

**Aspectos a considerar  
en la resolución cooperativa  
de conflictos organizativos**

**PREPARACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN**

- \*Información para decidir sobre la conveniencia de negociar
- \*Definir los objetivos de la negociación
- \*Investigar y documentarse sobre la situación
- \*Decidir quien va a participar en la negociación

**PROMOCIÓN DE UN CLIMA POSITIVO**

- \*Aspectos físicos y materiales : lugar y tiempo
- \*Aspectos sociales : abrir y potenciar canales comunicación
- \*Aspectos sociocognitivos : actitud colaborativa y desmentir falsas percepciones

**APLICACIÓN ESTRATEGIAS CONDUCTUALES**

- \* Definición del conflicto
- \* Generación de alternativas
- \* Evaluación de alternativas y decisión de la solución
- \* Implementación y evaluación de los logros.

Aspectos a considerar en la puesta en marcha de estrategias cooperativas de resolución de conflictos.

## *Ética y conflicto*

Una ética del conflicto significa asumir unos valores y unas actitudes que podamos compartir y defender todos. Implica lograr acordar un código de conducta de mutua responsabilidad que tenga en cuenta los efectos de cuanto hacemos, tanto en el presente como para las futuras generaciones.<sup>1</sup>

Esta ética del conflicto necesita la defensa de unos valores que involucren a las personas, la naturaleza y el mundo, que fortalezca el respeto a la vida y a la libertad. Un código de conducta así requiere:

- ❖ una **participación** que permita estimular las capacidades del ser humano, compartir no imponerse;
- ❖ una **reciprocidad**, entendida como el compromiso en que nos responsabilizamos de los lazos sociales que formamos;
- ❖ una **equidad** en la que todos los seres humanos tengan los mismos derechos y responsabilidades, con independencia de sexo, raza, religión, ingreso económico, grupo;
- ❖ una **solidaridad** por la cual debemos asumir todos y todas las consecuencias de nuestras actuaciones y la protección de los derechos de las personas;
- ❖ un **respeto** por la naturaleza y el mundo, que no le otorgue a ninguna generación el derecho de dilapidar los recursos y patrimonios que son necesarios para las siguientes generaciones.

### **INGREDIENTES PARA AVANZAR...**

1. **Racionalidad.** Aunque el otro actúe emocionalmente, procuro compensarlo con la razón
2. **Comprensión.** Aunque me malinterpreten, procuro comprender bien a la otra parte
3. **Comunicación.** Aunque no me escuche, le consulto antes de decidir algo que le afecta
4. **Fiabilidad.** Aunque intenta engañarme (y, por tanto, no confío mucho en él/ella) no le engaño. Procuro ganarme su confianza
5. **Persuasión.** Aunque me coacciona (y no cedo) me resisto a coaccionarle a él/ella. Opto por la suavidad
6. **Aceptación.** Aunque me rechaza y no considera mis intereses, acepto como es, procuro entender su realidad
7. **Escucha activa.** Aunque no me escucha, procuro escucharlo atentamente. Si tengo dudas, pregunto.
8. **Interés por el otro.** Aunque me desprecia, me intereso por su bienestar, por saber cómo se encuentra
9. **Interés por hallar una solución.** Aunque no mueve ficha, me esmero en pensar posibilidades y alternativas satisfactorias.
10. **Revisión de los propios intereses.** Aunque se mantenga impasible, procuro entender por qué motivo mis intereses son inaceptables para él/ella

---

<sup>1</sup> FISAS, Vincec. Cultura de paz y gestión de conflictos, icaria, Barcelona; 2001