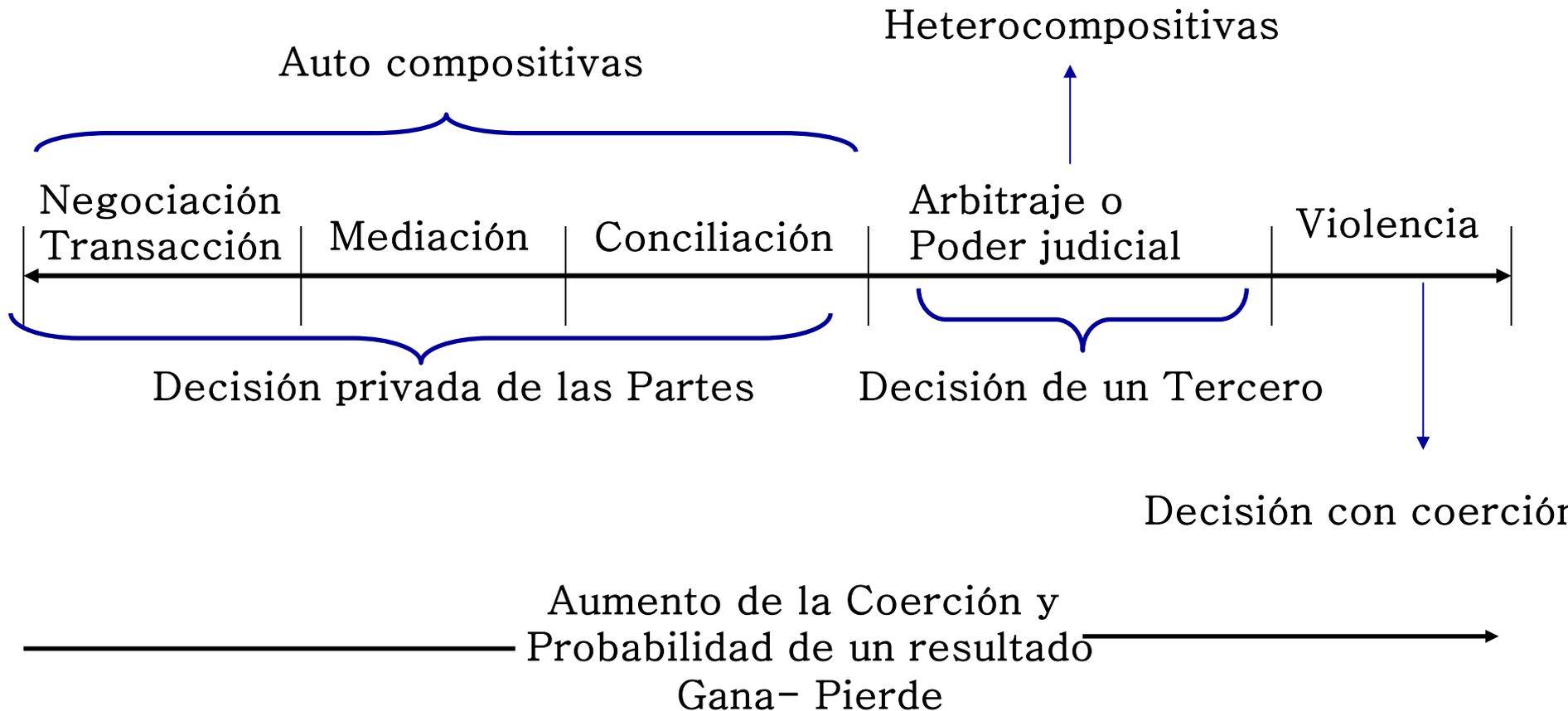


Los MARCs.

MARCS

Cuando hablamos de estas herramientas, nos estamos refiriendo a los MARCs, llamado también MASC (Mecanismos de Solución de Controversias) o RAD (Resolución de Alternativas de Disputas).

Continuo de formas de Resolución de Conflictos.



Tesis sobre los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos.

Existen dos tesis que explican quien debe resolver los conflictos que surgen entre los miembros de una comunidad (OIT, 1985).

A. La Tesis del monopolio estatal- judicial

Los particulares deben someter sus controversias al Poder Judicial, por ser un servicio público exclusivo creado con esa finalidad. Según esta tesis, no es posible otorgar a los particulares la potestad de solucionar sus controversias de forma privada o de delegar a un tercero la facultad para la solución de la controversia.

Tesis sobre los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos.

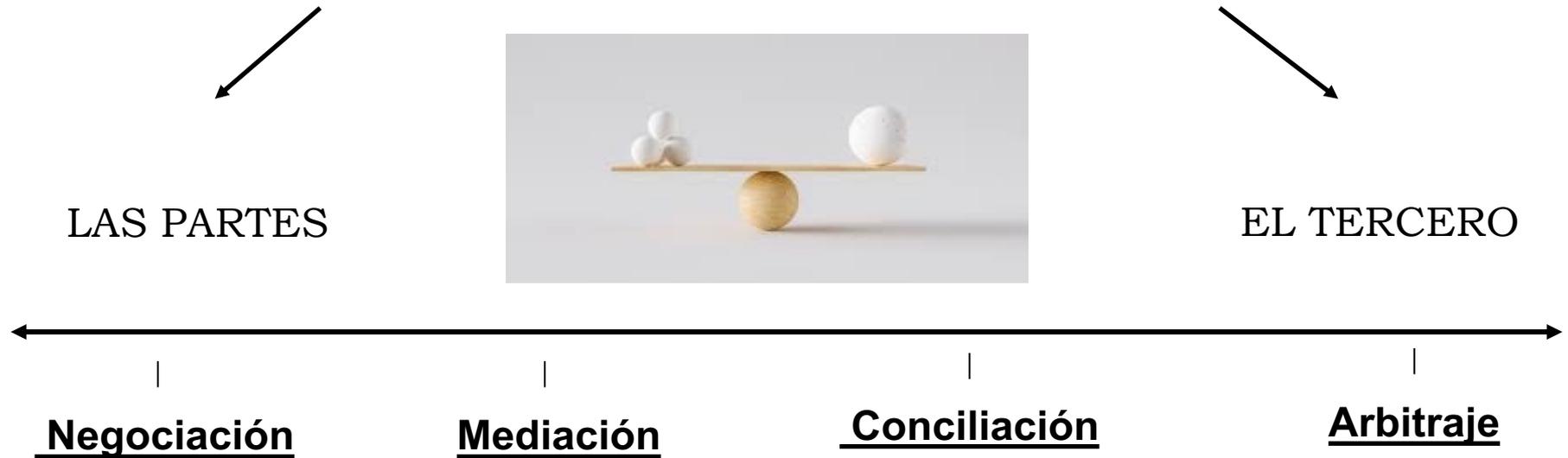
B. La Tesis de los medios alternativos

Las personas pueden resolver sus controversias con la ayuda de un tercero, siempre que no se vulneren las normas imperativas de orden público, la moral y las buenas costumbres.

Según esta tesis, no existe impedimento alguno para que las personas puedan someter la solución de su conflicto a un particular (OIT, 1988).

En este sentido, los mecanismos alternativos frente al Poder Judicial podrán clasificarse en dos grupos.

Facultad de Decisión



Mientras en los primeros MARCs (negociación, mediación, conciliación) la solución del conflicto la deciden de mutuo acuerdo las partes; en el segundo (El Arbitraje), la solución la decide e impone un tercero.



Los MARCs señalados anteriormente son conocidos como **primarios**, los cuales, al interrelacionarse, dan lugar a los MARCs **secundarios**. Entre ellos tenemos: La mediación-Arbitraje, el Ombudsman o Defensor del pueblo, el Evaluador neutral, etc.

Existen también los **MARCs no institucionales**, utilizados por nuestros pueblos ancestrales y movimientos culturales indígenas y étnicos, para la resolución de sus conflictos.

Clasificación de los MARCs.

Los principales procesos alternativos al proceso judicial, en nuestro medio, son cuatro:

- 1.- La Negociación.**
- 2.- La Mediación.**
- 3.- La Conciliación.**
- 4.- El Arbitraje.**

El Arbitraje.



Institución por cuyo merito, las personas naturales o jurídicas, acuerdan por escrito someterse a uno o más personas particulares, llamados **árbitros**, quienes resolverán el conflicto surgido o que pueda surgir entre ellos sobre asuntos de libre disposición, expidiendo para tal efecto un laudo que ponga fin al conflicto.

Clasificación del Arbitraje.

Del Estado y Particular

Art. 2º de la LGA.

De Derecho y de Conciencia



Queda sometida a las leyes sustanciales y procedimentales.

Su laudo solo requiere una motivación razonada.

Institucional y Ad-Hoc



Administrado por una institución arbitral, las partes dejan todo en manos de tal entidad.

Las partes son las que organizan el arbitraje, son ellas las que elaboran su propio reglamento.

Forzoso o Legal y Voluntario



La vía arbitral es impuesta por mandato de una ley.

Es Voluntario cuando se da a través del CONVENIO ARBITRAL.

Conclusiones



*Gracias por su
atención!*

Dr. Manuel Aguilar Yuste

