

Diálogo, negociación y mediación como métodos alternos para la solución de conflictos

LCDA. CAROLYN GUZMÁN AGOSTO

PROCURADORA ESTUDIANTIL

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO, RECINTO DE RÍO PIEDRAS

Objetivos

- Conocer a manera de introducción los conceptos importantes relacionados a los métodos alternos para la solución de los conflictos y su aplicación en el contexto universitario.
- Discutir los problemas más frecuentes llevados a la Procuraduría Estudiantil y cómo se pueden emplear estrategias de diálogo y comunicación efectiva entre las partes.
- Observar una mediación para aplicar lo aprendido.



Conflicto

Situación de competencia entre personas o grupos sobre recursos u objetivos percibidos como incompatibles o limitados.

- ¿Cómo sueles enfrentar el conflicto? ¿Esto varía según la persona o el espacio en donde existe el conflicto? ¿Crees que la manera en que enfrentas el conflicto es exitosa? ¿Por qué?

Evación

- No atiende intereses de nadie;
- No hace nada, sumisos;
- No apoya, no colabora;
- Pospone, gana tiempo;
- Puede prepararse, puede hacerlo porque escoge sus batallas.



Complaciente

- Descuida sus intereses, se preocupa por el de los demás;
- Poco asertiva;
- Cooperadora, generosa y caritativa;
- Valora la relación, mantiene la paz.



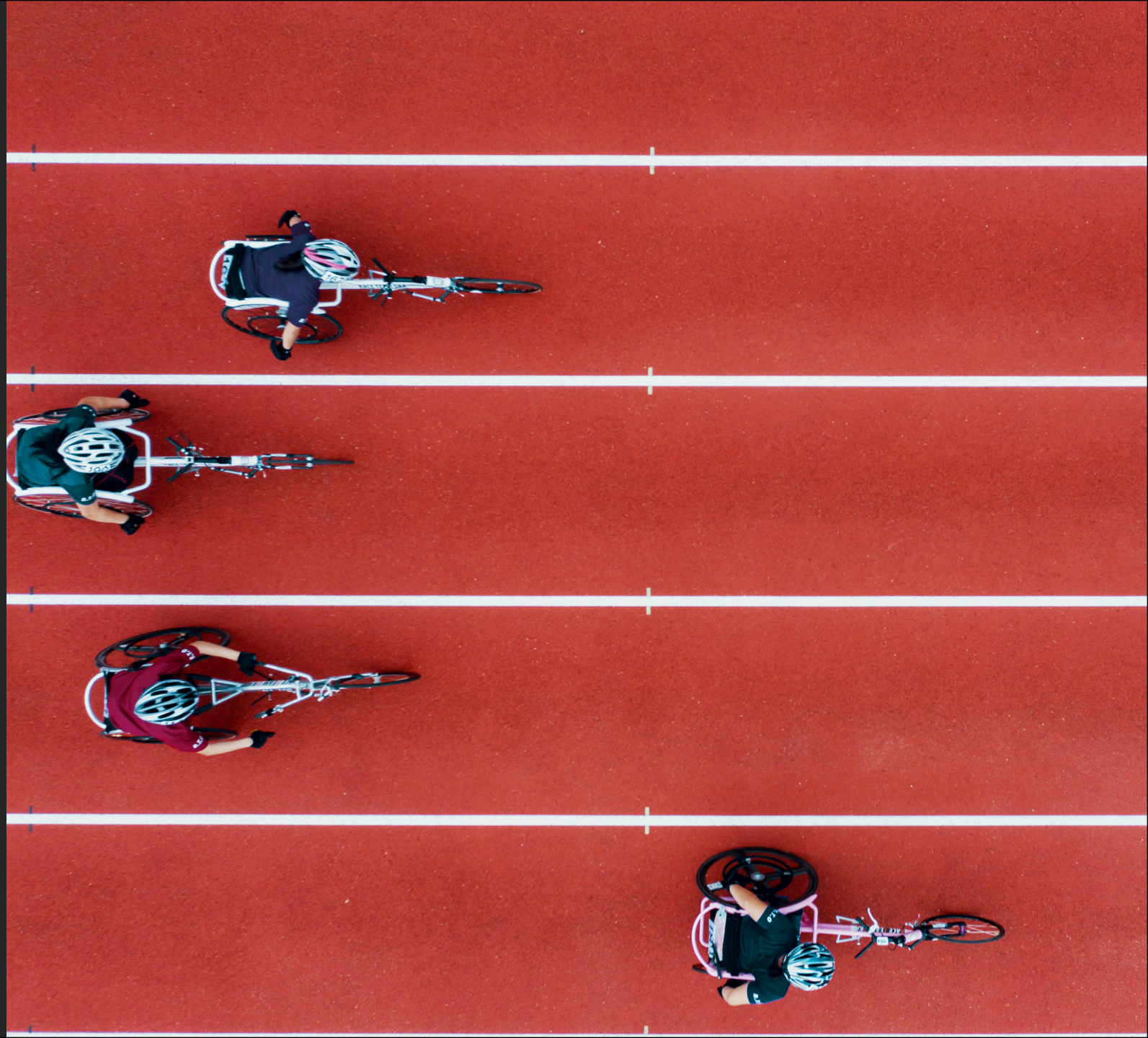
Compromiso

- Soluciones satisfacen parcialmente;
- Puede ser dominante o sumiso;
- Funciona cuando no hay mucho tiempo;
- Solución temporal.



Competencia

- Lograr su posición;
- Defiende sus derechos;
- Orientada a la acción;
- Adecuado para situaciones de emergencia, crisis o amenaza a seguridad;
- Utilizarlo con cuidado.



Colaboración

- Lo mejor del comportamiento dominante;
- Apoyo y asertividad;
- Maneja asuntos subyacentes;
- Permite desacuerdos;
- Relaciones son importantes;
- Respeto y compromiso;
- Absorbe mucho tiempo.



La importancia de la comunicación

- El acto por el cual una persona establece con otra un contacto que le permite transmitir una información.
- Barreras de comunicación.
- Estilos de comunicación:
 - Pasiva: no defienden sus derechos;; permiten a otros tomar la delantera; tienen problemas en decir no.
 - Agresiva: utilizan su poder, lenguaje o posición para someter a otros; buscan lo que quieren siendo abusivos, gritando o con amenazas.
 - Asertiva: obtienen lo que quieren de manera positiva y productiva; expresan pensamientos y necesidades explícitamente; aceptan puntos de vista diferentes; aceptan los derechos de otros.

¿Cómo podemos mejorar la comunicación?



1. Ser específico/a, concreto/a, preciso;
2. Asegurarse de que la persona entendió el proceso y lo que ha transcurrido;
3. Ser breve. Repetir lo mismo con distintas palabras o alargar el planteamiento excesivamente no es agradable.
4. Prepararse interiormente para escuchar.
 - Escuchar = entender, comprender, oír = percibir percepciones de sonido.
5. Pensar en lo que va a decir antes de hablar.
 - Especialmente si está alterado/a;
 - Hable pausadamente y en tono de voz que no denote reproche.
6. Al final, resumir puntos claves de la comunicación con la otra persona.

La inteligencia emocional

Las inteligencias:

- Verbal-lingüística
- Matemática-lógica
- Musical
- Visual/espacial
- Cinética/del cuerpo
- Interpersonal
- Intrapersonal
- Naturalista

Inteligencia: adquisición, retención y utilización de conocimiento para la solución de problemas de la vida diaria.

Inteligencia emocional: reconocimiento de sentimientos propios y ajenos; manejo de emociones propias y en las relaciones.

Componentes: intrapersonal-auto conocimiento, auto regulación y motivación. Interpersonal-empatía y habilidades sociales.

La inteligencia emocional

Recomendaciones:

- Desarrollar habilidad para ver las cosas desde las perspectivas de los demás;
- Manejar los prejuicios;
- Reconocer y regular las emociones;
- Fomentar el autoconocimiento y las necesidades;
- Aceptar críticas;
- Reconocer que siempre podemos aprender;
- Desarrollar habilidad para trabajar en equipo;
- Administrar el estrés de manera saludable y edficiente.
- La emoción puede ser fuerza positiva o negativa.
- La capacidad de regular la emoción es una destreza tan crítica como la capacidad de sentirla.
- El temperamento no se trata de no tener emoción, sino saber regularla, cuándo y cómo mostrarla.

Métodos para el manejo de conflictos

NEGOCIACIÓN

Sus objetivos son resolver diferencias; defender intereses; y, lograr soluciones satisfactorias.

Distributiva e Integrativa

Importante el por qué y para qué.

Negociación fragmentada.

MEDIACIÓN

Proceso de intervención no adjudicativo, en el cual un interventor/ra neutral (mediador/a) ayuda a las personas en conflicto a lograr un acuerdo que les resulte mutuamente aceptable.

Métodos para el manejo de conflictos

ARBITRAJE

Proceso adjudicativo informal en el que un interventor o una interventora neutral (árbitro o árbitra) recibe la prueba de las partes en conflicto y, a base de la prueba presentada, emite una decisión o laudo.

EVALUACIÓN NEUTRAL DE CASOS

Proceso en el cual cada parte presenta ante el interventor o la interventora neutral (evaluador o evaluadora) un resumen de sus teorías legales y de la evidencia a base del cual se pondera la validez legal de la posición de cada parte y se expone dicho análisis a los litigantes.

Introducción a los conceptos relacionados a la mediación



Mediación



Mediador/Mediadora



Buena Fe y
voluntariedad



Confidencialidad



Neutralidad/Imparcialid
ad



Privada

Responsabilidades de la mediadora

1. Responsabilidad por participación voluntaria;
2. Facilitar la colaboración y no violencia;
3. Responsabilidad por la confiabilidad;
4. Responsabilidad de promover que ambas partes controlen el contenido y los resultados del proceso;
5. Responsabilidad de mantener la imparcialidad como interventora; y,
6. Responsabilidad de afinar destrezas y adiestrarse.

Etapas del proceso de mediación

1. Preparación
2. Presentación y reglas del juego
3. Entrevista inicial
4. Aclarar el problema
5. Propuesta de soluciones
6. Acuerdos

Consejos:

1. El lenguaje, comunicación no verbal y escucha activa.
2. Manejar pasiones y emociones.
3. Estar consciente de consideraciones sobre género y desbalance de poder y pendiente a señales de violencia doméstica.
4. Promover ambiente de colaboración.

Conflicto en el contexto de la Universidad de Puerto Rico

- La visión externa sobre la UPR en términos de conflictos: huelgas por conflictos obrero patronales o estudiantil.
- ¿Qué otros conflictos puedes mencionar que tomen en cuenta el quehacer universitario y la diversidad de nuestra comunidad?



Procuraduría Estudiantil como ente neutral para la solución de conflictos

POLÍTICA INSTITUCIONAL

Estándares de práctica:

- Accesibilidad, neutralidad, confidencialidad e independencia.

Diálogo, conciliación y mediación.

PROBLEMÁTICAS

- Los roles y funciones de la Procuraduría Estudiantil son un híbrido de distintas figuras. Por lo tanto, no funciona estrictamente como los modelos descritos.
- No se conocen las funciones de la Procuraduría Estudiantil, o las estrategias que emplean para manejo de conflictos, lo cual lleva a:
- No conocer sobre la voluntariedad de los procesos, y por lo tanto, a no ser percibido como ente neutral.

Mediación de conflictos en el contexto educativo y profesxr- estudiante



Referencias

- Política de la Universidad de Puerto Rico sobre la Procuraduría Estudiantil, Certificación Núm. 119 2014-2015 de la Junta de Gobierno de la UPR.
- Reglamento de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos de la Rama Judicial.
- Reglamento de Certificación y Educación Continua Relacionado con los Métodos Alternos para la Solución de los Conflictos de la Rama Judicial.
- Negrón Martínez, Mildred E.; Vélez Fernández, Lilyana; Gatell Gonzáles, Manuel; Romero Velilla, Ana Elena: Justicia alterna desde un escenario judicial. Interamerican Journal of Psychology, vol. 36 núm. 1-2, 2002, pp. 299-310.
- Negrón Martínez, Mildred E. Un modelo puertorriqueño de mediación de conflictos, Lexis Nexis 2001.
- Gatell González, Manuel y Negrón Martínez, Mildred, La mediación de conflictos: su desarrollo y su aplicación en Puerto Rico, Forum, 1991.
- Material de autoría de la Dra. Mildred Negrón Martínez y notas tomadas en las clases Programa de Mediación del Fideicomiso de la Escuela de Derecho.