

HABILIDADES BLANDAS PARA EL ÉXITO PROFESIONAL Y PERSONAL

Módulo 2: Comunicación Efectiva

Negociación y Resolución de Conflictos

Sesión 24: Técnicas para la Mediación y
Desarrollo de Acuerdos Colaborativos

Objetivo de la sesión

- Comprender las técnicas de mediación para resolver conflictos.
- Diseñar acuerdos colaborativos mediante una actividad grupal.



DATO CURIOSO

- “La mediación reduce el tiempo de resolución de conflictos en un 50%” (Fuente: Centro de Mediación de la Universidad de Stanford).
- ¿Han participado en una mediación? ¿Cuál fue el resultado?



**Crear un ambiente neutral,
establecer reglas básicas,
identificar intereses y necesidades**

Introducción a la Resolución de Conflictos

- La resolución de conflictos implica manejar desacuerdos de manera constructiva para alcanzar soluciones beneficiosas para todas las partes.
- **Importancia:** Crear un ambiente neutral, establecer reglas básicas e identificar intereses y necesidades son pasos clave para resolver conflictos de manera efectiva.



Crear un Ambiente Neutral

- Un ambiente neutral es un espacio donde todas las partes se sienten seguras y respetadas.
 - **Técnicas:**
 - Elegir un lugar tranquilo y cómodo.
 - Asegurarse de que todos los participantes tengan la oportunidad de hablar.
 - **Beneficios:** Facilita la comunicación abierta y reduce la tensión.



Establecer Reglas Básicas

- Las reglas básicas son normas acordadas que guían el comportamiento durante la resolución de conflictos.
 - **Ejemplos de Reglas:**
 - Respetar el turno de palabra.
 - No interrumpir ni juzgar a los demás.
 - Mantener un tono de voz calmado.
 - **Beneficios:** Promueve un ambiente de respeto y orden



Identificar Intereses y Necesidades

- Identificar intereses y necesidades implica entender las preocupaciones y objetivos subyacentes de todas las partes.
 - **Técnicas:**
 - Hacer preguntas abiertas para explorar los intereses de cada parte.
 - Escuchar activamente para descubrir necesidades ocultas.
 - **Beneficios:** Ayuda a encontrar soluciones que satisfagan a todas las partes.



Ejemplo Práctico

- **Situación:** Un grupo de estudiantes debe decidir cómo dividir las tareas para un proyecto grupal.
- **Aplicación de Estrategias:**
 - Crear un ambiente neutral: Elegir un lugar tranquilo para la reunión.
 - Establecer reglas básicas: Acordar que todos tendrán la oportunidad de hablar sin interrupciones.
 - Identificar intereses y necesidades: Preguntar a cada miembro qué tareas prefieren y por qué.
- **Resultado:** Una distribución de tareas que aprovecha las fortalezas de cada miembro y satisface sus intereses.



Trabajo en equipo

- Revisar el enlace <https://esmediadores.com/prevencion-de-conflictos-laborales-a-traves-de-la-mediacion/>

- Responder:

1. Análisis de mecanismos preventivos:

1. ¿Qué estrategias preventivas mencionadas en el artículo consideran más efectivas para reducir conflictos en el lugar de trabajo?
2. Elaboren un ejemplo práctico de cómo implementar una de estas estrategias en una organización real o ficticia.

2. Evaluación del rol del mediador:

1. Según el artículo, ¿cuáles son las habilidades clave que debe tener un mediador para gestionar conflictos laborales con éxito?

**Desarrollo de acuerdos colaborativos:
Escuchar activamente y buscar el
beneficio mutuo.**



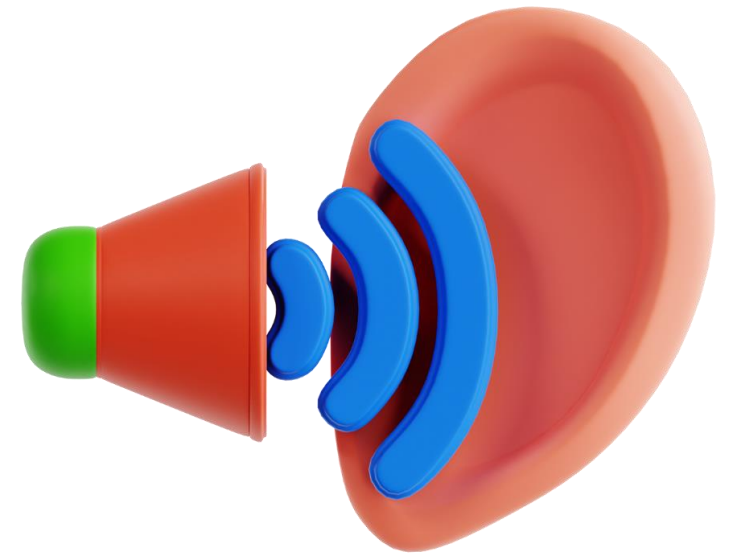
Introducción a los Acuerdos Colaborativos

- Los acuerdos colaborativos son aquellos en los que todas las partes trabajan juntas para encontrar soluciones que beneficien a todos.
 - **Importancia:** Fomentan la cooperación, la confianza y la resolución efectiva de conflictos.



Escucha Activa

- La escucha activa implica prestar atención plena a lo que dice la otra persona, mostrando interés y comprensión.
 - **Técnicas:**
 - Mantener contacto visual.
 - Asentir con la cabeza y usar expresiones faciales adecuadas.
 - Hacer preguntas aclaratorias.
 - **Beneficios:** Facilita la comprensión mutua y fortalece las relaciones.



Buscar el Beneficio Mutuo

- Buscar el beneficio mutuo significa encontrar soluciones que satisfagan las necesidades y deseos de todas las partes involucradas.
 - **Técnicas:**
 - Identificar intereses comunes.
 - Explorar opciones creativas.
 - Evaluar las soluciones propuestas para asegurar que sean equitativas.
 - **Beneficios:** Promueve la colaboración y reduce los conflictos futuros



Ejemplo Práctico 1: Proyecto Grupal en el Aula

- **Situación:** Un grupo de estudiantes debe decidir cómo dividir las tareas para un proyecto.
- **Aplicación de Estrategias:**
 - Escucha activa: Cada miembro expresa sus preferencias y habilidades.
 - Beneficio mutuo: Distribuyen las tareas de manera que todos se sientan valorados y motivados.
- **Resultado:** Un proyecto exitoso con una participación equitativa.



Ejemplo Práctico 2: Negociación de un Evento Escolar

- **Situación:** Los estudiantes deben organizar un evento escolar y necesitan llegar a un acuerdo sobre el presupuesto y las actividades.
- **Aplicación de Estrategias:**
 - Escucha activa: Escuchar las ideas y preocupaciones de todos los involucrados.
 - Beneficio mutuo: Encontrar un equilibrio entre las diferentes propuestas para maximizar la satisfacción de todos.
- **Resultado:** Un evento exitoso que refleja las contribuciones de todos los participantes.



Ver el video

- Negociación exitosa: descubre los beneficios y ventajas para acuerdos
- Y responder las siguientes preguntas
 - 1.¿Qué técnicas de escucha activa se mencionan en el video y cómo pueden aplicarse en un entorno de trabajo en equipo?
 - 2.¿Por qué es importante la escucha activa para desarrollar acuerdos colaborativos y buscar el beneficio mutuo?



Ejemplo práctico: Mediación en un conflicto entre compañeros de equipo



Ejemplo Práctico: Mediación en un Conflicto entre Compañeros de Equipo

Contexto:

- Imagina que en un equipo de proyecto en el instituto, dos compañeros, Ana y Luis, tienen un conflicto sobre la distribución de tareas. Ana siente que está haciendo la mayor parte del trabajo, mientras que Luis cree que sus contribuciones no son valoradas.
- **Pasos para la Mediación:**

1. Preparación:

1. **Lugar Neutral:** Encuentra un lugar tranquilo y neutral donde ambos se sientan cómodos.
2. **Establecer Reglas:** Asegúrate de que ambos estén de acuerdo en respetar las reglas básicas de la mediación, como escuchar sin interrumpir y mantener la calma.

2. Introducción:

1. **Presentación del Mediador:** El mediador (puede ser un profesor o un compañero imparcial) se presenta y explica su papel: ayudar a ambas partes a llegar a una solución mutuamente aceptable.
2. **Objetivo:** Explicar que el objetivo es resolver el conflicto de manera que ambos se sientan escuchados y respetados.

Ejemplo Práctico: Mediación en un Conflicto entre Compañeros de Equipo

3. Escuchar a Cada Parte:

- **Ana Expone su Caso:** Ana explica cómo se siente y por qué cree que está haciendo más trabajo.
- **Luis Expone su Caso:** Luis comparte su perspectiva y explica por qué siente que sus contribuciones no son valoradas.
- **Resumen del Mediador:** El mediador resume lo que cada parte ha dicho para asegurarse de que ambos se sientan comprendidos.

4. Identificación de Intereses:

- **Intereses de Ana:** Identificar que Ana quiere una distribución más equitativa del trabajo y reconocimiento por sus esfuerzos.
- **Intereses de Luis:** Identificar que Luis quiere sentirse valorado y tener tareas que se alineen con sus habilidades.

5. Generación de Opciones:

- **Lluvia de Ideas:** El mediador facilita una lluvia de ideas para encontrar soluciones que satisfagan a ambas partes. Por ejemplo:
 - Reasignar tareas para que sean más equitativas.
 - Establecer un sistema de reconocimiento para las contribuciones de cada miembro.
 - Programar reuniones regulares para revisar el progreso y ajustar las tareas según sea necesario.

Ejemplo Práctico: Mediación en un Conflicto entre Compañeros de Equipo

6. Evaluación de Opciones:

- **Discusión:** Ana y Luis discuten las opciones generadas y evalúan cuáles son viables y aceptables para ambos.
- **Acuerdo:** Llegan a un acuerdo sobre cómo proceder, asegurándose de que ambas partes estén satisfechas con la solución.

7. Seguimiento:

- **Plan de Acción:** Crear un plan de acción detallado que incluya las tareas específicas de cada uno y cómo se medirá el progreso.
- **Reuniones de Seguimiento:** Programar reuniones de seguimiento para revisar el progreso y hacer ajustes si es necesario.
- **Reflexión:**
 - Después de la mediación, es importante que ambos reflexionen sobre el proceso y cómo pueden aplicar estas habilidades en futuros conflictos.

Bibliografía

1. [Negociación exitosa: descubre los beneficios y ventajas para acuerdos](#)
 2. Criado Inchauspé, A. (2019). *Psicología para mediadores: Claves para su comprensión y aplicación*. Madrid: Editorial Síntesis.
 3. Morán, T., & Marín, J. P. (2018). *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos*. Madrid: Editorial Tecnos.
 4. Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). *Sí, ¡de acuerdo!: Cómo negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000.
- <https://www.esmediadores.com/>
 - <https://creducation.net/>