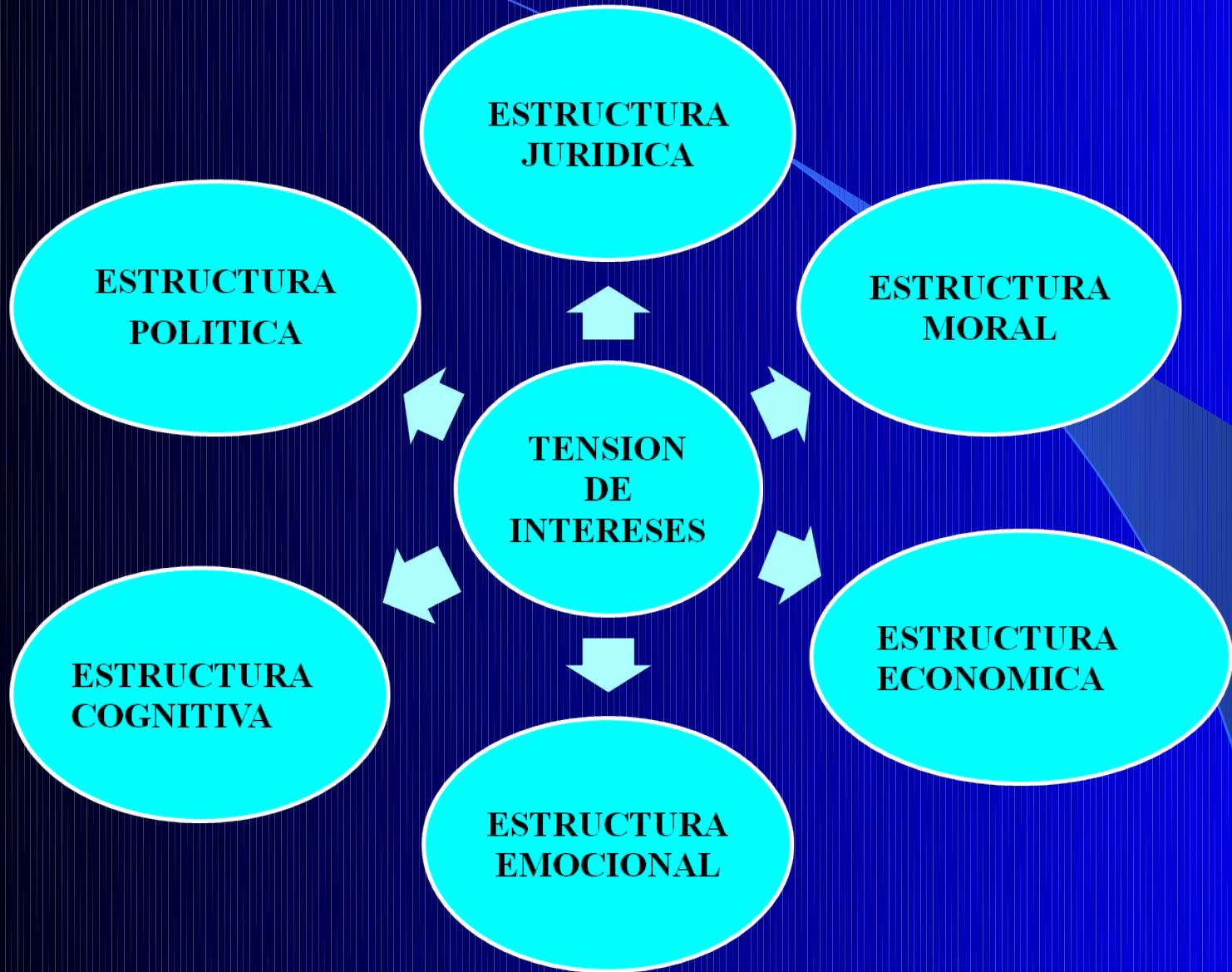


ASPECTOS PSICOLÓGICOS A TENER EN CUENTA EN LA NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS

Mg. Edgar Barrero Cuellar
edgar_barrero@yahoo.es

COMO SE ESTRUCTURA EL CONFLICTO?



Lo jurídico

Conjunto de normas que regulan las acciones al interior de un contexto socio-político.

El elemento resolutorio es por excelencia la ley, la autoridad y a veces la fuerza.

Lo Moral

conjunto de valores que determinan los límites simbólicos dentro del cual se <<deben>> mover las personas: el bien y el mal, lo sagrado y lo profano, lo justo lo injusto, etc. El elemento resolutorio es la reflexión ética y el reconocimiento de la diferencia.

Lo económico

intereses movilizados desde formas particulares de ver y vivir el mundo.

El elemento resolutorio es la negociación en términos de pérdidas o ganancia.

Lo emocional

conjunto de emociones y sentimientos que acompañan determinadas acciones o acontecimientos. El elemento resolutorio la confianza, el afecto positivo, la percepción positiva y en últimas la legitimación.

Lo cognitivo:

entendido como un conjunto de creencias, informaciones y conocimientos que la gente tiene acerca de algo o de alguien. El elemento resolutorio es la comunicación asertiva y dialógica y el flujo constante de información.

Lo político

Conjunto de normas formales e informales que regulan la actividad ciudadana en su doble condición de pública y privada. El elemento resolutorio es la afinidad y la concertación.

El punto de partida: identificar la estructura estratégica sobre la cual se va a negociar



ASPECTOS ESTRATEGICOS	DIMENSIÓN PSICOLÓGICA QUE INVOLUCRA
ASPECTOS POLÍTICOS	INTELLECTUAL, PERCEPCIÓN,
ASPECTOS IDEOLÓGICOS	EMOCIONES E INTELECTO
ELEMENTOS DE INTELIGENCIA	ATENCIÓN, CONCENTRACIÓN, OBSERVACIÓN, MEMORIA,
ELEMENTOS DE ESTRATAGEMAS	CREATIVIDAD, AUTODOMINIO, CARÁCTER,
ASPECTOS ORGANIZATIVOS	LIDERAZGO, MANDO, MOTIVACIÓN

- La espiral del conflicto :

El conflicto no es ni bueno ni malo, sino que es inherente a la persona. El problema se presenta cuando no lo sabemos manejar. De allí que sea importante saber cual es el ciclo de vida de un conflicto:

Latencia: cuando los intereses en contraposición no se ponen de manifiesto, sino que se ocultan debajo de la mesa. Se le puede ver a través de ciertos síntomas como descalificación del adversario (**quitar todo atributo positivo**), **difamación (crear consenso en su contra)** o **Justificación de percepciones negativas frente a los demás.**

- **Eclosión del conflicto.** Se podría decir que el conflicto permanece en estado de latencia como encerrado dentro de un huevo, pero que una vez los niveles de tensión se vuelven inmanejables, entonces, se produce el nacimiento o la manifestación del mismo. Siempre hay un detonante para el conflicto. Allí pasa de la latencia a lo manifiesto por medio de excesos de fuerza, amenazas, insultos, ataques, búsqueda de aliados, indisposición, exclusión, etc.

- Homeostasis: entendida como un proceso de autorregulación y búsqueda del equilibrio. Esta es una tendencia normal dentro de los conflictos que permite la búsqueda de soluciones a través de figuras ya conocidas como la negociación, la mediación o la concertación.

- Calma transitoria: se logra a través de alguna forma de gestión o resolución, ya sea negociada o impuesta. A partir de allí se vuelve al estado inicial de latencia.

- Ruptura de la calma: se hacen presente nuevas tensiones tensiones

ELEMENTOS DEL CONFLICTO A TENER EN CUENTA PARA UNA NEGOCIACION

1. **Posiciones en desacuerdo:**

en donde cada uno de los sujetos tiene una posición frente a la otra, argumentada desde su propia concepción de manera unilateral y cristalizada sobre un asunto determinado.

**PRIMER PRINCIPIO: TENER CLARIDAD
SOBRE MI POSTURA Y SOBRE LA DE
CON QUIEN VOY A NEGOCIAR**

ELEMENTOS DEL CONFLICTO A TENER EN CUENTA PARA UNA NEGOCIACION

2. **Distribución de los recursos materiales o simbólicos:**

los conflictos siempre conllevan un alto contenido simbólico (creencias, costumbres y valores) o material y la tensión se genera por la distribución de los recursos.

**SEGUNDO PRINCIPIO:
UBICAR EL SISTEMA
IDEOLÓGICO DEL OTRO**

ELEMENTOS DEL CONFLICTO A TENER EN CUENTA PARA UNA NEGOCIACION

- **3. Percepción de la situación (y de los recursos):**

La percepción que se tenga de una situación determinada define una posición inicial, ya que es a través de la percepción que el sujeto construye y le da sentido y significado a las cosas.

TERCER PRINCIPIO: TENER CLARO QUE MI VISIÓN DEL PROBLMA NO ES LA ÚNICA NI LA VERDADERA

ELEMENTOS DEL CONFLICTO A TENER EN CUENTA PARA UNA NEGOCIACION

4. INTERESES REALES DE LAS PARTES

El conflicto no es sólo una cuestión de percepción ni de posiciones, sino que en el fondo cada parte tienen intereses objetivos (inversiones, compromisos, ambiciones, derechos legales, etc.) que impulsan su acción.

CUARTO PRINCIPIO: REALIZAR UN EXAMEN A CONCIENCIA DE LO QUE ME INTERESA OBJETIVAMENTE A NIVEL PERSONAL, GRUPAL Y SOCIAL

- La estrategia es la ciencia de los movimientos guerreros fuera del campo de visión del enemigo, la táctica en el interior de aquel. (Von Bülow)
- Los negociantes se encuentran en un campo de batalla.
- La estrategia de cada uno es imponer al otro su propio campo de visión. Lo cual indica que debe tener muy claro su horizonte para poder hacer ver al otro, sus propios intereses.
- De esta forma al otro solo se le permite moverse tácticamente pero de mi propio campo de visión.
- Esto obliga al enemigo a desplegarse en un campo que ha sido diseñado en exclusiva por uno solo de los contendientes.
- La táctica es entonces a la inversa, moverse fuera del campo de visión del otro.

- La estrategia primero es militar, luego científica y por último política. Veamos

Esta orientada por el postulado de poder:

1. Primero diseña el campo
2. Luego crea el horizonte desde donde ver al otro.
3. Y por último crea las reglas para dar la lucha ideológica

- La acción persuasiva que apunta al nivel consciente de las personas y busca disparar todo tipo de racionalizaciones.
- La acción sugestiva que “actuará sobre las emociones y sentimientos, lo afectivo y lo subconsciente”.
- La acción compulsiva que apunta al nivel inconsciente de las personas y busca “obtener que el hombre se someta acudiendo a las formas <<instintivas>>, solo atento a la conservación de la vida”.

ASPECTOS PSICOLÓGICOS DE LA NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS

- **Percepción Social**

- Hace referencia a la conexión entre los esquemas de pensamiento de los grupos humanos y la forma como ven y valoran el mundo que los rodea. Si el concepto de percepción social se quisiera hacer operativo con respecto a la gestión y manejo de los conflictos, se tendría que tener en cuenta los siguientes aspectos conceptuales:
- La gestión adecuada de un conflicto desde una perspectiva psicosocial implica tres niveles de percepción al interior del territorio existencial:
 - - El Sí mismo
 - - Los sistemas cotidianos de interacción y comunicación
- Las condiciones medio ambientales de su existencia

- **Motivación**

- Las motivaciones están estrechamente ligadas a las necesidades de cualquier persona; las cuales pueden ser cognoscitivas, afectivas o sociales. La identificación y caracterización de las motivaciones a nivel personal y colectivo respecto a los conflictos, se debe hacer a partir de un diagnóstico situacional que permita determinar la relación entre necesidades básicas insatisfechas y los niveles de motivación para la participación colectiva en la búsqueda de soluciones concertadas.
- El psicólogo estadounidense Abraham Maslow diseñó una jerarquía motivacional en seis niveles que, según él explicaban la determinación del comportamiento humano. Este orden de necesidades sería el siguiente: (1) fisiológicas, (2) de seguridad, (3) amor y sentimientos de pertenencia, (4) prestigio, competencia y estima sociales, (5) autorrealización, y (6) curiosidad y necesidad de comprender el mundo

- **Representaciones sociales**
- Las rr/ss constituyen lo que Durkheim llama el "mundo instituido de significado" (valores, normas, costumbres, etc) que aunque no están en forma permanente en las personas, si les determina sus formas de pensar, actuar e interrelacionarse. Existe una especie de espíritu colectivo que sólo puede ser explicado a través del estudio de aquellos elementos mediadores que lo configuran como tal: lenguaje, mito, religión, costumbres, creencias, expresiones artísticas.

TEORÍA DE LOS CINCO CUERPOS

- FÍSICO
- MENTAL
- INCONSCIENTE
- MÁGICO
- ESPIRITUAL

- **CUERPO FÍSICO:**

Todo penetra a través de los sentidos

Lo que se hace

Lo que se dice

Lo que se siente

Lo que se oye

Lo que se ve

Lo que se tacta

- **CUERPO MENTAL:**
- **ESTRUCTURA IDEOAFECTIVA QUE PRODUCE SIGNIFICADOS:**
- **ESQUEMAS COGNOSCITIVOS**
- **ESQUEMAS AFECTIVOS**

- **CUERPO INCONSCIENTE:**
- **Todo aquello que no es aprehendido por la conciencia. Es la zona más profunda y oscura de la psique:**
- **Aquellos eventos de extremo dolor y sufrimiento se depositan allí y se construye todo tipo de resistencias y negaciones frente al evento traumático**

- **CUERPO MÁGICO:**
**TODO AQUELLO QUE ES
PROVOCADO POR UNA PERSONA A
LA QUE SE LE ATRIBUYEN PODERES
ESPECIALES FUERA DE LO COMÚN.**
- **ES INVENCIBLE**
- **RENACE DE LA MUERTE**
- **SE MUEVE SI SER VISTO**
- **NO LE SUCEDE NADA**
- **SE AHCE QUERER A PESAR DE LO
SANGUINARIO, ETC**

- **CUERPO ESPIRITUAL:**

**AQUELLA PRESENCIA INCORPOREA
QUE DA VIDA AL CUERPO Y QUE ACTÚA
COMO SOSTÉN MORAL Y ETICO DE LOS
HECHOS, DISCURSOS Y DESEOS DEL
SER HUMANO**

- **LO BUENO Y LO MALO**

- **LO JUSTO Y LO INJUSTO**

- **DESEABLE E INDESEABLE**

- **ASPECTOS SOCIO-ANTROPOLÓGICOS DE LA GESTIÓN DE CONFLICTOS**

ENTORNO FAMILIAR

Capacidad de buscar y dar colaboración

Confianza en sí y en los otros

Capacidad de compromiso y participación

Confianza en el poder de la unión familiar para superar positivamente los conflictos.

Actitudes demostrativas de apoyos emocionales

ENTORNO ESCOLAR

ENTORNO COMUNITARIO

Conciencia colectiva

Ecología social

Participación comunitaria

Construcción de territorio

Redes sociales de cuidado y prevención

LAS TENDENCIAS INTERVENTIVAS FRENTE AL CONFLICTO SOCIOAMBIENTAL

- **El enfoque jurídico**, donde lo relevante será la definición legal del delito y por ende su reglamentación y penalización
- **El enfoque educativo**, que se interesa mas por los procesos de capacitación y formación pedagógica para la comprensión y prevención del fenómeno
- **El enfoque ético-político**, que reconoce en la problemática medio ambiental un fenómeno de violación de los derechos fundamentales de los colectivos humanos.
- **El enfoque social**, que se preocupa por el impacto social que puede generar este problema, y por tanto trabaja en procesos de prevención.
- **El enfoque psicológico**, que da cuenta del comportamiento de los individuos involucrados en situaciones de conflicto, y por lo tanto trabaja en procesos de cambio de actitudes en la relación del hombre con su medio ambiente social.

TIPOLOGÍAS DEL CONFLICTO Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN PARA SU GESTIÓN Y NEGOCIACIÓN

TIPO DE CONFLICTO

CARACTERÍSTICA

FORMA DE PARTICIPACIÓN PARA SU GESTIÓN ADECUADA

Intrapersonal	El conflicto se manifiesta en la estructura mental del sujeto	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grupos de apoyo psicosocial ➤ Participación ciudadana
Interpersonal	El conflicto se da entre dos a más personas que comparten un mismo territorio existencial	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mediación
Intragrupal	El conflicto expresa una contradicción entre dos o más grupos previamente organizados y con cierta conciencia de pertenencia de parte de sus afiliados	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Negociación ➤ Participación comunitaria
Real o instrumental	El conflicto se origina cuando no es posible conciliar los intereses y objetivos de las partes en contradicción.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Concertación dialógica e incluyente
Irreal o expresivo	El conflicto se presenta por exceso de presión y tensión en una de las partes. Generalmente tiene que ver con falsas percepciones respecto del otro.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Facilitación y persuasión social
Latente	El conflicto se expresa de una manera psicoemocional (afectos y sentimientos) y por lo general no se expresa directamente, sino de manera subyacentes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grupos de encuentro ➤ Persuasión social ➤ Grupos de apoyo individual y comunitario

TIPO DE CONFLICTO**CARACTERISTICA****FORMA DE PARTICIPACIÓN PARA SU GESTIÓN ADECUADA****Manifiesto**

El conflicto se hace evidente a través de síntomas directos y visibles socialmente.

➤ Negociación y concertación

Inducido o ideológico

El conflicto se presenta por inducción o provocación de una de las partes sobre la otra. Esta mediado por relaciones de poder. En este tipo de conflicto se busca lograr que la otra parte incorpore de forma inconsciente los intereses del otro.

➤ Participación política

Institucionalizado	El conflicto tiene un carácter históricamente definido y por lo tanto es previsible	➤ Negociación colectiva
No institucionalizado	El conflicto se da de manera espontánea, desorganizada y coyuntural (mítines y movilizaciones públicas de protesta)	➤ Participación social a través de distintas formas de asociación.
Extremo	El conflicto tiene un carácter coercitivo.	➤ Concertación y arbitraje
Diplomático	El conflicto tiene un carácter persuasivo	➤ Facilitación

Cultural	El conflicto se manifiesta a través de los sistemas de creencias, costumbres y valores que cohesionan a los grupos humanos	<ul style="list-style-type: none">➤ Encuentros de cultura popular➤ Diálogos de saberes
Histórico	El conflicto se refleja en la forma como se haya estructurado el sistema social. Por lo general se da entre grupos y clases sociales.	<ul style="list-style-type: none">➤ Participación ciudadana, social, política y comunitaria
Faccional	El conflicto se presenta por la fragmentación social producida por quien detente el poder	<ul style="list-style-type: none">➤ Distintas formas de movilización y organización social
De lealtades	El conflicto tiene un carácter de filiación emocional, intelectual, social, política o comunitaria	<ul style="list-style-type: none">➤ Mediación y conciliación