

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

CORALIE PACHECO VALCARCEL

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.
- Objetivo final-desarrollar la capacidad de dialogar, fomentar una mejor convivencia y cultura de paz.

Conflicto

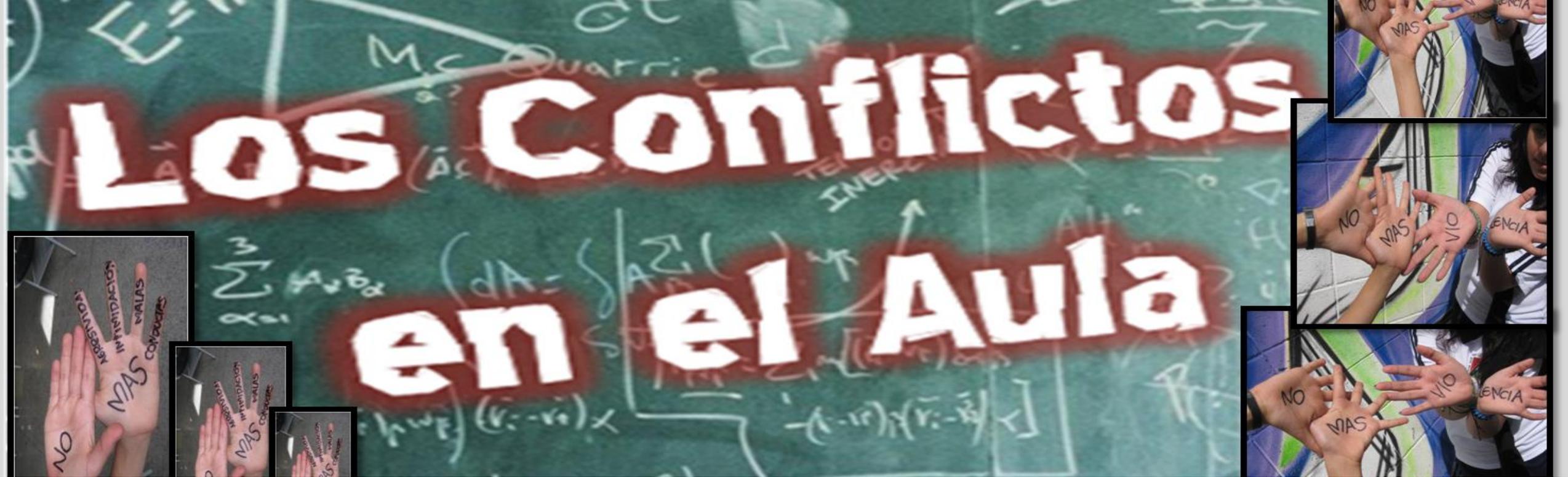
Situación de competencia entre personas o grupos sobre recursos u objetivos percibidos como incompatibles o limitados.

“El conflicto forma parte de la dinámica social del ser humano” (Velez y Ruiz, 1991, p. 194). Conflictos comunes: familias, compañeros de trabajo, vecinos, amigos, parejas, congregaciones, organizaciones y cualquier grupo de dos o más personas con distintas visiones.

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?





Factores generales causantes de conflictos

- posiciones (qué quiero, cómo pienso que se debe resolver)
- creencias
- valores
- intereses (porqué y para qué/reputación, respeto, cambio de nota, emocional)
- calidad de comunicación (buena fe o intimidación)
- desconfianza

ESTILOS THOMAS-KILMANN PARA AFRONTAR EL CONFLICTO



ESTILOS DE MANEJOS DE CONFLICTOS

Instrumento de Modo de Conflicto de Thomas-Kilmann

Instrucciones

Considera situaciones en las que encuentras que tus deseos son diferentes a los de otras personas. ¿Cómo respondes usualmente a tales situaciones?

En las siguientes páginas hay varios pares de afirmaciones que describen las posibles respuestas de comportamiento.

Para cada par, por favor encierra en un círculo en la afirmación "A" o en "B" que describa mejor tu comportamiento característico.

En muchos casos ni "A" ni "B" serán lo más típico de tu comportamiento, pero por favor elije la respuesta que creas que es tu comportamiento más probable.

1	A	<i>Hay veces que dejo a otros la responsabilidad de resolver el problema.</i>
	B	<i>En vez de negociar las cosas con las que estamos en desacuerdo, trato de expandir las cosas en las que estamos de acuerdo.</i>
2	A	<i>Trato de encontrar un compromiso.</i>
	B	<i>Hago el intento de tratar tanto sus preocupaciones como las mías.</i>
3	A	<i>Usualmente soy firme para perseguir mis metas.</i>
	B	<i>Trato de aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.</i>

Puntuación del Cuestionario de Thomas Killmann

Marque las letras que ha marcado usted en el cuestionario. Sume las columnas hacia abajo según las alternativas que marcó. Ej. Columna 1 (Competir) Si marca 5 de las letras que están en esa columna, las sumo y debajo de esa columna pongo el número 5 y así sucesivamente con las demás columnas.

	Competir <i>(forzar)</i>	Colaboración <i>(solución de problemas)</i>	Compromiso <i>(negociar/compartir)</i>	Evasión <i>(retraerse)</i>	Acomodación <i>(suavizar/conciliar)</i>
1				A	B
2		B	A		
3	A				B
4			A		B
5		A		B	
6	B			A	
7			B	A	
8	A	B			
9	B			A	
10	A		B		
11		A			B
12			B	A	
13	B		A		
14	B	A			
15				B	A
16	B				A
17	A			B	
18			B		A
19		A		B	
20		A	B		

Evación

POSITIVO

- Escoge las batallas
- No reacciona a todo
- Puede prepararse, lo que le permite ganar tiempo.

NEGATIVO

- No atiende intereses de nadie;
- No hace nada, sumisos;
- No apoya, no colabora;



Complaciente

POSITIVO

- Cooperadora, generosa y caritativa;
- Valora la relación, mantiene la paz.

NEGATIVO

- Descuida sus intereses por satisfacer a los demás;
- Poco asertiva



Compromiso

POSITIVO

- Funciona cuando no hay mucho tiempo;
- Solución temporal en lo que se llega a un acuerdo;

NEGATIVO

- Soluciones satisfacen parcialmente;
- Puede ser dominante o sumiso;



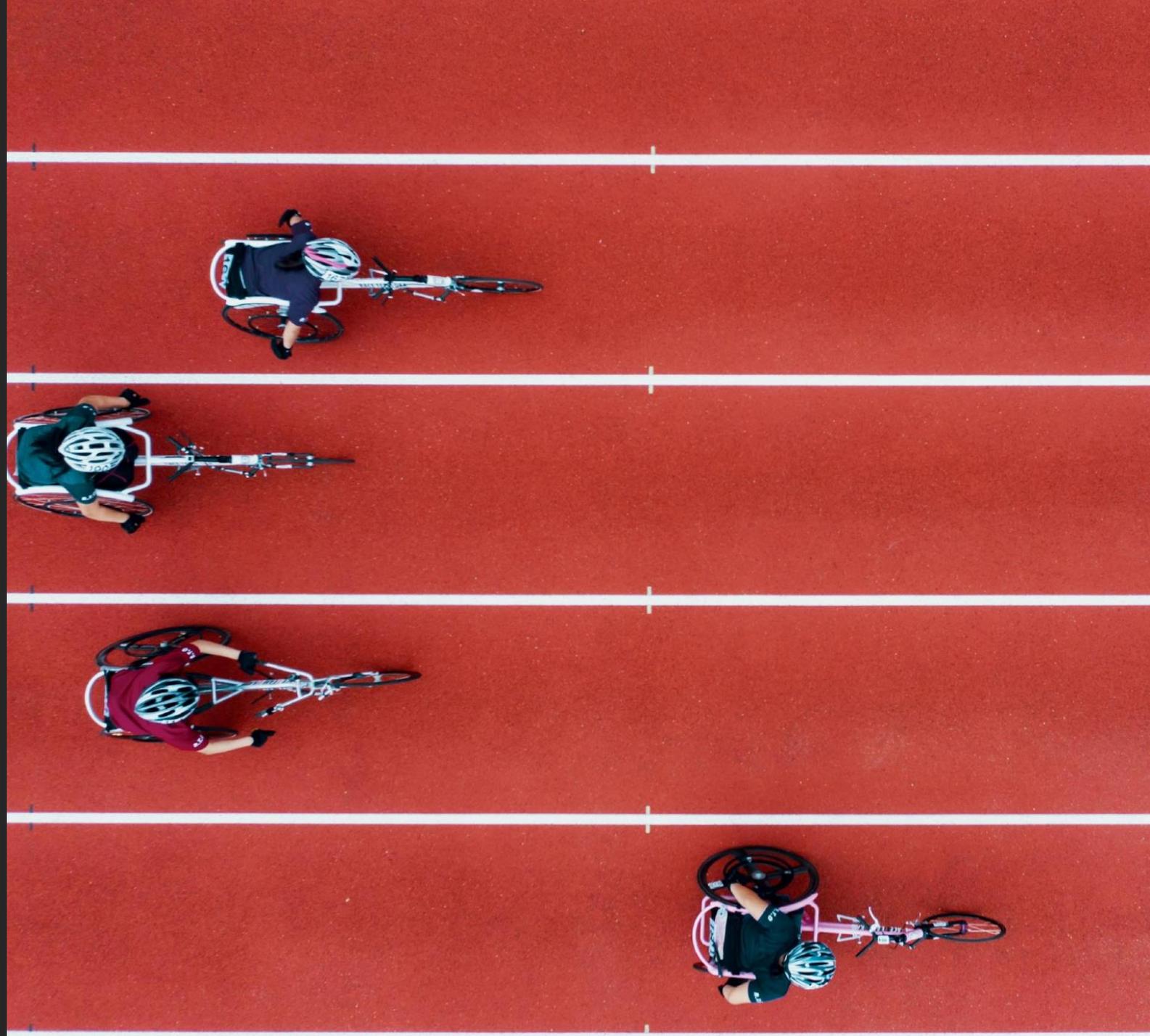
Competencia

POSITIVO

- Orientada a la acción;
- Reacciona con rapidez
- Adecuado para situaciones de emergencia, crisis o amenaza a seguridad;

NEGATIVO

- Vela por lograr su posición o interés;
- Defiende sus derechos;
- Busca ganar



Colaboración

POSITIVO

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

NEGATIVO

- Absorbe mucho tiempo, pero asegura una mayor solución del conflicto, que es lo más importante.



Analiza



- ¿Cómo sueles enfrentar el conflicto? ¿Te ves en el estilo de evasión, complaciente, compromiso, de competencia, o colaboración? ¿Tienes una mezcla de todos? ¿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?
- El mejor estilo es el que me sirve para solucionar un conflicto, aunque cada estilo tiene sus pros y sus contras.

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 (semántica -palabras con distintos significados-, físicas -ruido, iluminación, distancia, acceso a redes-, fisiológicas-voz débil, mala pronunciación, problemas auditivos del receptor, psicológicas)
- 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.

Recomendaciones Inteligencia Emocional

- 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 edificante.
- 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 (ganar-perder, ganancia individual) e Integrativa (ganar-ganar, busca resolver problemas, ganancia mutua, intereses y necesidades)

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.

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.
- Desconocimiento de las funciones de la Procuraduría Estudiantil, o las estrategias que se emplean para el 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.

Enfoque de la mediación como método alternativo a la solución de conflictos

- En nuestro día a día de la academia y según recibimos en la Procuaduría Estudiantil, se presentan una variedad de conflictos entre:
 - Estudiantes/docentes
 - Estudiantes/no docentes
 - Estudiantes/estudiantes
- A través de nuestras Políticas Institucionales se establecen distintos procesos administrativos formales para atender los conflictos entre nuestra comunidad. Sin embargo, aunque son importantes y están implementados para atender cada situación, toman más tiempo del que podría tomar la solución de un conflicto a través del diálogo y la mediación. (siempre que no sean casos de discrimen por género, hostigamiento sexual violencia, seguridad). Por lo tanto, la mediación es un mecanismo que complementa y se ajusta a la naturaleza de los conflictos. (rapidez sin sustituir)

Introducción a los conceptos relacionados a la mediación



Mediación



Mediador/Mediadora



Buena Fe y voluntariedad



Confidencialidad



Neutralidad/
Imparcialidad



Privada

Responsabilidades de la mediadora o mediador

1. Responsabilidad por participación voluntaria;
2. Facilitar la colaboración y no violencia;
3. Responsabilidad por la confidencialidad;
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 (conocer detalles de la situación, qué información falta, fortalezas y debilidades de cada parte, anticipar argumentos)
2. Entrevista inicial (primer contacto, empatía, respeto, credibilidad, solución, colaboración, honestidad, presentación y reglas del juego, objetivos)
3. Aclarar el problema
4. Propuesta de soluciones
5. Acuerdos

Recomendaciones:

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.

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.
- Ley Núm. 19 de 22 de septiembre de 1983, según enmendada 4 LPRA sec. 532
- 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, M., Vélez, L., Gatell, M. & Santiago, L. (2001). Un modelo puertorriqueño de mediación de conflictos. San Juan: Lexis-Nexis.
- 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.
- <https://www.youtube.com/watch?v=1XP07COagn4&t=8s>
- <https://www.youtube.com/watch?v=VPLpLLHROT&t=6s>