

HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES

Negociar en los conflictos



GUÍA 13







Negociar en los conflictos

El **objetivo** de esta guía es desarrollar tu habilidad de gestión de conflictos por medio de las herramientas de negociación y mediación.

Necesitarás los siguientes materiales:

- Un cuaderno para tomar notas.
- Lápiz o pluma para escribir.
- Un espacio cómodo para trabajar con la guía.

Estos son algunos íconos con los que te encontrarás. Cada vez que veas alguno de ellos tendrás que hacer lo siguiente:

-  **Con Internet:** este ícono te indicará los pasos que debes seguir en caso de que tengas acceso a Internet.
-  **Sin Internet:** este ícono te indicará los pasos que debes seguir en caso de que no tengas acceso a Internet.
-  **Escribe:** cuando veas este ícono debes escribir en tu cuaderno o en un anotador.
-  **Lee:** cuando veas este ícono debes leer con atención lo que te presentamos.
-  **Crea:** cuando veas este ícono reúne los materiales y sigue los pasos que te indicamos.
-  **Conversa:** cuando veas este ícono conversa sobre las preguntas que te presentamos con un familiar, con tu docente o con un compañero.



Identificando conflictos

¡Hola! Esperamos que te encuentres muy bien. Te damos la bienvenida a esta guía donde nos acercaremos a la gestión de conflictos. Esta es la habilidad para mejorar las relaciones entre partes que están enfrentadas o que tienen intereses diferentes, y fomentar soluciones por medio del diálogo y la no violencia.



A continuación, te invitamos a leer la siguiente **historia**¹.

Fútbol en el colegio

El escenario es el patio del colegio. Una niña pide al capitán entrar en el equipo de fútbol de su clase, que hasta ahora siempre ha sido solo de niños.

- Capitán: sabe que ella juega bien, pero piensa que el fútbol de los chicos no es igual al de las chicas. Además piensa ¿qué le dirían los demás chicos de su equipo y de otros equipos si dejara que entrara?
- Chica: lleva tiempo jugando al fútbol con las chicas, pero piensa que no tiene por qué seguir habiendo equipos de chicas o de chicos, que pueden ser mixtos. En el barrio ya ha jugado varias veces con los chicos y siempre ha metido goles como delantera o armado jugadas de gol para otros. No está dispuesta a permitir que no la dejen entrar al equipo por el hecho de que sea chica, en lugar de por su capacidad o incapacidad de jugar al fútbol.



Responde las siguientes preguntas en tu cuaderno.

- 1) ¿Qué crees que sentía cada persona en la situación, el niño capitán y la niña?
- 2) ¿Qué problema de fondo o conflicto encuentras en la situación?
- 3) ¿Qué salidas positivas podría haber a la situación?

¹Adaptado de Sercoldes. (2013). *Transformando los conflictos*. Recuperado de <https://www.sercoldes.org.co/images/Educacionparalapaz/MDULO-4-TRANSFORMANDO-LOS-CONFLICTOS.pdf>



Intereses en una negociación

A continuación, te invitamos a poner en práctica la habilidad de la negociación para la gestión de conflictos. La **negociación** es una actividad que realizamos a diario, por ejemplo, negociando el precio en la compra o venta de un producto. Es un mecanismo para solucionar problemas o conflictos mediante el cual las partes, dos personas o grupos de ellas, discuten sus diferencias o intereses opuestos. Establecen una comunicación o diálogo haciendo un esfuerzo para llegar a un **acuerdo**, directamente y sin intermediarios. El proceso de negociación busca lograr acuerdos que satisfagan los intereses y necesidades de cada una de las partes.



Te invitamos a realizar la siguiente práctica donde imaginarás una negociación y reconocerás sus pasos.

1

Escoge un conflicto que haya sucedido o esté sucediendo en tu comunidad, barrio, colegio o cualquier otro lugar que conozcas. En tu cuaderno, defínelo lo mejor que puedas, aclarando detalles e intentando mostrar todos los actores o personas involucradas. Incluye las posibles causas que originan el conflicto o el problema.

2

Para que puedan empezar a negociar, cada parte involucrada debe aclarar e identificar sus necesidades, motivaciones y/o intereses. Intenta empatizar con cada uno, ¿qué les preocupa? Escribe la respuesta en tu cuaderno. Después, busca los intereses comunes entre las partes, ¿qué les preocupa en común?

3

Intenta imaginar un acuerdo posible entre las partes. Intenta que los intereses y necesidades de cada uno se vean reflejados y se puedan satisfacer. Trata de imaginar la mejor opción o alternativa y escríbela.

4

Si algunos intereses son opuestos entre sí, posiblemente se mantendrán. Realiza un esfuerzo por pensar: ¿cómo podrían llegar a convivir con esas diferencias?, ¿cómo podría mantenerse el espacio de interacción, comunicación o negociación abierto? Responde en tu cuaderno.





En ocasiones, los conflictos requieren otra salida a la negociación directa entre dos partes. Este mecanismo es llamado **mediación** y es un método alternativo para la resolución de conflictos en el que un tercero imparcial o mediador, ayuda a las partes a identificar los distintos problemas y a encontrar una solución que beneficie a ambos.



Lee el siguiente **recuadro**² para profundizar en el conocimiento de la mediación.

Pasos de la mediación

- 1) Las partes involucradas en el conflicto solicitan la intervención de la o el mediador. Si las relaciones entre las partes son distantes o agresivas, pero acuden a la mediadora, esta puede aprovechar unas sesiones separadas, al inicio, mientras se acercan.
- 2) Reunida con las partes, la mediadora da la bienvenida y explica cuál será su papel. En conjunto se fijan las reglas mínimas de la mediación, algunas pueden ser: comprometerse a respetar las reglas fijadas, no dirigirse al otro/a con apodosos o insultos, escucharse sin interrupción y respetando el turno, no ocultar información sino ser sinceros, comprometerse a intentar resolver el problema, respetar los acuerdos que se logren.
- 3) Se pide que definan quién habla primero. Seguidamente se hace un “recuento de la historia” donde cada parte cuenta su versión. La mediadora resume cada versión, para verificar si quedaron claras.
- 4) La mediadora escucha atentamente para identificar motivaciones, intereses, sentimientos y hechos. Pueden ser útiles preguntas como: ¿cómo te ha afectado?, o ¿cómo crees que tu comportamiento ha afectado a tal persona?, ¿cómo ves el problema?
- 5) Las partes se involucran en un proceso de análisis del problema, para generar varias opciones de solución del conflicto. La mediadora hace una lista de los temas a resolver tratando de definir el problema y buscando que las partes estén de acuerdo con ella.
- 6) Después de evaluar las distintas opciones (la mediadora puede eventualmente sugerir salidas que beneficien a todos los involucrados), las partes toman una decisión.
- 7) La mediadora facilita una discusión acerca de los detalles del acuerdo: quién hará qué cosa, cuándo y dónde. Hay que cerciorarse de que cada uno/a esté realmente de acuerdo. La reunión de mediación puede terminar en un acuerdo que se constituye en compromiso entre las partes.



Responde las siguientes preguntas en tu cuaderno.

- 1) En el caso que imaginaste en la página anterior, ¿qué papel pudo haber jugado una parte mediadora?
- 2) ¿Cómo te imaginaste que sucedía la comunicación entre las partes?
- 3) ¿Fue posible llegar a una solución? Si no fue posible, ¿por qué no se logró?

² Adaptado de Sercoldes. (2013). *Transformando los conflictos*. Recuperado de <https://www.sercoldes.org.co/images/Educacionparalapaz/MDULO-4-TRANSFORMANDO-LOS-CONFLICTOS.pdf>



Reflexionamos sobre la experiencia

Para finalizar, **te agradecemos por el tiempo que dedicaste** a practicar la habilidad de la **gestión de conflictos**.

Te invitamos a reflexionar sobre las siguientes preguntas. Escribe las respuestas en tu cuaderno.

¿En qué otros conflictos crees que la salida de la **negociación** sea la adecuada?

¿En qué momentos puede ser necesario la inclusión de una **tercera parte que ayude a mediar** entre los demás?

En la **próxima guía** te acompañaremos a profundizar en la habilidad de la **toma de decisiones**.

¡Te deseamos una feliz semana!

¡Responde la encuesta y ayúdanos a mejorar! Da clic **aquí** y compártenos tu opinión sobre esta guía. También te invitamos a seguir nuestra cuenta de Instagram para participar en las actividades virtuales que realizaremos.



[/esmiaula](#)



[@esmiaula](#)



ensenaporpanama.com/miaula

Ilustraciones e imágenes

1. <https://www.flaticon.es/>
2. <https://www.freepik.es/>
3. <https://www.pexels.com/es-es/>
4. <https://pixabay.com/es/>
5. <https://search.creativecommons.org/>

