



PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO
DE COMPETENCIAS PARA PERSONAL
DE ÁREAS PROTEGIDAS DE BOLIVIA

Proyecto formativo: Manejo de Conflictos Socioambientales

Santiago de Chiquitos,
1º de Octubre, 2015

Manejo Alternativo de Conflictos Persona-Persona

Stanley Arguedas Mora



¿Tener diferencias y conflictos es lo mismo?



¿Los conflictos son buenos o malos?

- En realidad pueden ser positivos o negativos, todo depende de cómo estos sean gestionados.
- Pueden ser grandes oportunidades para realizar cambios importantes en un territorio, o pueden ser agentes de mucha violencia y destrucción.

¿Qué es transformación de conflictos?

- Es cuando el conflicto es utilizado como un **motor para transformar una realidad**, cuyo resultado al menos no sea negativo para los involucrados.
- La idea es aplicar **mecanismos alternativos** al uso de la fuerza, como estrategia de transformación de la realidad en otra que no genera conflicto entre las partes.
- El territorio es un espacio dinámico, por eso los conflictos en realidad no se solucionan, si no que se deben establecer **capacidades** para gestionarlos de forma eficiente y continua.



¿Es posible que todos los conflictos sean motores de transformación positiva?

- No, hay algunos conflictos que no son negociables y hay que acudir a la fuerza.
- Pueden haber varias razones para esto:
 - Porque algunas de las partes en conflicto no tenga ningún problema moral para dañar a la otra (**Círculo de Exclusión Moral**).
 - Porque lo que tengo que ganar si negocio, es menor a lo que puedo obtener si no lo hago (**MAANN**).
 - Porque aún no hemos logrado la **catarsis** e información adecuada.
 - Otras... ¿?



Tipos de conflictos que abordaremos en este curso;

- Conflictos persona-persona
- Conflictos socio-ambientales

Tipos de conflictos que abordaremos en este curso;

- Conflictos persona-persona
- Conflictos socio-ambientales

Que veremos esta mañana;

- 10 reglas para de oro que les ayudarán a desenvolverse mejor en conflictos interpersonales.
- 5 pasos para atender una situación de conflicto interpersonal.



10 reglas de oro para aplicar en situaciones de conflictos persona-persona.

1. Evite la **escalada** o la auto-escalada
2. Negocie con el criterio “**ganar-ganar**”
3. Cuando las posiciones sean incompatibles, busque los **intereses** que hay detrás de ellas y trate de encontrar otras alternativas
4. “Póngase en los zapatos del otro”, negocie consiente de su **contraparte**
5. Separe lo que usted **siente** por la otra persona del conflicto que está negociando



10 reglas de oro para aplicar en situaciones de conflictos persona-persona.

6. Utilice un lenguaje positivo (hablado y corporal), practique la comunicación **asertiva**
7. No trate de cambiar la forma de pensar de las personas, enfóquese en cambiar su **comportamiento**
8. Escuche a los otros con atención, como una forma de hacer **sintonía** con ellos (parafraseo)
9. No pretenda fingir algo que no siente o piensa, sea **transparente** pero **respetuoso**
10. Negocie con información **verdadera** y precisa, no trabaje con “rumores” o interpretaciones



La técnica de los 5 pasos para negociar y evitar el uso de la fuerza en un conflicto persona-persona:

- **Paso 1:** Haga contacto
- **Paso 2:** Procure hacer una buena catarsis
- **Paso 3:** Pasado el punto anterior, trate de que haya una buena información de la situación
- **Paso 4:** Negocie utilizando las 10 reglas de oro para una negociación efectiva
- **Paso 5:** Formalice un acuerdo con el que usted y su parte puedan convivir, aún cuando signifique ceder en aspectos que no son vitales para usted

Más información:

stanley@uci.ac.cr

GRACIAS



PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO
DE COMPETENCIAS PARA PERSONAL
DE ÁREAS PROTEGIDAS DE BOLIVIA