



FONDO PARA LA
**CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ** 

Curso de Resolución de Conflictos y Cultura de Paz: El ABC

Aprendiendo lo Básico para prevenir y resolver
Conflictos

Módulo 3: Aplicación de la NBI a casos
prácticos



Organización
Internacional
del Trabajo



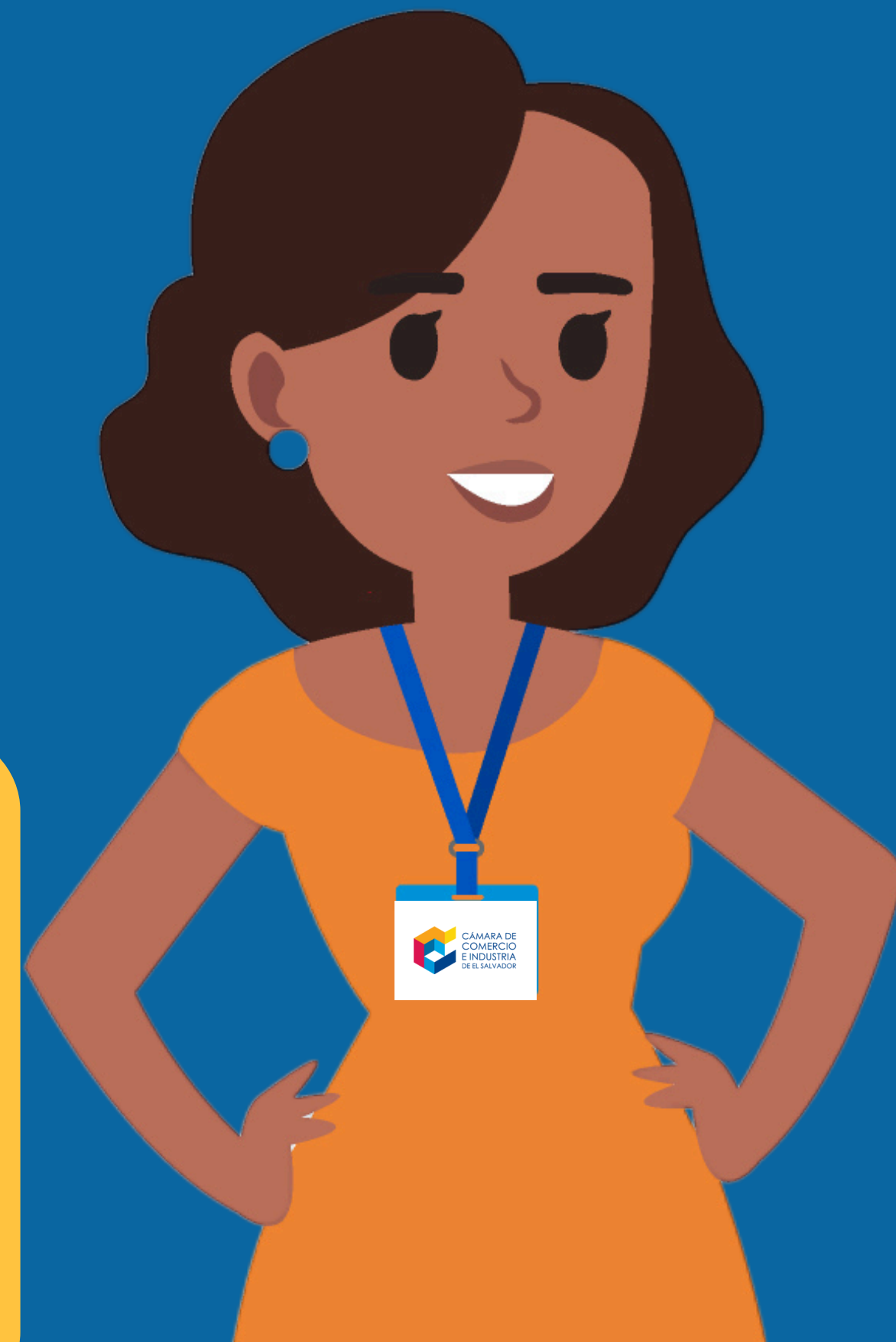
CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR



FONDO PARA LA
**CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ** 

¡Hola!

**Bienvenidos y bienvenidas al Módulo III: Aplicación
de la NBI a casos prácticos**



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

Hasta el momento hemos aprendido a:

- Los conflictos no sólo son temas en discordia, son experiencias.
- Los conflictos están cruzados por nuestras perspectivas, percepciones, historias y contextos.
- La forma en que manejamos o reaccionamos a los conflictos es socialmente aprendida.
- Mayoritariamente tenemos experiencias negativas asociadas a los conflictos.



Hasta el momento hemos aprendido a:

- Los conflictos no son ni buenos, ni malos, dependen de la manera en que se gestionen.
- Nuestra respuesta a los conflictos puede ser constructiva o destructiva.
- Podemos aprender otras formas para atender, manejar o gestionar nuestros conflictos.



Hasta el momento hemos aprendido a:

- Sabemos que los conflictos sólo existen en la mente y el corazón de las personas y por lo tanto sólo ahí se pueden arreglar.
- En este curso hemos aprendido como un método alternativo la NBI.
- El eje central de este método es la satisfacción de los intereses.
- A partir de ello, es posible hacer más grande el pastel y cuidar la relación en el largo plazo.

Resolución Alternativa de Conflictos

Sabías que hay maneras
“alternativas” de atender
nuestros conflictos.



Organización
Internacional
del Trabajo



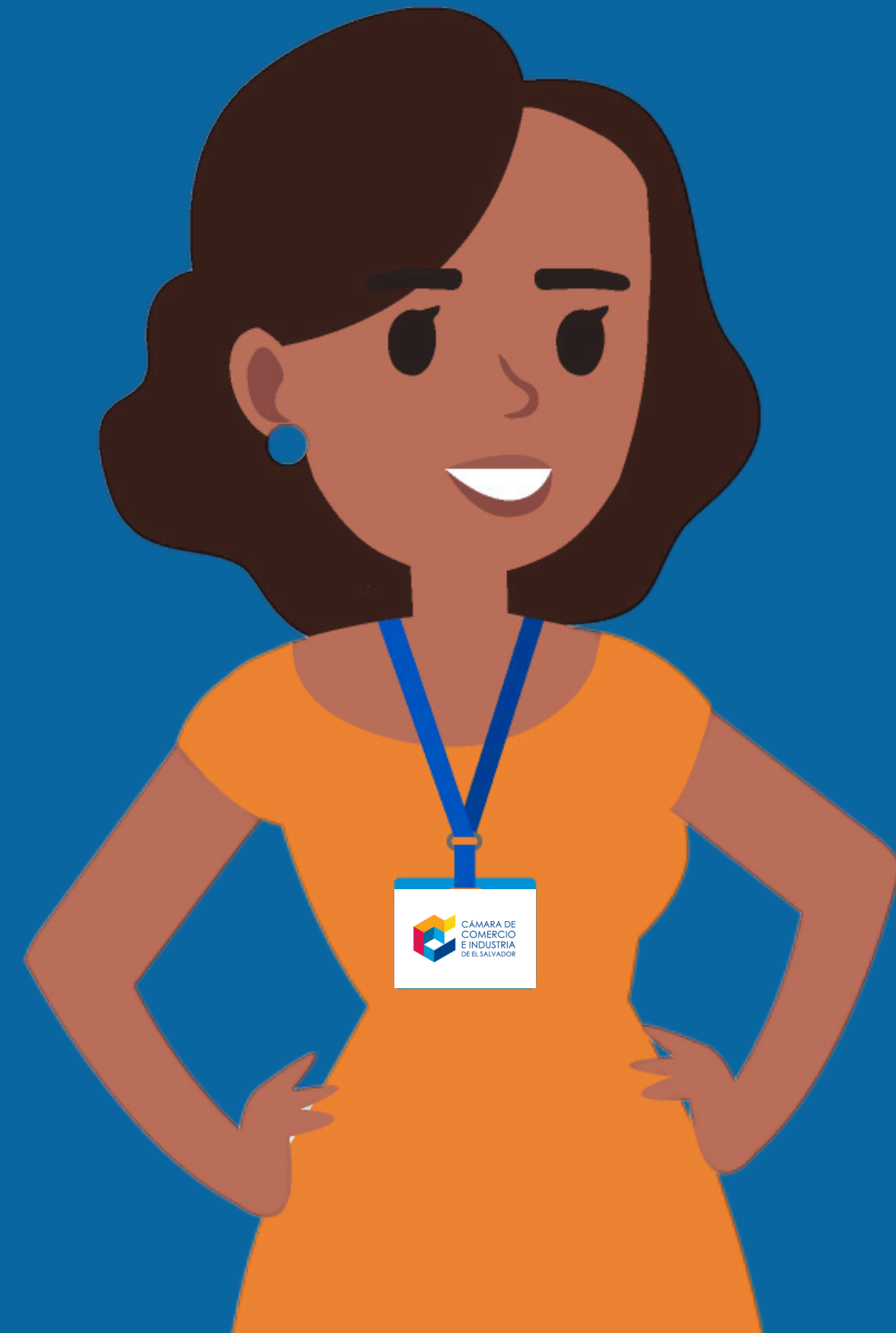
P
N
U
D



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

Resolución Alternativa de Conflictos

Se les llaman “alternativas” porque son opciones diferentes a la tradicional, que es el sistema de justicia.



Resolución Alternativa de Conflictos



Es posible aprender otras maneras no violentas y diferentes a la tradicional para atender nuestros conflictos.



Organización
Internacional
del Trabajo

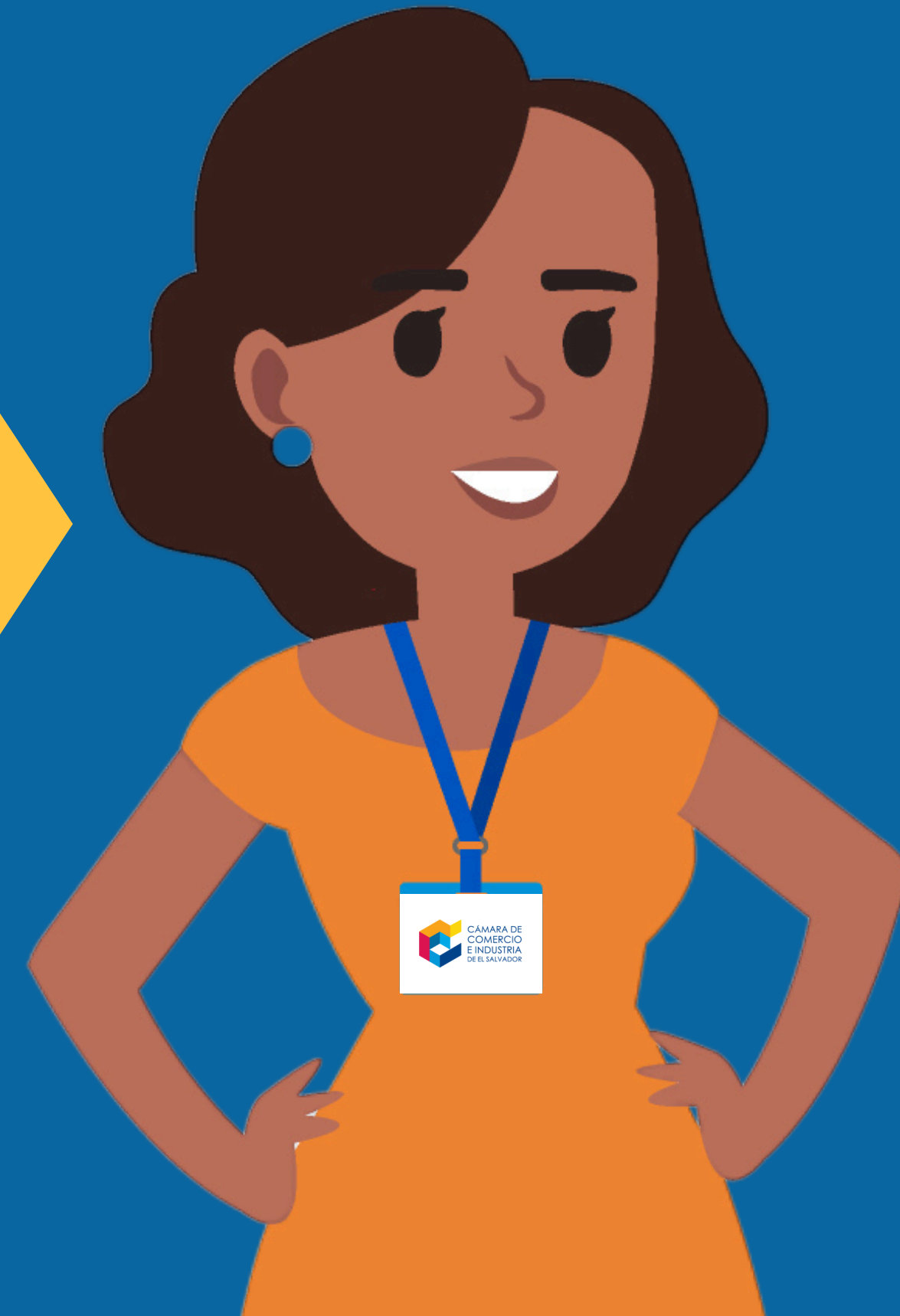


CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR



FONDO PARA LA
**CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ** 

Una de estas, es la Negociación
basada en intereses (NBI)



Organización
Internacional
del Trabajo





FONDO PARA LA
**CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ** 

**Amiga, y ¿vos sabes
que es eso de NBI?**

**¡Vamos, amigo! La negociación
basada en intereses (NBI) ofrece una
opción intermedia que permite a las
personas negociar sin tener que
aferrarse a su posición como un
negociador "duro", ni verse obligado
a hacer concesiones constantes como
un negociador "suave".**



Organización
Internacional
del Trabajo



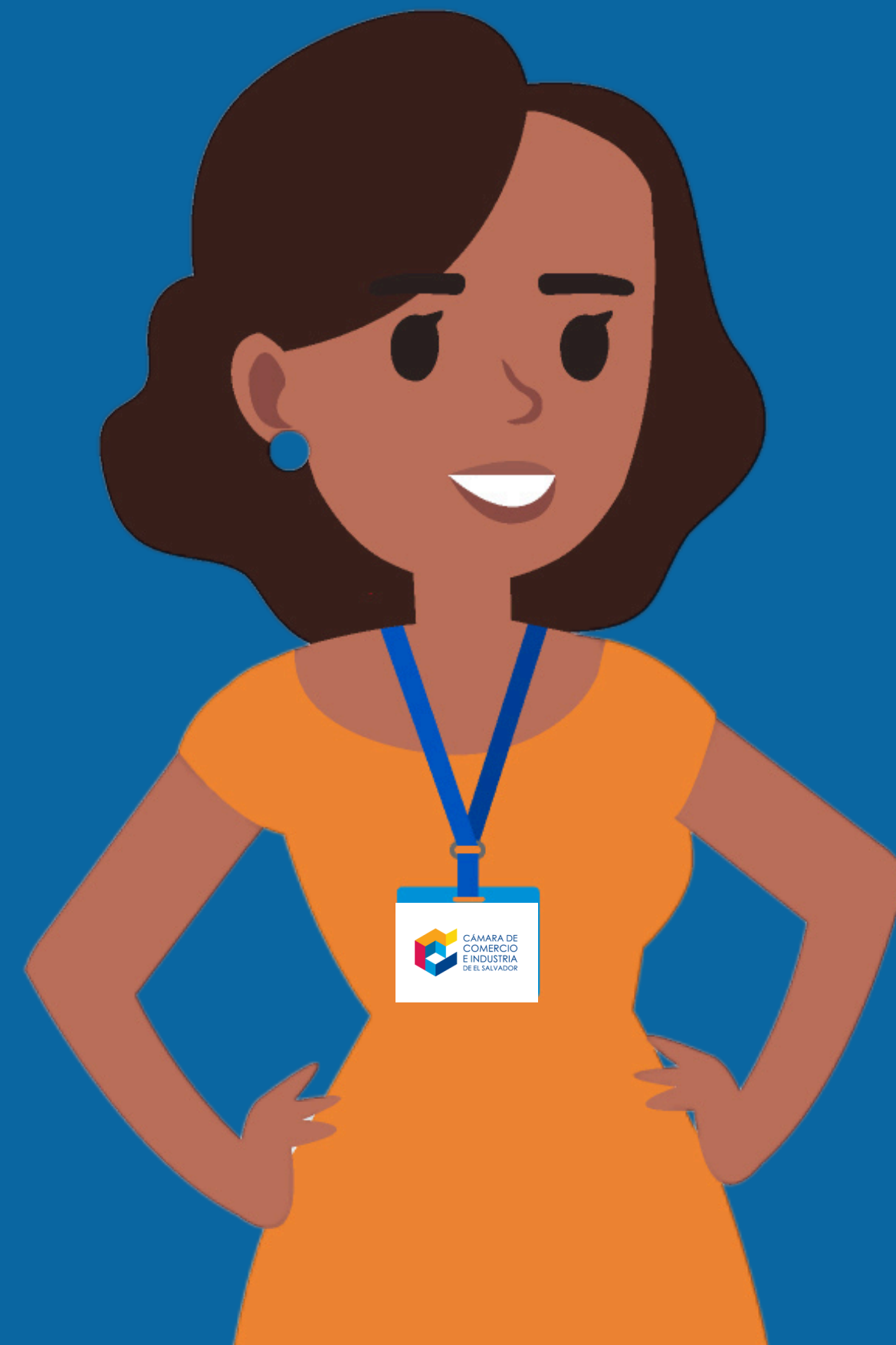
CAMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DEL SALVADOR

Tipos de Negociaciones



FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ

- Hay dos grandes tipos de negociaciones:
Asistidas y No Asistidas



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

Tipos de negociaciones



FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ



Las negociaciones pueden ser **no asistidas**:

- No hay tercero imparcial
- Las partes negocian de forma directa



Tipos de negociaciones



FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ

Las negociaciones pueden **ser asistidas**:

- Hay un tercero imparcial- Facilitador/ Mediador.
- Este tercero imparcial regula la comunicación entre las partes
- No decide por ellas.
- Procura que las partes exploren intereses y maneras de satisfacerles.
- Procura mejorar las relaciones interpersonales en el largo plazo.



Nuestra Experiencia



FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ

Persona Negociadora:

- ¿cómo participar como negociadora?
- ¿cómo participar en un proceso de negociación?

Persona Facilitadora/ Mediadora:

- ¿Cómo participar siendo un tercero imparcial (facilitación/mediación)?
- ¿Cómo diseñar los espacios de diálogo y negociación?



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

Ya sea que usted vaya a participar como persona facilitadora/mediadora o como persona negociadora en este curso aprenderá a hacerlo desde el enfoque de NBI:

1

Cuidar la relación

2

Hacer + grande el pastel

3

Explorar intereses



Organización
Internacional
del Trabajo



¿Negociar o no negociar?



FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ



En general el principio, es que vamos a utilizar la NBI en aquellos conflictos o negociaciones con contrapartes con las que se tiene una relación de largo plazo. Puede ser una relación que ya se tiene o que se quiere tener.

Sin ese factor de vínculo estable y arraigado, las motivaciones para negociar con una visión de NBI se diluyen. (p.32)



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

¿En que casos no negociar?



FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ

- ✗ Cuando NO haya buena fe o interdependencia entre las partes.
- ✗ Cuando su interlocutor no cuente con la debida autoridad para negociar.
- ✗ Cuando existan barreras emocionales.
- ✗ Cuando el tema no sea negociable (por ejemplo, derechos irrenunciables)



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

¿Cómo participar como persona negociadora?



Organización
Internacional
del Trabajo



P
N
U
D



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

¿Cómo participar como persona negociadora?



FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ



Debo preparar mi participación.



Para esto, necesito tener claro:
a. ¿Cuáles son mis intereses? y
b. ¿Cuál es mi MAAN?



Debo participar realizando peticiones
precisas.



Organización
Internacional
del Trabajo

¿Cómo participar como persona negociadora?



Identifico mi interés:

¿Qué sí deseo?

¿Qué sí necesito?

Procuro escribir mis peticiones claramente.

Esto lo profundizaremos en el módulo 4- Emociones y Comunicación

Identifico mi MAAN (mejor alternativa ante un acuerdo negociado)

Esto lo analizaremos en el módulo 4- Emociones y comunicaciones



Organización
Internacional
del Trabajo



¿Cómo participar como facilitadora/mediadora?



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

IMPORTANT



FONDO PARA LA
**CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ** 

Es importante entender que la **facilitación y la mediación, si bien ambos son terceros imparciales, no son lo mismo.**

La diferencia está en el contexto o situación.

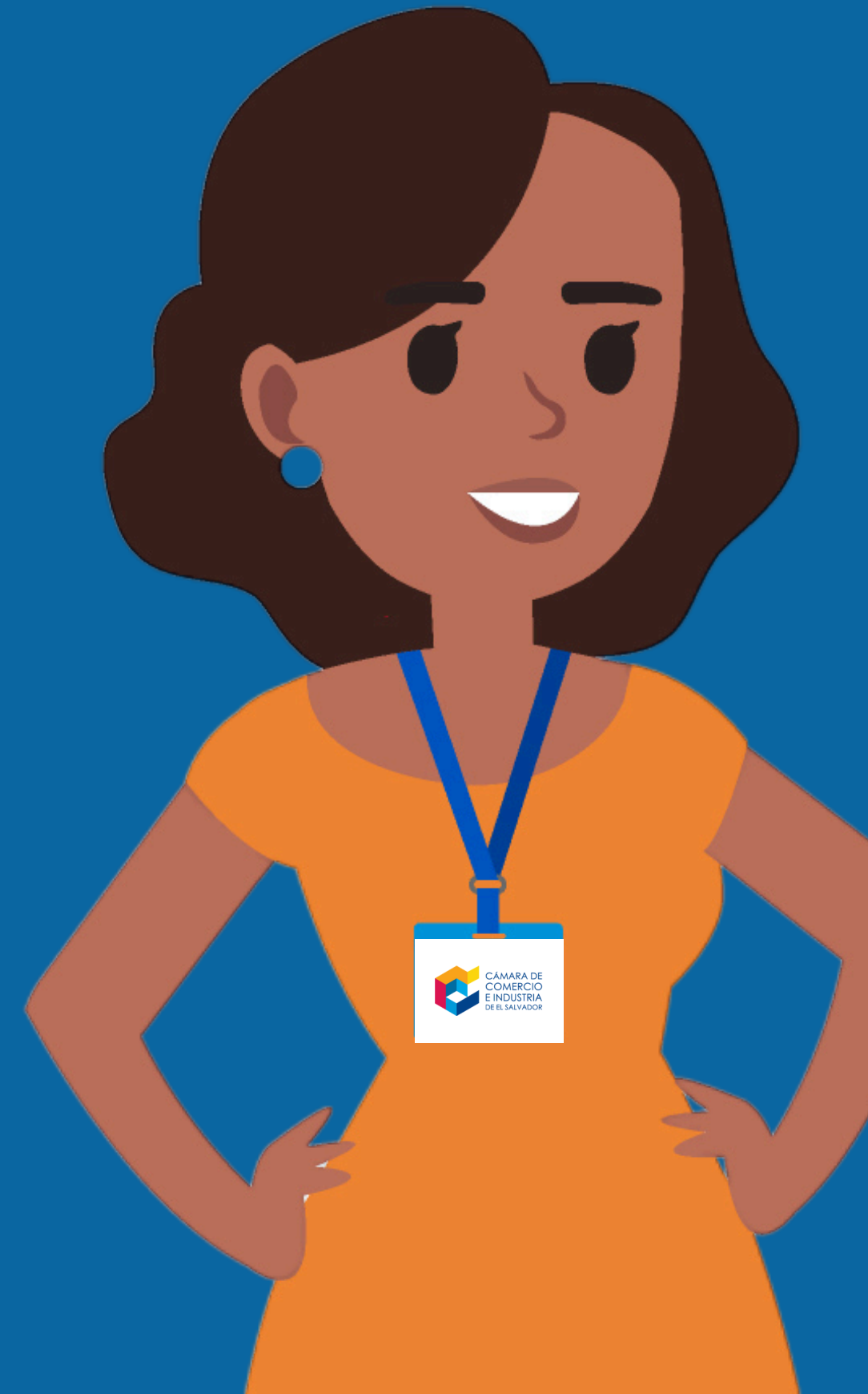
La **persona facilitadora** participa de un espacio de conversación, de diálogo, sin que medie un conflicto latente o expreso. Por ejemplo, una reunión del equipo de trabajo.

La **persona mediadora** participa de un espacio de conversación, de diálogo, en donde hay un conflicto entre las partes y se desee gestionar.



FONDO PARA LA
**CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ**

Como persona
facilitadora
debo...



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

Si mi participación es como facilitadora debo de prepararme.

La facilitación debe pensarse en 3 fases:



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

Fase 1. Planificación



FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ

- **Asegúrese de contar con el respaldo de las personas u organizaciones encargadas.**
- **Construya un encuadre para la reunión (¿por qué esta reunión es importante?)**
- **Defina la agenda.**
- **Asegúrese contar con la participación en la reunión de una persona con alta capacidad técnica en la temática.**
- **Determine a dónde se va a guardar la información (¿una secretaría?)**
- **Determine la estrategia de comunicación interna y externa.**
- **Determine la estrategia de cierre y seguimiento (próximos pasos)**

Fase 2. Ejecución



FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ

- **Presente a las partes.**
- **Valide la agenda.**
- **Valide las reglas.**
- **Ofrezca información que habilite la participación.**
- **Una vez que haya iniciado la conversación, retome las ideas centrales de la conversación.**
- **Visualice las ideas en una pizarra o papelógrafo.**
- **Asegúrese que todas las personas participantes estén comprendiendo o llevando el hilo de conversación.**
- **Utilice el parafraseo, el resumen o la pregunta para profundizar en determinadas temáticas.**
- **Asegúrese que todas las personas estén participando, invite a las personas más calladas.**
- **Nunca de su opinión.**

Fase 3. Memoria y seguimiento



FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ 

- Valide las conclusiones o acuerdos.
- Confirme los próximos pasos después de esta sesión.



Herramientas de Facilitación:



FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ

- 1- **Parafraseo:** con sus palabras decir lo que la otra persona quiso decir.
- 2- **Resumen:** resumir el planteamiento de la otra persona.
- 3- **Reencuadre:** re plantear positivamente lo que la otra persona quiso decir.
- 4- **Reflejo:** validar el sentimiento de la otra persona.
- 5- **Pregunta:** solicitar profundizar a la persona en su planteamiento.



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

Si mi participación es como Persona Mediadora...

La persona mediadora utiliza todas las herramientas que utilizará una persona facilitadora y otras más que se plantean a continuación

De nuevo, debe plantearse la mediación en tres fases:

- **Diseño**
- **Ejecución**
- **Cierre y Seguimiento**

Recuerde que en el módulo 5 profundizaremos en estas fases para el diseño de los procesos de negociación.



Persona mediadora, recuerde que la negociación:

- El proceso de negociación debe convocar a las partes hacia la creación de una tercera versión de la historia.
- Avanzar de “mi historia” y “tu historia” hacia “nuestra historia”
- Es muy importante provocar a las partes para moverlas de las posiciones a los intereses.



Fase 1. Planificación:



FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ

- En el marco del diseño de la sesión de mediación, siguiendo los pasos señalados en la facilitación, acá es importante incluir el análisis del conflicto.
- Para analizar el conflicto se sugiere la siguiente matriz de análisis.
- En el módulo 5 profundizaremos al respecto.



Matriz de Análisis

TEMA	Identificar el asunto principal en disputa y los asuntos conexos o secundarios				
ACTORES	POSICIONES	INTERESES	PODER	CONTEXTO	ANTECEDENTES
Directos, indirectos, colectivos, instituciones, individuos	¿Qué quieren las partes?	¿Por qué lo quieren?	Fuentes de poder, relaciones de poder, desbalances	Geografía, políticas públicas, economía, cultura, plano local, plano regional, plano internacional	¿Qué pasó antes de que emergiera el conflicto? ¿Cual ha sido la relación histórica de las partes?



Fase 2. Ejecución



FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ

Además de tomar en cuenta todas las indicaciones señaladas en la facilitación, acá es importante, recordar 3 mandatos de la mediación:

1. Duro con el problema, suave con la persona:

Las personas deben sentirse respetadas, seguras y libres. El problema nunca es la persona.

2. Siempre se exploran intereses:

Las conversaciones siempre giran en torno a la exploración de intereses.

3. Procuramos conversaciones creativas:

Procure que la conversación sea flexible y acepte todo tipo de ideas, el diseño del proceso ya contempla espacios para la evaluación de cada una de las ideas.

En el módulo 4 profundizaremos al respecto.



En esta fase, recuerde los pasos de la NBI:

- 1- Separe a las personas del problema**
- 2- Negocie por interés y no por posición**
- 3- Genere opciones de mutuo beneficio**
- 4- Aplique criterios subjetivos y objetivos**

Fase 3. Memoria y seguimiento:



FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ 

- Tome en cuenta todas las indicaciones señaladas en la facilitación.
- En el módulo 4 profundizaremos al respecto del acuerdo y la evaluación del proceso de negociación.

En síntesis, lo MÁS IMPORTANTE ES...



Desde la perspectiva de la NBI el acuerdo no es lo más importante en una negociación.



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

En síntesis, lo MÁS IMPORTANTE ES...

De manera que no necesariamente llegar a un acuerdo es un criterio de éxito.



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

En síntesis, lo MÁS IMPORTANTE ES...

No todas las buenas negociaciones terminan en un acuerdo. Ni todos los acuerdos son el producto de buenas negociaciones.



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR



FONDO PARA LA
**CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ**



**Lo más importante es fortalecer la relación de
cara al largo plazo.**

Lo más importante es cuidar la relación.



Organización
Internacional
del Trabajo



Tarea del Módulo 3

Empecemos el Manual de NBI para nuestra organización



FONDO PARA LA
**CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ** 

- 1- ¿Cuál es la importancia de este Manual para la organización?
- 2- ¿Qué es la NBI?
- 3- ¿Cuáles son los 4 pasos? (Explique)
- 4- ¿Qué debo de preparar si participo como negociadora?
- 5- ¿Qué debo preparar si participo como facilitadora?
- 6- ¿Qué debo preparar si participo como mediadora?

¡Gracias!



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR