



OBJETIVOS

Al finalizar esta Lección, el participante será capaz de:

1. Describir dos forms en que puede resolverse un conflicto.
2. Enumerar las etapas de la resolución de conflictos.
3. Describir al menos 3 mecanismos de resolución de conflictos.
4. Discutir las habilidades y las técnicas y la importancia que tienen para el proceso de resolución de conflictos.

Herramientas para el Dialogo y
Concenso



PROBLEMA

- Algo que no es satisfactorio. Situación indeseable que requiere un cambio de cómo es ahora a cómo se desearía que fuera.

Herramientas para el Dialogo y
Concenso

CONFLICTO

- Antagonismo, pugna, controversia u oposición que ocurre entre dos o más personas, sean éstas naturales o jurídicas. En la teoría de conflictos se llaman partes.

Herramientas para el Dialogo y
Concenso

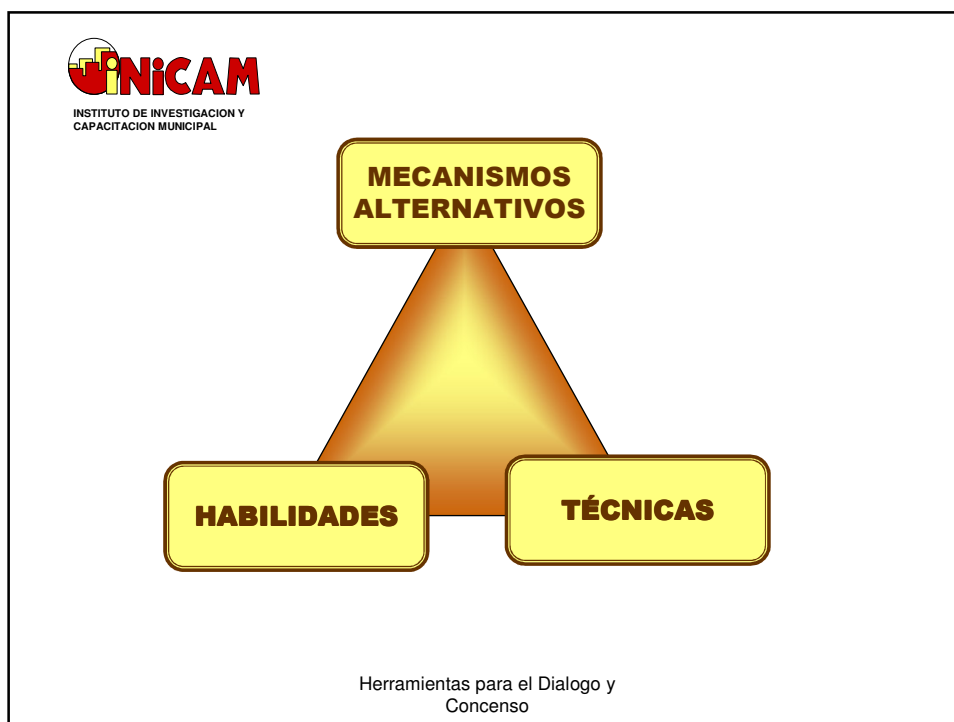
Los conflictos pueden resolverse:

- a) Usando la fuerza o la violencia, o la amenaza de su **uso**,
- b) **Pacíficamente**

En forma pacífica pueden ser resueltos por:

- b.1. Las autoridades establecidas por la legislación.**
- b.2. Las partes en conflicto o quienes ellas designen, utilizando un mecanismo alternativo de resolución de conflictos.**

Herramientas para el Dialogo y
Concenso



MECANISMOS

Cada uno de los mecanismos es una *forma alternativa* de resolver conflictos y tiene sus propias características y método. Pero comparten las mismas etapas.

Herramientas para el Dialogo y
Concenso



HABILIDADES

Son *capacidades* que el tercero o terceros que ayudan a las partes, usan con disposición e inteligencia durante todas las etapas del mismo para facilitar que el conflicto se resuelva.

Herramientas para el Dialogo y
Concenso



TÉCNICAS

Son *procedimientos* o recursos que se aprenden y que utilizan el tercero o los terceros que ayudan a las partes a resolver el conflicto. Se aplican en las diversas etapas que tiene la resolución del conflicto. Su manejo depende de la capacidad de aprendizaje y de que quien enseña sepa encontrar la forma en que esa persona específica aprende, para que el aprendizaje tenga éxito.

Herramientas para el Dialogo y
Concenso



Las etapas de la resolución de conflictos son:

- a) Identificación del conflicto

- b) Definición del conflicto

- c) Análisis del conflicto

- d) Generación de opciones

- e) Selección de opciones

- f) Seguimiento

- g) Evaluación

Herramientas para el Dialogo y
Concenso



MECANISMOS

Los mecanismos de resolución de conflictos son medios, compuestos de pasos organizados metódicamente, que sirven para resolver una controversia de modo pacífico

Herramientas para el Dialogo y
Concenso



En Estados descentralizados los mecanismos de resolución de conflictos más usuales y útiles son:

- a) El diálogo
- b) La conciliación
- c) La negociación
- d) La mediación
- e) El arbitraje
- f) La dación concertada de normas
- g) La transacción extrajudicial

Herramientas para el Dialogo y
Concenso



La descripción escrita definitiva del conflicto debe ser:

- a) Clara
- b) Específica
- c) Concisa
- d) Aceptada por las partes
- e) Realista y posible de enfrentar

Herramientas para el Dialogo y
Concenso