

# \* Los conflictos y los mecanismos para resolverlos.

Prof: Cynthia Velazco

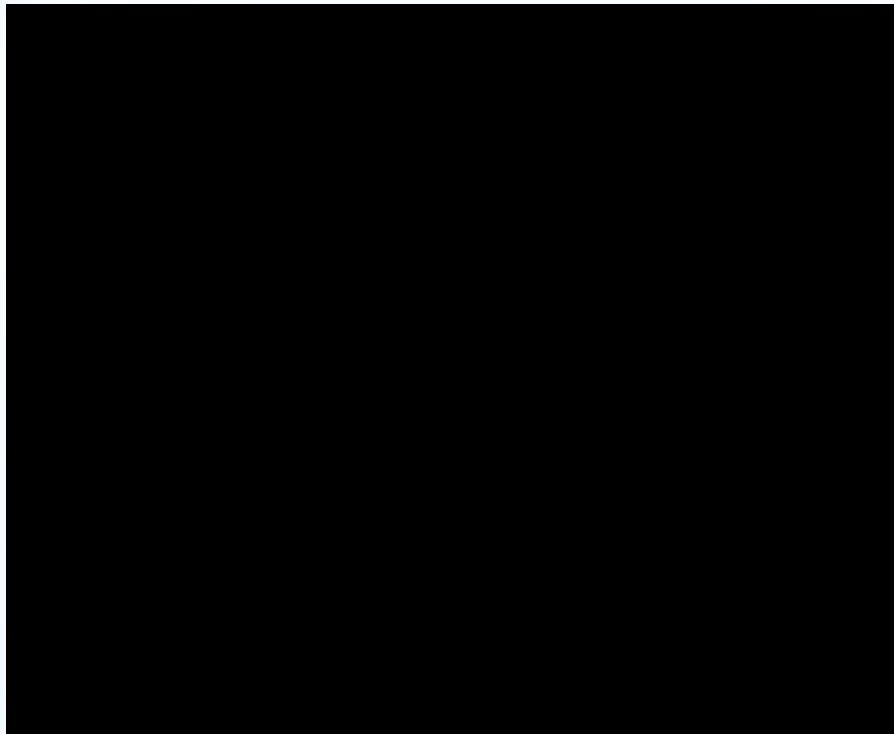


Definimos como **conflicto** a:

*“La situación en la que dos o más partes perciben un desacuerdo sobre las opciones de actuación posibles en la asignación de recursos escasos o en el desarrollo de conductas que nos guían hacia la consecución de nuestras necesidades, metas o intereses; cuando las partes consideran a estas opciones como mutuamente excluyentes”*

**Problema** es la situación que se da cuando hay una diferencia de ideas o posiciones entre dos o mas partes.

Las partes comprenden la necesidad de buscar una posición única y buscan una solución. En este estado de problema, los sentimientos no se involucran y la comunicación entre las partes se mantiene abierta y activa.





Competencia: Gano/pierdes

- Se trata de alcanzar los objetivos personales sin tomar en cuenta la otra parte



Acomodación; -Pierdo/gano

- No nos enfrentamos a la otra parte, aceptamos la situación para no entrar en conflicto



Evasión Pierdo/pierdes

Evitamos la situación conflictiva. Ninguna de las dos partes alcanza sus objetivos.



Cooperación: Gano/ganas

- Cada integrante ayuda a los restantes, trabajan juntos para alcanzar las metas.

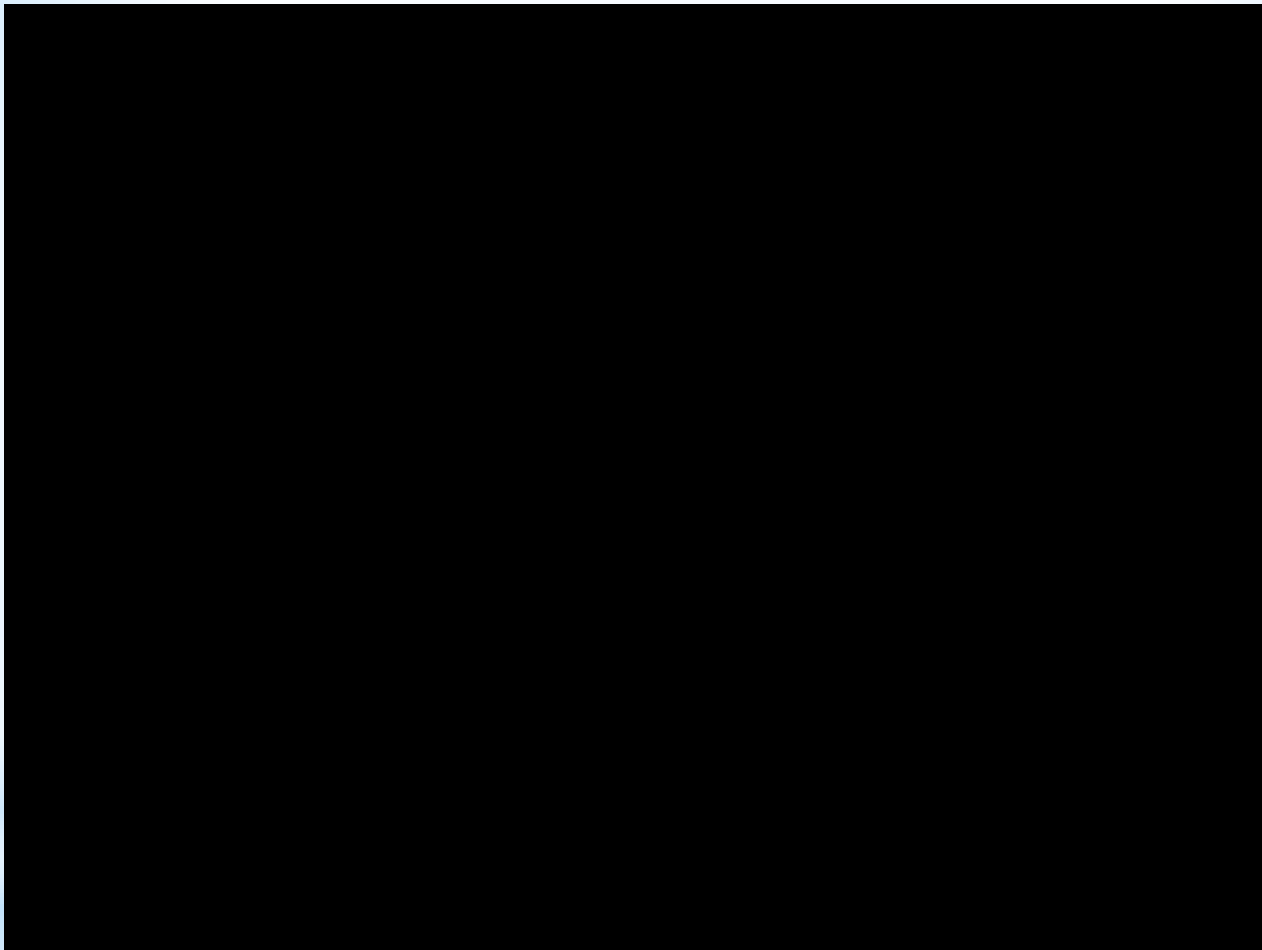
\* ¿Cómo respondemos a los conflictos?

# \* Mecanismos jurídicos alternativos a la justicia

mecanismos	mediación	negociación	conciliación	arbitraje
<b>Que es</b>	Resolver el conflicto a través de un 3 que acerca a las partes	Acercamiento de las partes por ellas mismas	Acercamiento de las partes a través de un juez o quien haga de tal	Acercamiento de las partes a través de un arbitro
<b>caracteres</b>	Informal Ágil, flexible	No hay un tercero. Voluntario e informal	Previa al juicio. Obligatoria y formal	No es obligatoria
<b>partes</b>	Tercero sin poder de decisión y partes	Las partes	Juez ( o no) y partes	Arbitro y partes
<b>efectos</b>	La solución surge de las partes y estos deben ajustarse a ella.	Analizan el problema y buscan soluciones	El acurdo tiene el mismo valor que una sentencia	Las partes deben aceptar la solución alcanzada.

Factor	<b>Negociación</b>	<b>Mediación</b>	<b>Conciliación</b>	<b>Arbitraje</b>	<b>Proceso Judicial</b>
<b>Formalidad</b>	Informal. Lo definen las partes	Informal. Lo definen las partes	Informal. Lo definen las partes	Cierta formalidad. Puede ser definida por las partes	Rígido y estructurado por leyes y normas
<b>Carácter reservado (1)</b>	Privado	Privado	Privado	Privado	Público
<b>Las personas comprometidas en el proceso</b>	Sólo las Partes	Las partes. Ayuda un tercero	Las partes. Ayuda un tercero que puede sugerir	Tercero que puede ser elegido	Tercero no puede ser escogido
<b>La decisión</b>	Corresponde sólo a las partes	Corresponde sólo a las partes	Corresponde solo a las partes	La toma un tercero llamado arbitro	La toma un tercero: autoridad judicial
<b>Nivel de coerción u obligación de acuerdos</b>	Cuando las partes toman un acuerdo	Cuando las partes toman un acuerdo	Cuando las partes toman un acuerdo	Laudo es de cumplimiento obligatorio	Decisiones son de cumplimiento obligatorio.
<b>Obligación de participación</b>	Voluntario	Voluntario	Voluntario	Voluntario	Obligatorio

*(1) algunos procesos consideran la mediación (Ej. en lo laboral) y la conciliación (Ej. el Proceso Judicial), en cuyo caso su carácter es público.*

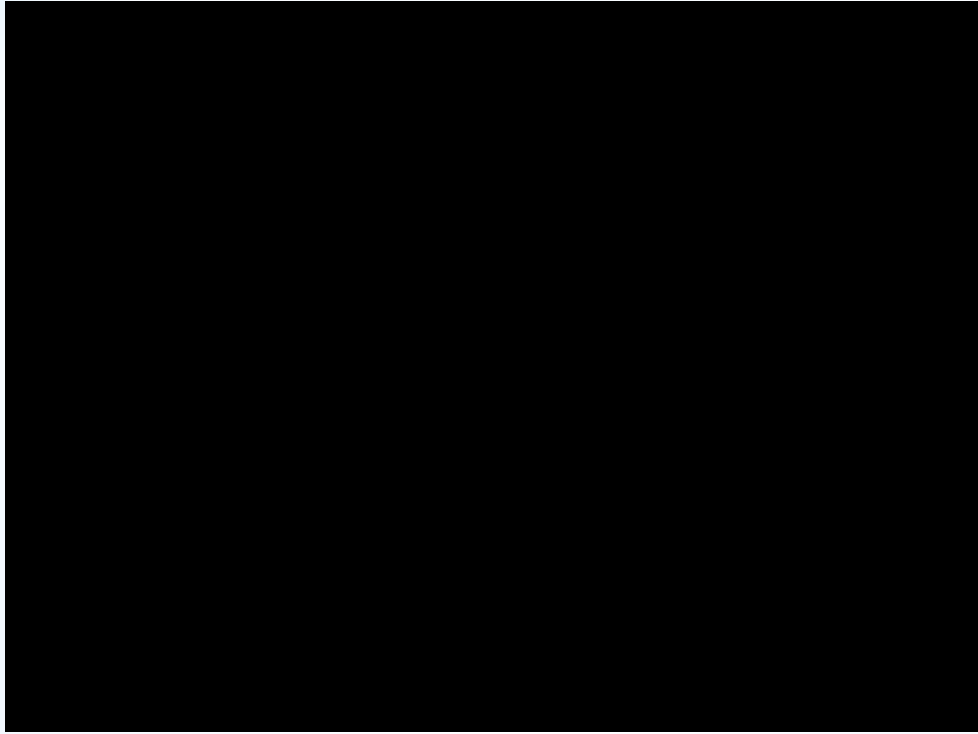




# \* La negociación

La **negociación** se puede definir como la relación que establecen dos o más personas en relación con un **asunto determinado** con vista a **acercar posiciones** y poder llegar a un **acuerdo** que sea beneficioso para todos ellos.

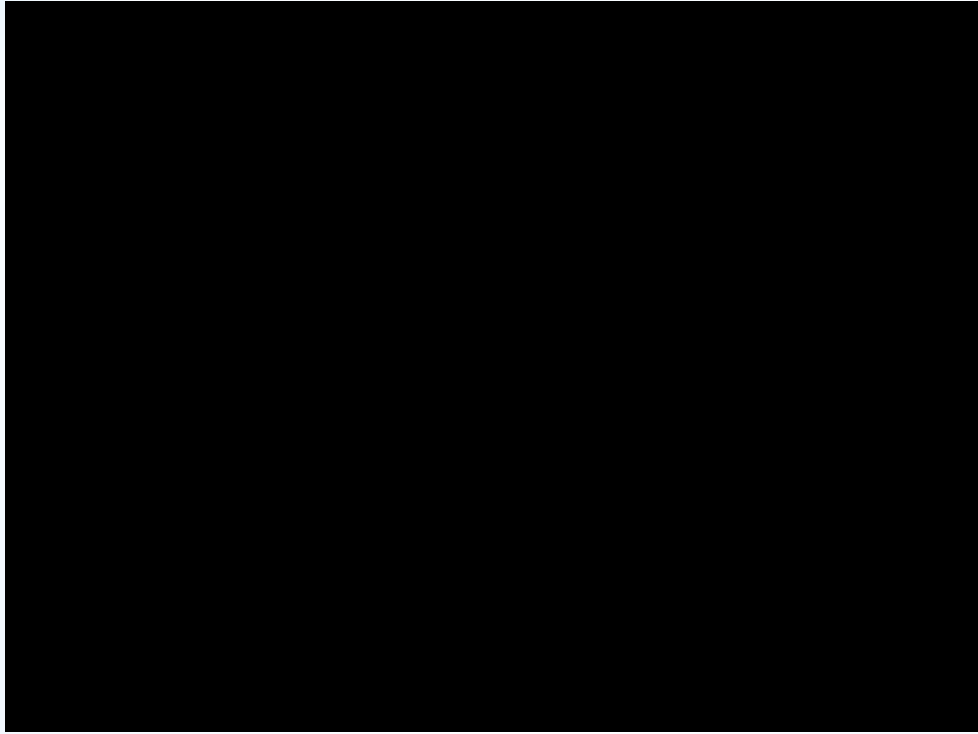
*“Negociar es un proceso de comunicación basado en influencias recíprocas, mediante el cual dos o más partes en situación de interdependencia, buscan un acuerdo mutuamente aceptado, donde se consideran los intereses de ambas partes y se maximizan los beneficios.”*



# \* La mediación

La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, **el mediador**.

Los mediadores pueden ser alumnos, profesores, padres. No imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos.



# \* La conciliación

La conciliación judicial es un medio alternativo a la resolución del conflicto mediante una sentencia; en este sentido es una forma especial de conclusión del proceso judicial. El tercero que dirige esta clase de conciliación es naturalmente el juez de la causa, que además de proponer bases de arreglo, homologa o convalida lo acordado por las partes, otorgándole eficacia de cosa juzgada, dentro del marco de la legalidad.



# \* El arbitraje

Es un método de solución de controversias en virtud del cual las partes acuerdan (*convenio arbitral*), someter la solución de determinados conflictos que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto a una determinada relación jurídica a la decisión (*laudo arbitral*), de uno o varios terceros (*arbitro*). La forma de nombramiento de los terceros también es acordada por las partes.





