

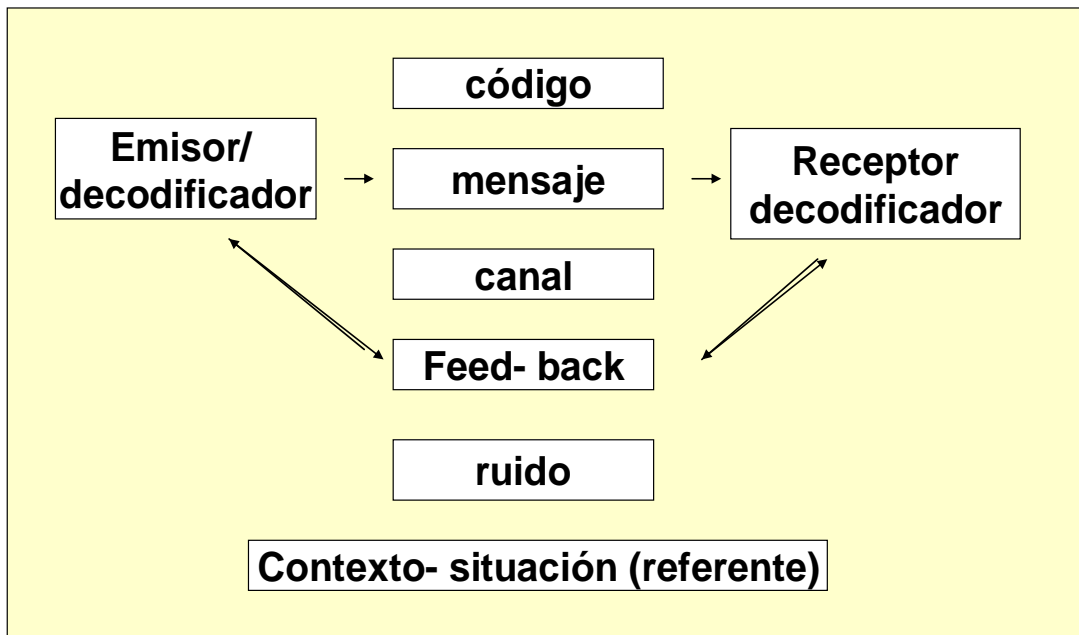


MATERIALES DEL CURSO DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN POLICIAL

1. COMUNICACIÓN

Componentes de la comunicación:

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN



Importancia de la comunicación:

- La comunicación clara es una herramienta necesaria para entender a los otros y a los problemas que pueden llevar a conflictos.
- Una comunicación poco clara puede ser la misma causa del conflicto.
- La comunicación nos podrá ayudar a entender las diferencias en valores culturales e ideológicos que causan o complican muchos conflictos.



Componentes del proceso comunicacional:

1. Componente digital: el lenguaje, “lo dicho”.
2. Componente analógico: lo para-lingüístico, no-verbal, “cómo se dice”.

Cuando hay incongruencia entre estas dos vías, tendemos a hacer **prevalecer la información no-verbal**.

Factores que influyen en la comunicación:

VALORES:

Nuestros valores están basados en nuestras creencias. Definen quienes somos y nos sirven para guiar las decisiones que tomamos sobre cómo vivir nuestras vidas. Será difícil que la comunicación se lleve suavemente a no ser que esta diferencia de valores sea identificada y que cada persona esté abierta a apreciar y comprender los valores del otro y cómo estos valores afectan a la conducta.

PERCEPCIONES

Los psicólogos saben desde hace tiempo que dos individuos que experimentan el mismo suceso o que miran el mismo objeto, pueden percibir cosas muy diferentes (anciana/joven). Cuando dos personas tienen distintas percepciones del mismo suceso puede haber incompreensión y conflicto.

ASUNCIONES

Una asunción es una afirmación o juicio cuya veracidad se acepta sin prueba ni demostración. Las asunciones acerca de otras personas o situaciones, provienen de nuestros valores y percepciones. Los estereotipos que son suposiciones mantenidas^o por mucha gente, son formas que con frecuencia toman las asunciones. Cuando dos personas entran en discusión con



asunciones muy distintas acerca del objeto de discusión o acerca de su relación, hay una amplia oportunidad para que se de una mala comunicación.

ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Existen tantos estilos comunicativos como gente intentando comunicarse. La proximidad al hablar con el otro, el tono y el volumen de nuestra voz, las palabras que usamos, son aspectos de nuestro estilo comunicativo. Aunque unos estilos muy parecidos no garantizan un intercambio fácil, una similitud en dichos estilos hace más cómodo para dos personas el centrarse en el contenido de cualquier discusión.

Los mensajes son recibidos por los sentidos:

La comunicación no verbal es inconsciente, por lo que no miente jamás, proporcionándonos mucha información. Esta información contrastada con la obtenida a través del lenguaje verbal, puede ayudarnos a detectar incongruencias del interlocutor. No obstante no hay que ser excesivamente dogmático juzgando las posturas, sin tener en cuenta el contexto (una persona con los brazos cruzados, no siempre quiere decir que está en postura defensiva, puede simplemente significar que tiene frío).

Los mensajes son recibidos por los sentidos según los siguientes porcentajes:

Vista	81%
Oído	10%
Olfato	6%
Gusto	1,5%
Tacto	1,5%

Para interpretar los gestos:

- ✚ No debemos de hacerlo de manera aislada.
- ✚ Se deben de buscar los elementos conjuntos.
- ✚ Se debe de considerar el contexto.
- ✚ Se debe de reconocer las diferencias culturales.



Comunicación no verbal:



Efecto espejo: Hay una cierta tendencia en el género humano a buscar personas parecidas a sí mismas y a asemejarse entre sí después de años de convivencia. El objetivo del efecto espejo es crear confianza en el interlocutor de una manera dinámica imitando el lenguaje corporal y la forma de hablar; sin embargo no se debe exagerar o hacer demasiado evidente ya que generaría el efecto contrario.

Barreras en la comunicación:

- Carga emocional
- Valores
- Creencias
- Percepciones
- Prejuicios
- Inferencias
- Barreras Físicas
- Deficiencias en la retroalimentación



Qué no hacer en comunicación:

CRITICAR “Bueno, tu te lo has buscado”

INSULTAR “Tu atontado, gilipollas...”

DIAGNOSTICAR “Estas diciendo eso por que te sientes culpable”

Todas estas respuestas juzgan a la otra persona y por lo tanto imponen el punto de vista del hablante. La otra persona a menudo se sentirá incomprendida y amenazada, y es más probable una reacción defensiva.

ORDENAR “Vete a arreglar eso ahora mismo”

AMENAZAR “Si no estás de acuerdo con estos términos, te demando”

MORALIZAR “Deberías disculparte con ella”

PREGUNTAS EXCESIVAS, INAPROPIADAS “¿Cuándo ocurrió? ¿Lo sientes?”

Cada una de estas respuestas son intentos de solucionar el problema de la otra persona. Pueden ser directivas, manipuladoras o coercitivas y pueden empeorar el problema.

DESVIAR TEMA/PERSONA “Si eso te parece un drama, espera a escuchar lo que me pasó a mí”

ARGUMENTACIÓN LÓGICA “Si te dejas las llaves en el coche, puedes esperar que alguien te lo robe”

DAR POR SEGURO “Tu sabes cómo hacerlo, superarás la situación”

Empleando tales respuestas, a menudo intentamos sentirnos algo mejor, más que ser verdaderamente útiles a la otra persona.



2. APTITUD SOCIAL: ESCUCHA ACTIVA Y ASERTIVIDAD

2.1 Escucha activa

Definición:

Supone captar, tanto lo que nos está transmitiendo el emisor con sus palabras, como los sentimientos y pensamientos que subyacen a las mismas. Implica ponerse en el lugar del otro y hacerlo consciente de que su mensaje ha sido comprendido. Significa dejar de lado el propio punto de vista para “sintonizar” con el interlocutor. Se utiliza para obtener más información, corroborando datos, lo hacemos preguntando, parafraseando, pidiendo aclaraciones, acotando y contextualizando. Es una forma de responder que implica el conocimiento de los pensamientos, sentimientos y experiencias de los otros, o lo que es lo mismo, la empatía. Ello pone de manifiesto que el oyente, considera que la comunicación es un proceso en el que lo que se dice merece ser oído y entendido. Permite intercambiar y comprender tanto verbal como no verbalmente información sobre sus valores y estilos de comunicación. Cuando nos mostramos empáticos, con respeto, y sin juzgar al que tenemos delante, éste se anima a seguir contando y así expresando sus pensamientos y sentimientos.

La escucha activa resulta difícil, puesto que nos hace que nos centremos y que seamos objetivos en situaciones en las que normalmente emitimos opiniones, juicios y emociones. A esto se le une, que debemos prestar atención a los valores, necesidades y sentimientos de los otros, y que en muchos casos están muy ligados a su educación cultural.

Las técnicas de escucha activa son: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar y resumir, empalmar.



Pautas de la escucha activa:

- Ponerse en lugar de la otra persona
- Demostrar comprensión y aceptación a través de comportamientos no verbales:
 - ✓ Expresión de la cara y gestos acogedores.
 - ✓ Tono de voz suave
 - ✓ Contacto visual.
 - ✓ Postura corporal receptiva.
- Repetir los pensamientos y sentimientos más importantes manifestados por la persona.
- No interrumpir, dar consejos o sugerencias.
- Permanecer neutral.
- Hacer preguntas abiertas

Proceso de la escucha activa:

FASE 1: captación

1. *MENSAJES VERBALES*: A través de ellos se capta toda la información referente al conflicto (núcleo, partes implicadas)

2. *MENSAJES NO VERBALES*:

- Comunicación paraverbal (tono, volumen, timbre de la voz)
- Gestos faciales, de las manos, posturas

FASE 2: feedback

Dar muestras de atención, estar centrado, interesado... a través de:

Gestos faciales

Postura

Expresiones verbales (parafraseo, preguntas, resumen, reflejo)

Expresar credibilidad



Cómo se escucha:

Atención física: la postura física debe ser

- colocarnos en frente.
- leve inclinación hacia delante.
- brazos y manos sueltos.
- contacto visual frecuente.

Buscamos comunicar interés

Observar: observamos su comportamiento no verbal

- postura del cuerpo.
- movimientos del cuerpo.
- expresiones faciales.
- cómo se expresa.

Buscamos captar los sentimientos, emociones, estado de ánimo e incongruencias con su comunicación verbal.

La pregunta como herramienta:

- CERRADAS. Se resuelven a través de una información concreta y no permite más dialogo. “¿qué edad tienes?”
- ABIERTAS. No se resuelven con un solo enunciado, sino que permite que se explye. “¿cómo te sientes con tus vecinos?”
- ESTRATEGICAS. Hacemos un resumen de la situación y planteamos la situación para comprobar que es correcta.
- CIRCULAR. Obligar a una de las partes a que se ponga en el lugar de la otra parte y a que en esa situación nos responda. Se trata de que se imagine cómo se encontraba la otra persona en la situación objeto del conflicto.



Técnicas de la escucha activa:

1. Mostrar interés. El objetivo es mostrar interés y favorecer que nos hable, que nos cuente. No debemos mostrar acuerdo o desacuerdo, sino utilizar palabras neutrales, solo recopilar información. Podemos mostrárselo de una manera no verbal, moviendo afirmativamente la cabeza, o verbal, usando palabras neutras, como “¿puedes contarme más sobre esto?”.

2. Clarificar. Nos permite obtener más información, para comprender mejor lo que la persona nos está contando o cual es el problema. Debemos hacerle cuantas preguntas creamos oportunas, como “¿cuánto tiempo ha durado esta situación?, ¿cómo reaccionaste en ese momento?”. Es mejor utilizar preguntas abiertas, para así provocar que la respuesta sea más amplia.

3. Parafrasear o Repetir. Consiste en repetir con nuestras palabras lo que nos han contado, sus ideas y sus pensamientos. De esta manera demostramos que le hemos escuchado y le hemos entendido, así mismo nos permite comprobar que lo que nos ha querido contar es lo que nosotros hemos entendido. Podemos decir algo del tipo “lo que quieres decir es...”, “¿No es así?”.

4. Reflejar. Mostramos que entendemos los sentimientos que hay detrás de lo que se ha expresado. Se trata de decir con nuestras palabras, cuales son los sentimientos que hay tras lo que nos acaban de contar. Ayuda a que el que habla, clarifique sus sentimientos o puede ayudarle a reconocer sus sentimientos. En esta etapa se trata de decir cómo se siente la persona, de ver qué sentimientos tiene y ayudarle a que sepa qué es lo que le pasa, que sea consciente de ello. Pero no debemos de olvidarnos de utilizar palabras neutrales, es decir, “te sientes preocupado” en lugar de “te sientes enfadado”. “Pareces frustrado por...”, “Parece como que te sintieras muy furiosa por lo que ocurrió”.



5. Resumen. Consiste en agrupar la información que nos van dando, tanto la que se refiere a sentimientos como a hechos. Ofrece al que habla una buena oportunidad para corregir o añadir algo sobre lo ya dicho. “Entonces, si no he entendido mal, A pegó a C y a ti te ha molestado que te vean como el causante de la pelea”.

6. Validar. Consiste en reconocer el valor, el esfuerzo y los sentimientos del que habla. Cuando parafraseamos y reflejamos estamos mostrando empatía al comprender los sentimientos y pensamientos. Cuando validamos, estamos mostrando empatía a través de reconocer la importancia de sus experiencias. “Aprecio mucho el tiempo que estas dedicando a hablar sobre este tema”, “Debe de ser algo muy duro, llegar hasta el final”.

Esta herramienta no se puede usar, cuando hay algo que nos interfiere o impide centrarnos en el otro. Pueden ser varias las razones, tenemos prisa, una de las partes del conflicto hace o dice algo inadmisibles para nosotros. En estos casos es mejor no empeñarnos en comprender al otro y cortar el proceso o hablar en primera persona.

Técnicas	Objetivos	Procedimiento
Mostrar interés	Comunicar interés. Favorecer que el otro hable.	No estar en acuerdo ni en desacuerdo. Utilizar palabras neutrales.
Clarificar	Aclarar lo dicho. Obtener más información. Ayudar a ver otros puntos de vista.	Preguntar. Pedir que aclaren algo que no has entendido.
Parafrasear	Demostrar que le hemos escuchado y entendido. Comprobamos que lo que nos ha querido contar, es lo que hemos entendido.	Repetir las ideas, pensamientos y hechos básicos.



Reflejar	Mostrar que se entienden los sentimientos. Ayudamos a clarificar sus sentimientos o a que los reconozca.	Reflejar los sentimientos del que habla.
Resumir	Agrupar los sentimientos y los hechos. Oportunidad para corregir o añadir algo sobre lo que ha dicho.	Repetir los hechos y las ideas principales.

2.2 Asertividad

Empatía y asertividad

Las principales áreas de las habilidades sociales son la empatía y la asertividad.

Escuchar activamente mejora cuando:

El emisor es asertivo en su expresión y el receptor muestra empatía con el emisor.

Pero ¿Qué es la empatía?

La empatía consiste en ser capaces de ponernos en el lugar de la otra persona. Es decir, colocarnos en sus zapatos.

Considerar las cosas desde su punto de vista, sus intereses, necesidades, valores. Existen dos tipos de empatía: la empatía cognitiva (entendemos la razón por la que piensa así) y la empatía emocional (entender la razón que hace que se sienta de ese modo).

La empatía facilita la comunicación y si somos empáticos lo normal es que lo expresemos a los otros. No es suficiente ser empáticos, sino que también debemos de parecerlo. De ahí la relevancia que tiene la comunicación verbal o no verbal en mediación.

La asertividad, consiste en la autoafirmación y defensa de los derechos personales, incluyendo la expresión de los propios sentimientos, preferencias,



opiniones y necesidades, de manera adecuada, respetando al mismo tiempo los derechos de los demás. Ser asertivos nos ayuda a ser nosotros mismos y a mejorar nuestra relación con los demás, haciéndola más directa y honesta.

Actuar de forma asertiva implica en pocas palabras:

- Expresar lo que queremos de modo directo, honesto y adecuado.
- Indicando claramente lo que deseamos de la otra persona,
- Mostrando respeto por ella, y evitando así costes emocionales y cuidando la relación con el otro.

Los emisores de un mensaje tienen diferentes actitudes, intereses, exigencias y expectativas...

- La empatía facilita la comprensión del contenido real de un mensaje. Pues cuando somos empáticos podemos entender mejor al otro, le reconocemos, nos hacemos conscientes de su subjetividad y de que puede pensar y sentir de forma diferente a nosotros.
- La asertividad hace que el receptor siga escuchando nuestro mensaje sin sentirse agredido, sin comenzar a pensar la forma en la que defenderse de lo que le decimos.

¿Quién debe de ser asertivo?

Debemos de ser asertivos nosotros como mediadores pues somos los guías del proceso de comunicación. De esa forma enseñaremos de forma implícita unas pautas de no agresión a las partes. Aunque no se logre un acuerdo podemos lograr transmitir unos esquemas de comunicación que no conocían y que podrán utilizar en sus procesos de comunicación desde ese momento en adelante.

También deseamos que las partes sean asertivas pero es una labor más ardua pues ellos están implicados en el conflicto y su visión es subjetiva y llena de emociones que pueden inundarles en determinados momentos.

Estilos de comunicación interpersonal



Existen tres estilos básicos de comunicación interpersonal. El estilo agresivo, asertivo e inhibido, pasivo o sumiso.

Los estilos más comunes suelen ser el agresivo y el pasivo aunque también existe una combinación entre ambos estilos que sería el estilo pasivo - agresivo. Este estilo pertenece a aquellas personas que no se atreven a mostrarse directamente agresivas pero lo hacen de forma indirecta. (Un ejemplo metafórico sería aquel que tira la piedra y esconde la mano).

La conducta pasiva. Yo no tengo derecho, tu sí.

La conducta de este tipo se caracteriza por la pasividad, el retraimiento, la tendencia a adaptarse excesivamente a reglas externas o a los deseos de los demás, sin tener en cuenta sus intereses, sentimientos, derechos y opiniones.

La ventaja de ser una persona que actúa de esta forma es que raramente se recibe un rechazo directo por parte de los demás. El inconveniente es que los demás se pueden aprovechar de uno y se acaba por acumular una pesada carga de resentimiento y malestar.

Cuando somos pasivos:

- Evitamos la mirada, apenas se nos oye, no expresamos eficazmente nuestros sentimientos y pensamientos, permitimos que se violen nuestros derechos.
- Utilizamos frases como: “quizás tengas razón”; “supongo que será así”, “entonces, no te molestes”.

Conducta agresiva. Yo tengo derecho, tu no.

La conducta agresiva es una conducta no asertiva, opuesta la pasiva. No respeta los derechos, sentimientos e intereses de los demás. En su forma más extrema incluye: ofender, provocar o atacar.

En ocasiones ayuda a conseguir lo que uno quiere mediante la pelea, la acusación y la amenaza. Pero quien utiliza este estilo se gana la enemistad de los demás que suelen responder alejándose de un individuo de este estilo.

Cuando somos agresivos:



- Ofendemos verbalmente, mostramos desprecio, no reconocemos al otro, somos groseros, hacemos gestos hostiles y amenazantes.
- Empleamos frases como: “Esto es lo que pienso, eres estúpido por pensar de otra forma”, “Esto es lo que yo siento, tus sentimientos no son importantes”, “Harías mejor en...”, “deberías”...

Existen diferentes áreas y ámbitos en la vida, y no siempre nos comportamos con el mismo estilo en cada una de ellas (en familia, en el trabajo, salud, valores, necesidades). Decir que un individuo sólo utiliza un estilo de los que estamos hablando es generalizar excesivamente. Podemos utilizar un estilo dependiendo de la persona con la que estemos, la situación emocional que tengamos en ese instante, de qué estemos hablando, etc.

Conducta asertiva. Yo tengo derechos, tu también.

Las personas asertivas:

- Se expresan en 1ª persona.
- No dañan la relación.
- No son acusatorios.
- Tienen mayores posibilidades de resolución.

Está claro que no provoca lo mismo que las cosas que digan de forma tan diferente como por ejemplo la siguiente situación:

- Tu eres... + (calificativo) (escalamiento del conflicto) -> LO SENTIMOS COMO UNA AGRESIÓN
- Cuando tú... me siento... (Es imposible ofender, las percepciones son individuales y subjetivas, atacamos a nadie, sólo damos nuestra perspectiva).

Cuando somos asertivos:

- Decimos lo que pensamos y cómo nos sentimos.
- No humillamos, desagradamos, manipulamos o fastidiamos a los demás.
- Tenemos en cuenta los derechos de los demás.
- No siempre evitamos los conflictos, pero sí el máximo número de veces.



– Hablamos con fluidez y control, seguros, relajados, con postura recta y manos visibles, utilizamos gestos firmes sin vacilaciones, miramos a los ojos

Utilizamos frases como:

- “Pienso que...”, “Siento...”, “Quiero...”, “Hagamos...”, “¿Qué te parece?”

Reflexión:

¿Con qué forma de reaccionar se daña menos la relación interpersonal?

¿Podría haber reaccionado de forma asertiva en una situación en la que reaccioné de forma agresiva o inhibida?

- ¿Habrían cambiado las consecuencias?

Una comunicación correcta debe cumplir cuatro condiciones:

– Usar palabras y gestos adecuados

– Defender bien los propios intereses

– Tener en cuenta los argumentos y los intereses del otro

– Encontrar soluciones de compromiso razonables para ambas partes.



3. DINÁMICA DEL CONFLICTO

PERCEPCIONES

Las imágenes equívocas, pueden generar conflictos. Así que hay que tener presente que:

- Las cosas no son siempre lo que parecen en principio.
- Tenemos que defender constructivamente nuestro punto de vista.
- Acostumbran existir más detalles de los que percibimos en un 1º momento.

CONFLICTO

El conflicto es una situación en la que dos o más instancias se perciben expresamente como incompatibles, o son catalogadas como tal por un observador externo.

Siempre que hay un conflicto hay dos posturas, ya que podemos tener distintas percepciones de una misma cosa.

Cada persona tiene un punto de vista particular sobre la realidad; las primeras narraciones de un conflicto son muy cerradas y el trabajo de los mediadores consiste en trabajar sobre estos puntos de vista para abrir las historias y permitir nuevas lecturas. Poco a poco, se ha de avanzar hacia la construcción de una que incluya los elementos más significativos para cada persona.

Una vez generado el conflicto, existen distintos estilos de abordaje: evitación, acomodación, negación, confrontación y solución.

ESCALADA DEL CONFLICTO

- Aumento de las manifestaciones de cólera, miedo...
- Una de las partes se siente amenazada.
- Se involucra a más personas para crear bandos.
- No existe interés en mantener la relación.
- No se satisfacen las necesidades de las partes.
- Falta de habilidades para comunicarse



Ante esta situación, una vez detectado el conflicto, existen en las partes 3 tipos de orientaciones motivacionales: individualista, competitivo y cooperativa.

PROCESO: DINÁMICA DEL CONFLICTO

- Cuando surge un conflicto la intensidad no acostumbra ser elevada.
- A medida que no se resuelva va sufriendo transformaciones incrementales.
- En un momento determinado se produce el *estancamiento*

ESTANCAMIENTO

- Fracaso de las tácticas competitivas.
- Agotamiento de los recursos necesarios.
- Falta de apoyo social.
- Inaceptabilidad de los costes.

CAMINO A LA DESESCALADA

- Trabajar las pautas de comunicación.
- Desenvolver la asertividad.
- Transmitir no sólo ideas, si no sentimientos y emociones.
- Analizar y buscar soluciones creativas, satisfactorias y colaborativas.
- Separar a la persona del problema, para no atacar a la otra parte en lugar de trabajar e la solución.
- Superar distorsiones y estereotipos: *humanizar al/ la otro/a*.
- Pasar del *tu* al *yo*, buscar soluciones de manera activa.

MANIFESTACIÓN DE LA DESESCALADA

1. Las emociones son expresadas directamente, en lugar de dejarse llevar por ellas
2. Las amenazas son reducidas o eliminadas
3. Las partes hablan directamente con todos los implicados o emplean terceras partes neutrales
5. Se reconocen o satisfacen necesidades importantes



6. Las partes tienen habilidades para la comunicación y la solución de problemas o bien introducen a un 3º neutral

SISTEMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 1.-Sistemas de autotutela. Se caracteriza por la solución coactiva del conflicto.
- 2.-Sistemas heterocompositivos. Un tercero es el encargado de poner fin al conflicto.
- 3.-Sistemas autocompositivos. Son las propias partes las que ponen fin al conflicto.



4. NEGOCIACIÓN

DEFINICIÓN

Es el proceso mediante el cual dos o más partes en conflicto alcanzan mutua satisfacción, a través de la utilización de diversas técnicas y de una comunicación efectiva.

ENTORNO GENERAL

VARIABLES CLAVE:

- Conocer lo mejor posible a la otra parte
- Prepararse muy bien
- Tener una estrategia clara, argumentos, anticipar objeciones
- Utilizar técnicas psicológicas aplicables al proceso de negociación
- Identificar: concesiones, acuerdos, contrato

MARCO:

El "Marco de la negociación", se refiere al contexto general:

- Lugar y costumbres predominantes (Cultura de la empresa o del país)
- Forma de negociar
- Entorno físico
- Tiempo para la negociación
- Idioma- lenguaje

Partes:

- Mínimo dos partes en litigio
- Necesidad de negociar
- Relación de poder y grupos de referencia representados
- Conocimiento e información sobre el otro
- Intereses y aspiraciones
- Estilos de negociar

CARACTERÍSTICAS DE LOS NEGOCIADORES EXCELENTES



Un estilo ético de vida:

- Seguros de si mismos
- Con sólidos valores
- Prudentes y respetuosos del protocolo y de los acuerdos
- Optimistas, de buen humor
- Buenos comunicadores. Fluidez verbal
- Expresan sus ideas con claridad y sencillez. Adecuan el lenguaje al interlocutor
- Muy buena capacidad de escucha activa. Facilitan la expresión del otro
- Buenos observadores
- Hacen buen uso del lenguaje corporal propio y del otro
- Son muy persuasivos

Poseen inteligencia intuitiva:

- Son muy intuitivos, han “desarrollado un sexto sentido”
- Elevada capacidad de improvisar
- Son muy buenos planificadores y organizadores
- Son buenos observadores y muy perceptivos
- Analíticos, sintetizan con rapidez y claridad
- Son resolutivos. Toman decisiones

Competentes y conocedores de su materia:

- Buen conocimiento técnico y/o comercial
- Dominan técnicas de comunicación y de escucha
- De argumentación ante las posibles objeciones
- De técnicas de cierre
- De investigación de necesidades, intereses y motivaciones
- Habiles utilizando las técnicas de preguntar
- Saben gestionar conflictos
- Poseen amplios conocimientos de psicología y de comportamiento humano



RECOMENDACIONES PARA REALIZAR BUENAS NEGOCIACIONES

Tres fases clave:

Preparación: Búsqueda de información del oponente y con base en ello, determinar los objetivos a lograr

- Prepárese siempre muy bien antes de ir a una negociación: obtenga suficiente información y conocimiento de la otra parte
- Desarrolle y conozca muy bien su oferta/propuesta
- Desarrolle un plan de acción que le permita tener claro su camino
- Determine los límites o márgenes de negociación y prevea alternativas, si no se llega a un acuerdo

Desarrollo: Ambas partes cara a cara exponen sus ofertas intentando llegar a acuerdos

- Asegúrese de dominar técnicas de comunicación para gestionar bien los continuos intercambios de ideas
- No se confíen ni subestimen al oponente. A veces podrá mostrarse débil. Puede ser una táctica de uso frecuente
- Trate de crear un clima de no confrontación. Utilice la empatía “ponerse en los zapatos del otro”
- Tenga paciencia, nunca de la impresión de querer terminar rápido
- Argumente con firmeza pero no imponga. Intente siempre persuadir mediante la razón y la emoción

Acuerdos: Mediante la exploración de alternativas y de concesiones mutuas, llegar a un compromiso satisfactorio para ambas partes

- Trate de ser lo más flexible que pueda. Siempre puede haber otros enfoques de solución
- Comprométase a cumplir los acuerdos. Para evitar suspicacias deben dejarse por escrito
- Intente concluir con ambas partes satisfechas con los acuerdos. Esto ayudará a mantener negociaciones en el futuro



- Reflexione siempre al final de cada de cada proceso. Aprenderá mucho del mismo

ERRORES EN LA NEGOCIACIÓN

Preparación inadecuada

La preparación aporta un buen panorama de las opciones y permite tener una flexibilidad planeada en los momentos difíciles

Hacer caso omiso del principio dar/recibir

Cada una de las partes necesita terminar la negociación sintiendo que ha ganado algo

Uso de conductas intimidantes

Cuantas más groseras sean las tácticas, mayor será la resistencia. La persuasión, y no el dominio, es lo que nos da un resultado más efectivo

Impaciencia

La paciencia resitúa.

Perder los estribos

Las emociones negativas fuertes frenan el desarrollo de un ambiente de cooperación y de creación de soluciones

Hablar demasiado y escuchar poco

Discutir en lugar de influir

Hacer caso omiso del conflicto

El conflicto es la esencia de la negociación; es necesario aprender a aceptarlo y resolverlo en lugar de evitarlo



5. MEDIACIÓN

VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN

1. Economía de costes
2. Mayor capacidad de gestión de los propios derechos
3. Más libertad de acción
4. Posibilidad de renunciar en cualquier momento
5. Asunción de responsabilidades
6. Facilita la aplicación del Derecho
7. Socializa el conflicto
8. Se evita que haya ganadores y perdedores
9. Creatividad en la búsqueda de solución

INCONVENIENTES DE LA MEDIACIÓN

1. No se puede emplear en todos los casos
2. No crea costumbre, ni jurisprudencia
3. Posible confusión con terapia
4. Dificultades para la neutralidad e imparcialidad de la persona mediadora

CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN

- Voluntaria
- Confidencial (Excepciones: Órgano judicial, Ministerio Fiscal, Fines estadísticos, etc.)
- Fomenta que las partes se comuniquen y comprendan
- Se llega a un acuerdo justo para las partes
- Interviene un tercero/a (mediador/a)

CARACTERÍSTICAS DEL/A MEDIADOR/A

- Neutral
- Imparcial
- No juzga



- Ayuda a identificar y satisfacer intereses y necesidades, a dejar de lado las posiciones.
- No da soluciones
- Controla el proceso no el resultado

FASES DE LA MEDIACIÓN

1. Premediación

- Presentación
- Hablar con las partes por separado (ventilar el conflicto)
- Explicar el proceso: reglas y compromisos; importancia colaboración.

2. Presentación de las reglas del juego

- Presentación
- Normas básicas
- Duración aproximada, coste
- Firma del compromiso inicial

3. Cuéntame

- Qué paso
- Relatos y perspectivas
- Controlar el intercambio de mensajes
- Resumir cada relato
- Preguntas y parafraseo
- Recoger emociones, intereses y necesidades
- No valorar, ni aconsejar, ni definir verdad-mentira, justo-injusto.

4. Aclarar el problema

- Identificamos conflicto y temas más importantes para las partes
- Determinamos qué temas tratar primero

5. Proponer soluciones

- Lluvia de ideas
- Explorar qué está dispuesta a hacer cada parte y lo que pide cada una
- Resaltar comentarios positivos
- Valorar las posibles soluciones
- Solicitar conformidad/no con las propuestas



6. Llegar a un acuerdo

- Ayudar a definir el acuerdo: borrador y definitivo
- Felicitar a las partes por su colaboración
- Hacer copias para las partes y guardar el original
- Seguimiento

CARACTERÍSTICAS DE LOS ACUERDOS

1. Equilibrado
2. Claro y simple
3. Específico y concreto
4. Expectativas de mejora de la relación
5. Realista y posible
6. Evaluable
7. Aceptable por las partes
8. Redactado por escrito



6. BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- Redorta, J., Obiols, M. y Bisquerra, R. (2006). *Emoción y conflicto. Aprenda a manejar las emociones*. Barcelona: Paidós.
- Redorta, J. (2011). *Gestión de conflictos. Lo que necesita saber*. Barcelona: UOC.
- Redorta, J. (2011). *Hacia un mundo deseado. Cambio social y conflicto*. Lleida: Milenio.
- Vinyamata, E. (2004). *Aprender mediación*. Barcelona: Ariel.
- Vinyamata, E. (2007) (4ª ed.). *Conflictología. Curso de resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.