



# DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE MANEJO DEL CONFLICTO

*Febrero, 2016*



# PROPÓSITO

*Las Características del Conflicto determinan la estructura y formato del Proceso.*

*Diseñar una estrategia implica estructurar un proceso colaborativo bajo reglas claras.*

*Las partes deben diseñar su propio proceso.*

*Razones:*

- Cada proceso es diferente.*
- Los actores necesitan apropiarse del proceso.*
- Es una oportunidad para aprender y cometer errores.*

# COMPONENTES DE UNA ESTRATEGIA

1. *Redefinición constructiva del conflicto.*
2. *Identificación de metas del proceso.*
3. *Evaluación de condicionamientos externos.*
4. *Conexión del Proceso con el Sistema Formal de Toma de Decisiones.*
5. *Convocatoria*
6. *Estructura de la Participación.*
7. *Roles*

# COMPONENTES DE UNA ESTRATEGIA

## *1. Redefinición constructiva del conflicto.*

*El conflicto suele ser presentado por las partes como polarizado, basado en posiciones. (no vs. sí – al área protegida, a la carretera, a la explotación petrolera, etc.).*

*El facilitador debe buscar y proponer una forma de redefinirlo en base a intereses.*

# COMPONENTES DE UNA ESTRATEGIA

## *2. Identificación de las metas del proceso.*

*Las metas del proceso deben ser propuestas por el facilitador y acordadas por las partes, de modo que queden claras para todos. Determinan:*

- La estrategia del facilitador.*
- Las expectativas de los actores.*

*Posibles metas: intercambio de información, evaluar opciones de solución, o alcanzar acuerdos.*

# COMPONENTES DE UNA ESTRATEGIA

## *3. Evaluación de condicionamientos externos.*

*El facilitador debe considerar aquellos procesos o situaciones que exceden su capacidad de control pero que pueden tener una incidencia directa sobre el proceso.*

*Ejemplos: ¿Habrá elecciones durante el proceso? ¿Hay un proceso judicial en curso?*

# COMPONENTES DE UNA ESTRATEGIA

*4. Conexión del Proceso con el Sistema Formal de Toma de Decisiones (La “voluntad política”).*

*¿Cómo nos aseguramos que la institución o autoridad que tiene que tomar una decisión sobre este conflicto va a adoptar los resultados de este proceso?*

# COMPONENTES DE UNA ESTRATEGIA

## 5. Convocatoria

*¿Quién debería participar?*

- *Todas las partes con un interés significativo afectado.*
- *Quienes deban implementar cualquier decisión.*
- *Quienes tienen poder de “boicotear” una solución negociada.*

*¿Quién es un convocante legítimo a los ojos de todos los actores identificados?*

*¿Qué medios de convocatoria se utilizarán?*



# COMPONENTES DE UNA ESTRATEGIA

## 6. Estructura de la Participación

*Participar no significa necesariamente que todos estén sentados a la mesa negociando:*

- *Formato y secuencia de reuniones.*
- *número de participantes.*

*Es necesario identificar y/o ayudar a construir mecanismos de representación de los diversos intereses en juego.*

*Puede haber actores menos centrales que pueden estar conformes con ser informados constantemente sobre los avances del Proceso.*

# COMPONENTES DE UNA ESTRATEGIA

## 7. Roles

### COMPONENTE EXÓGENO

- Organizadores
- Facilitadores
- Anotador
- Asesor técnico científico
- Experto en manejo de conflictos
- Posibles donantes
- Entidad coordinadora

CONVOCANTE

### COMPONENTE ENDÓGENO

LIDERES

Asesores Técnicos

- *Definiciones Comunes*
- *Objetivos Comunes*
- *Acuerdo sobre el Enfoque Administrativo*
- *Mandato para el Desarrollo de un Plan de Acción*

¿Qué?  
¿Quién?  
¿Cuándo?  
¿Recursos?

# ROLES

## LOS ORGANIZADORES

- *Experiencia en Facilitación*
- *Objetividad*
- *Conocimiento / Acceso a la Información*
- *Creatividad*
- *Capacidad de Organización*

# ROLES

## LOS COORDINADORES

- Nacional
- Credibilidad
- Capacidad de organización
- Independiente del conflicto/actores
- Afinidad/Interés en el tema

# ROLES

## EL CONVOCANTE

- *Poder de convocatoria*
- *Decisor*
- *Credibilidad*
- *Conciliador*
- *Compromiso*
- *Relación / Interés en el tema*
- *Capacidad de exigir cumplimiento de acuerdos*

# ROLES

## EL FACILITADOR

- *Experiencia*
- *Liderazgo*
- *Independiente de los sectores involucrados - Imparcial*
- *Latinoamericano*
- *Perceptivo*
- *Integrador de equipos*

¿OTRAS CARACTERISTICAS?

# ROLES

## EL ANOTADOR

- *Experiencia*
- *Perceptivo:*
  - *Lo Implícito*
  - *Lo Explícito*
- *Independiente*

## EL ASESOR TÉCNICO

- *Conocimiento profundo*
- *No comprometido con el conflicto*
- *Liderazgo*
- *Imparcial*

## EL FINANCIADOR

- *Imparcial*
- *Externo al conflicto*

# ROLES

## LOS PARTICIPANTES

- *Líderes - Decisores*
- *Sectores “importantes” para el tema.*
- *Balance*
- *Diversidad de posiciones*
- *Conocimiento/Interés en el tema*



# **BASES PARA REGLAS DEL PROCESO**

*¿Qué reglas de conducta se establecerán?*

*¿De qué modo se transmitirán los resultados a los medios de comunicación?*

*¿Qué grado de confidencialidad se comprometen a mantener los actores?*

# **BASES PARA REGLAS DEL PROCESO**

*¿Qué mecanismos de intercambio y verificación de información técnica se establecen?*

*¿De qué modo se documentan los avances?*

# BASES PARA REGLAS DEL PROCESO

*¿Cómo se incluirán nuevos actores?*

*¿Qué pasa cuando un actor decide salirse?*

*¿Cuán abierto será el proceso?*

*¿cuál es el poder de toma de decisiones*

*que tienen los representantes sentados a la mesa?*

*¿Cómo vamos a tomar las decisiones?*

# LA PREPARACIÓN

- *Tiempo*
- *Lugar*
- *Profundidad*
- *Enfoque*
- *Recursos Humanos y Económicos*
- *Agenda*
- *Documento Base*
- *Pre-Diálogo*
- *Días / Horas de trabajo*

# LA PREPARACIÓN

## AGENDA

- *Propósito: Ser la “hoja de ruta” de la reunión.*

- *Elaborada por los organizadores y facilitadores*

- *Acordada con participantes*

- *Agenda anotada para uso interno*

## DOCUMENTO BASE

- *Propósito: Igualar conocimiento de los participantes*

- *Fuentes de información*

- *Diversidad*

- *Interpretación objetiva*

- *Concreción*

# LA PREPARACIÓN

## EL PRE-DIALOGO

*Preparación*

*Simulaciones*

*Análisis de  
posibles  
alternativas de  
resultados*

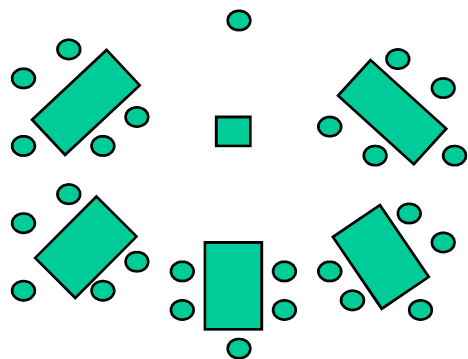


*Tiempo: Variable  
según la duración  
esperada del  
proceso de  
diálogo*

*Estrategias de  
Emergencia*

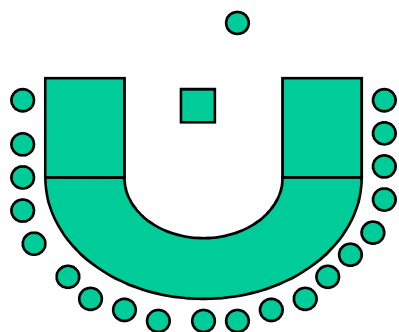
# LA PREPARACIÓN

## Modelos de ubicación de los participantes

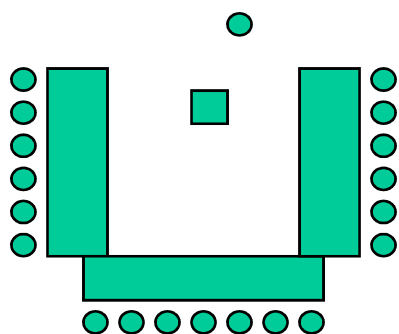


*Mejora la dinámica*

*Brinda opciones para trabajar en subgrupos*



*Permite buen contacto visual con demás participantes*

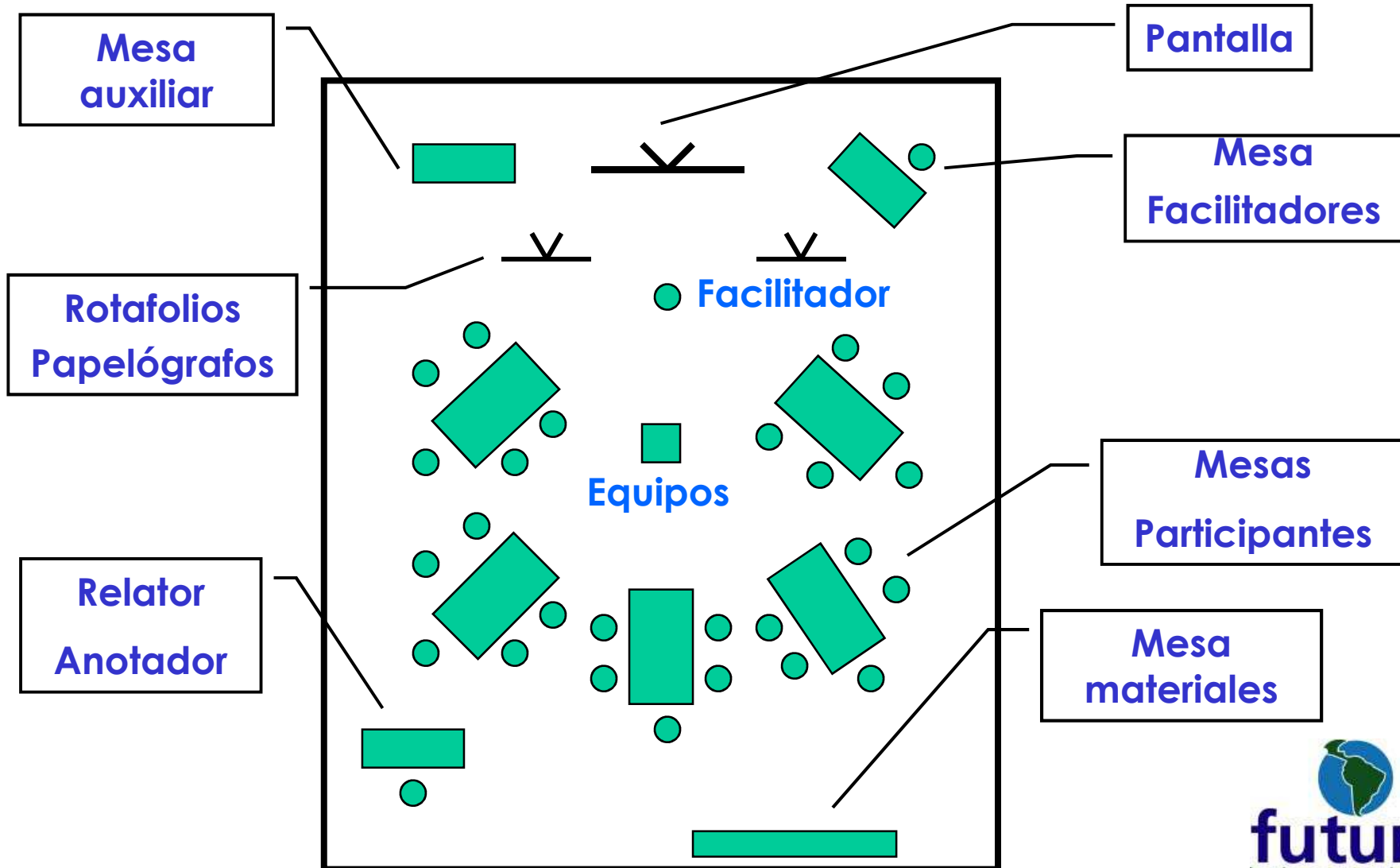


*Más confrontacional. Puede requerirse cuando las partes deciden sentarse agrupadas.*

*Más fácil de instalar en algunos lugares.*

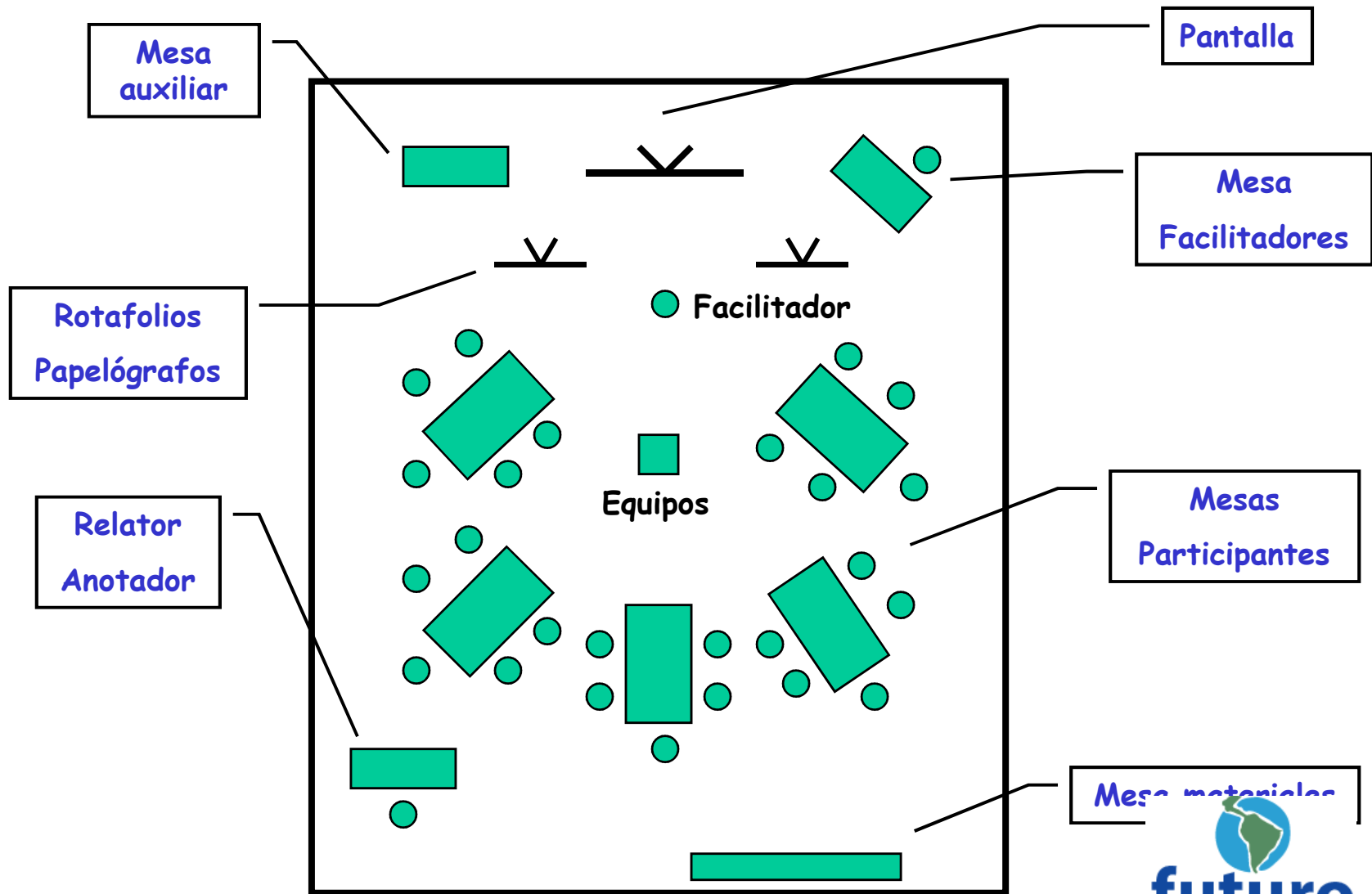
# LA PREPARACIÓN

## Disposición típica de una sala de diálogo





## DISPOSICIÓN TÍPICA PARA UNA SALA DE DIÁLOGO



# Gracias



**futuro**  
latinoamericano

**diálogo, capacidades y desarrollo sostenible**

Para más información visite:

**[www.ffla.net](http://www.ffla.net)**