



**USAID** | **NICARAGUA**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA

“PROCAFTA”  
Proyecto Apoyo a la  
Implementación del CAFTA/DR

# CAPACITACIÓN EN MEDIACIÓN COMERCIAL

*Consultor:*

*Camilo A Azcarate, JD, MA*

*Especialista en Conflicto / Mediador/ Ombudsman*

*Septiembre 2007*

*Managua, Nicaragua*



## Proverbios

*“No vemos el mundo como es. Vemos el mundo como nosotros somos” (Talmud)*

*“En la solución de un conflicto hay un factor que determina si la relación deteriora o se mejora. Ese factor es la actitud” (W. James)*

*“Donde todo el mundo piensa igual, nadie piensa mucho” (W. Lippman)*



# Agenda

**Dia 1** Herramientas conceptuales sobre el conflicto y su manejo (y su aplicación practica a la mediacion comercial)

**Dia 2** Principios y estandares profesionales; habilidades de comunicacion y manejo del proceso; estilos. Simulacion/ demonstracion



# Agenda

**Dia 3-** Habilidades avanzadas; factores culturales; dilemas eticos; simulaciones

**Dia 4-** Practica extensiva de simulaciones con retro-alimentacion



## Fuentes

Descubrimientos investigativos

Constructivismo

Aprendizaje de adultos

*Practica, observacion y evaluacion*



## Objetivos

- Comprender mejor el fenómeno del conflicto y sus dinámicas usando descubrimientos científicos
- Inclusión de este aprendizaje en la práctica de la mediación, incluida la comercial

## Objetivos

- Repaso de habilidades generales de mediación, incluida la comercial
- Introducción de habilidades avanzadas, factores culturales, dilemas éticos, etc.



# Objetivos

*Practica*

*Observacion*



*Reflexion*

*Retroalimentacion*



# Herramientas conceptuales sobre el conflicto y su manejo

*“Nada es mas practico  
que una buena teoria”*

K. Lewin



**Que es**  
el conflicto

que · como · porque ·  
factores influyentes

Su **manejo**

actitud · conocimiento ·  
habilidades

Aplicacion  
**practica**

ejercicios · simulaciones



**Que es  
el conflicto**

que · como · porque ·  
factores influyentes



## con•flict•o [kanflikto]

Latin *conflict-us*, choque conjunto

## Objetivo

---

Su manifestacion

Pelea, batalla, confrontacion



## **Percepcion de las partes sobre la incompatibilidad de sus aspiraciones..**

..creada por una compleja interaccion entre  
pensamientos,  
emociones,  
necesidades & vision del mundo  
que se originan se manifiestan a nivel  
individual y de grupo



## No toda interacción implica conflicto

La mayor parte del tiempo las personas mantienen relaciones cordiales..

con consideración,  
capacidad y ayuda  
mutua





## No toda interacción implica conflicto

La mayor parte del tiempo las personas mantienen relaciones cordiales..

Pero a veces, las cosas se complican





**La realidad es que**

**todas**

nuestras interacciones  
presentan el

**potencial**

de generar conflictos





**Y por eso...**

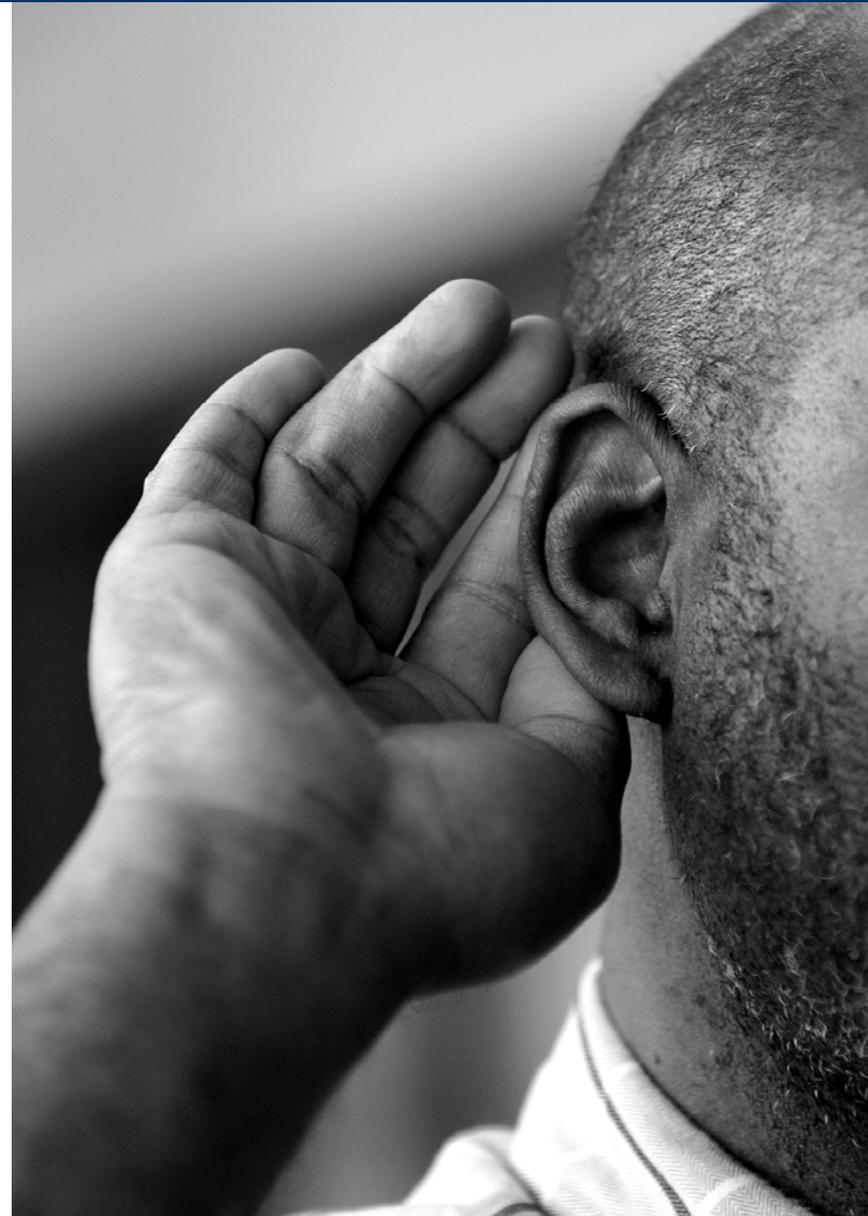
..a pesar de todas las

**buenas intenciones**

**y**

**grandes esfuerzos**

por evitarlo





..todos nosotros y  
nuestros grupos  
nos encontraremos  
**una y otra vez**  
frente al reto de  
manejar el conflicto





...en  
**toda clase de  
relaciones**

y a todo nivel

(personal, profesional,  
comercial, social y político)





## Las malas noticias..

el conflicto puede terminar  
en gran

**destrucción & perdida**

**para todos las partes**

(y aun para aquellos no  
involucrados)





## Las buenas noticias..

el conflicto puede generar  
**crecimiento & ganancia**

**para todas las partes**

(y aun para aquellos no  
involucrados)



**La diferencia la  
determina el manejo  
que le demos**

“el conflicto es el timon de  
sus relaciones”





Su **manejo** actitud · conocimientos ·  
habilidades



## La pregunta...

Como evitar que el conflicto se  
convierta en una fuente de  
agravacion y costos?

**-destructivo-**





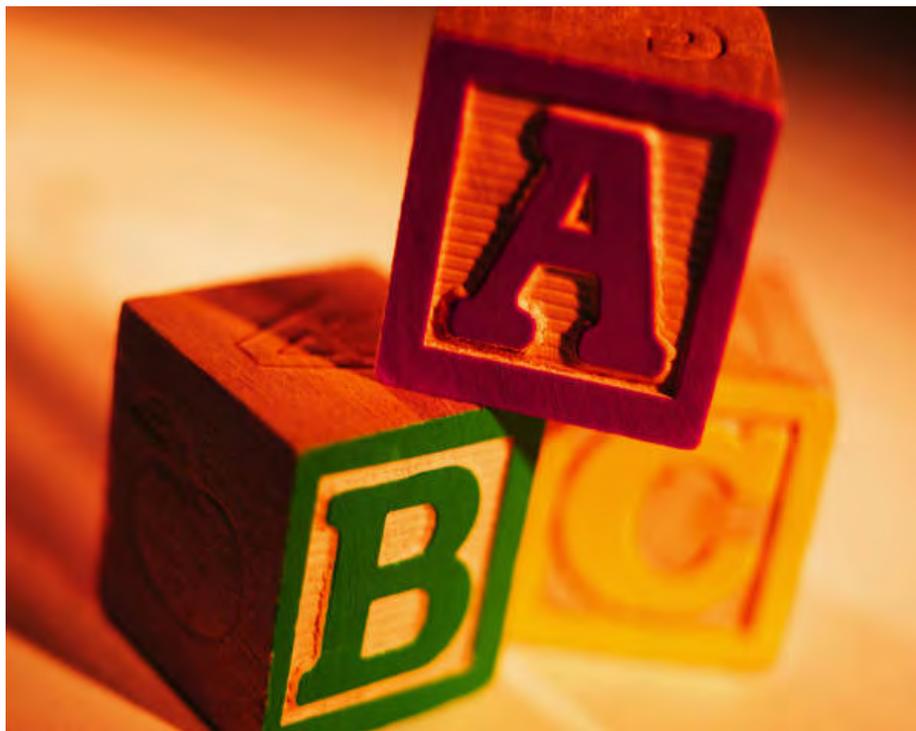
## La pregunta...

Como convertir al conflicto en  
una herramienta de evolucion  
y mejoramiento?  
**- constructivo-**





## La respuesta



**Manejo del Conflicto**



## **Actitud**

*Cambiando nuestra actitud  
hacia el conflicto*

*de*

Verlo como una amenaza que se  
debe evitar a toda costa



## Actitud

*Cambiando nuestra actitud  
hacia el conflicto*

*o*

una competencia que se gana  
o se pierde



# Actitud

*Cambiando nuestra actitud  
hacia el conflicto*

*a*

Una oportunidad de cambio,  
mejoramiento y ganancia



## Conocimiento

**porque** entramos en conflicto?  
**como** lo hacemos?

**que** estrategias estan a nuestra  
disposicion?

**porque** las escogemos?

**que** podemos hacer para cambiar  
nuestra eleccion?



## Ejercicio

### Participante 1

Hace una oferta a participante B para dividir \$100 entre los dos

### Participante 2

Acepta o rechaza la oferta

*Nadie recibe nada si el participante B rechaza la oferta*



## Lo que vemos

**ultimatum**

**violencia**

**escalamiento**

**posicion**

**accion**

**Emociones**

**omision**

**gestos**

**palabra**





## Lo que no vemos



percepciones

emociones  
(primarias)

atribuciones

actitudes

intenciones



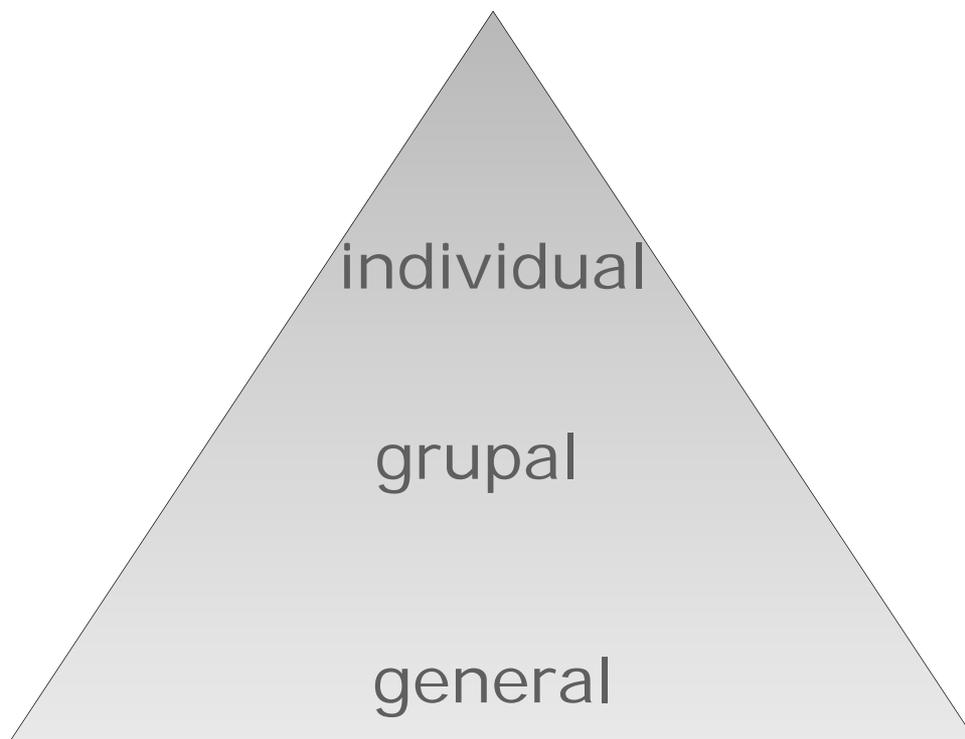
necesidades



vision del mundo



## Vision del Mundo





## Vision del Mundo

personalidad · preferencias

cultura · costumbres

naturaleza · instintos



# Necesidades

Se satisfacen mediante  
relaciones de

**I**nterdependencia





# Los riesgos de la interdependencia/ conflicto



## Estrategias para manejar el conflicto

### **Contender**

presionar • argumentar • manipular • amenazar • demandar

### **Ceder**

otorgar • acceder • acomodar

### **Integrar**

satisfacer necesidades • combinar • crear • aumentar recursos



## Estrategias para manejar el conflicto

### Porque?

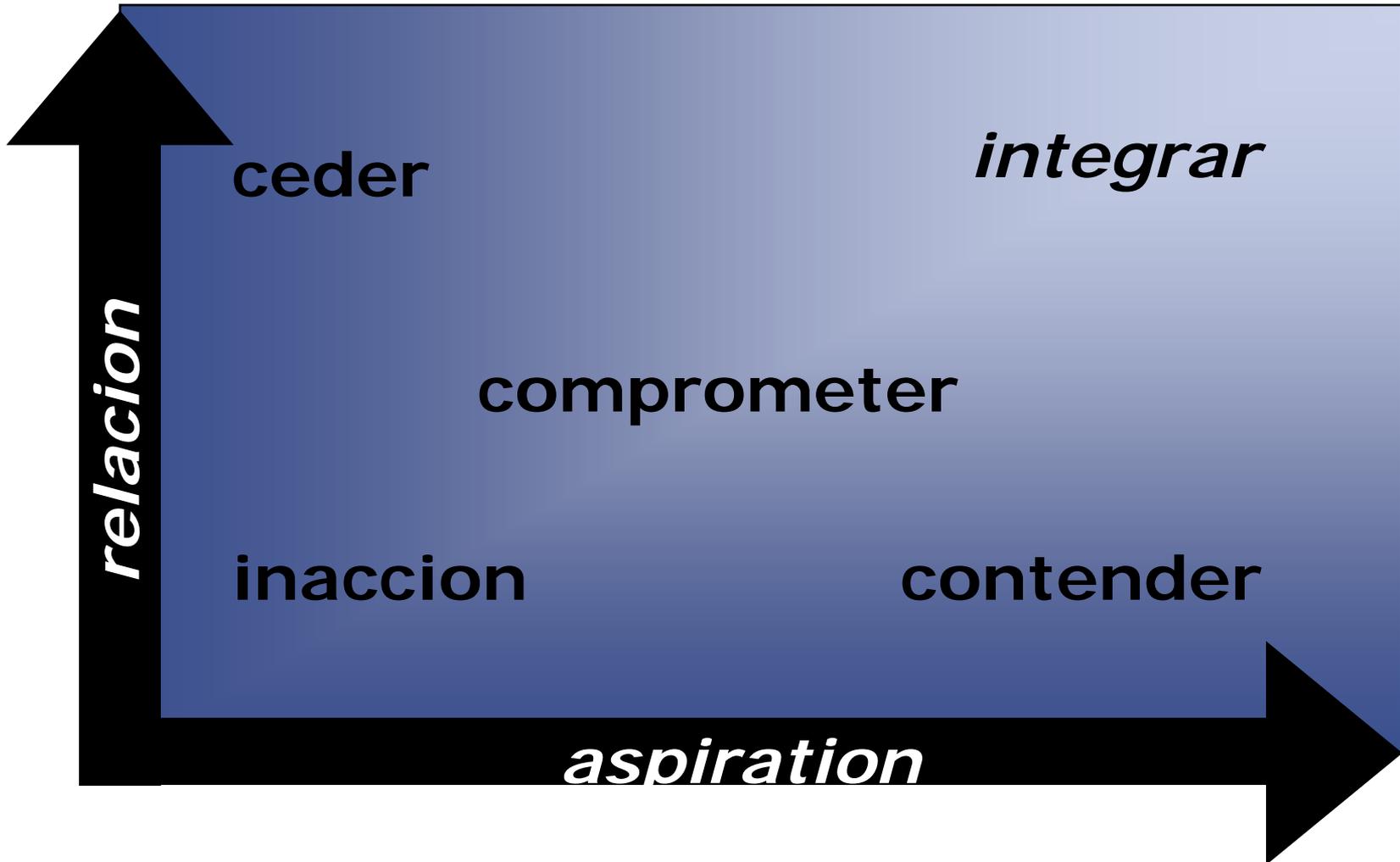
Dos razones

1. la **situación** externa
2. nuestras **preferencias** internas





## situación externa





## Preferencias internas

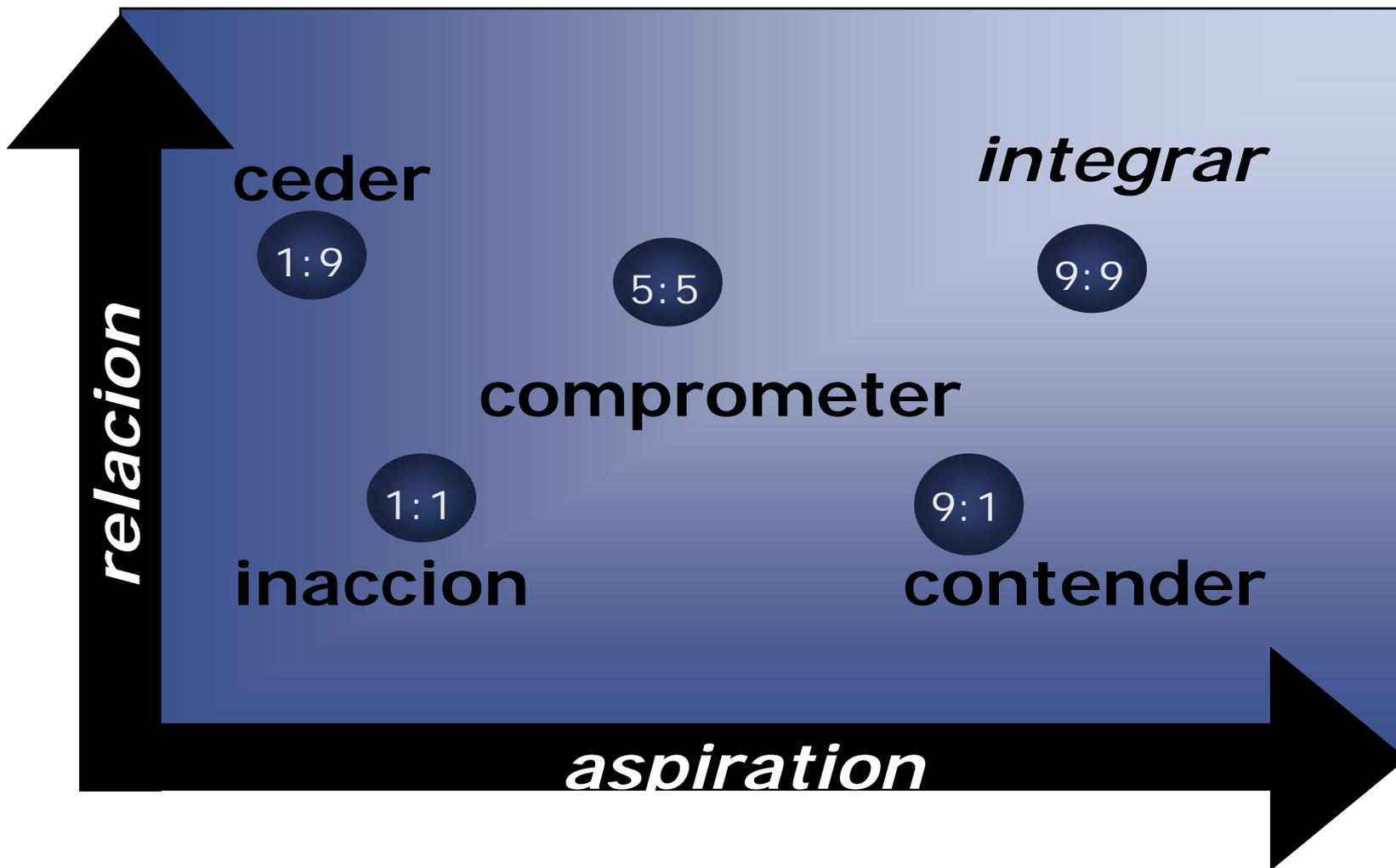
### Thomas-Kilman

1. completar el test (30 preguntas- A/B)
2. circular la letra escogida (A/B) en la fila correspondiente a la pregunta
3. sumar numero de respuestas por columna





## situación externa





Gracias!

*“Nada es mas practico  
que una buena teoria”*

K. Lewin