

1

LA NEGOCIACIÓN DISTRIBUTIVA Y COLABORATIVA COMO MECANISMOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

DISTRIBUTIVE AND COLLABORATIVE NEGOTIATION AS ALTERNATE RESOLUTION MECHANISMS OF CONFLICTS

Autor: María Petzold Rodríguez (1)

Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. Instituto de Filosofía del Derecho

RESUMEN

Los conflictos son un hecho inherente a la realidad social, lo importante es la forma cómo los resolvemos, los gestionamos y los transformamos. En la negociación son las mismas partes quienes resuelven el conflicto, en el presente artículo de investigación analizaremos la negociación y específicamente la negociación según la estrategia empleada, es decir, la negociación distributiva y la negociación colaborativa o integrativa como mecanismos alternos de resolución de conflicto, Este artículo de investigación forma parte del informe final del Proyecto Registrado intitulado: “El Manejo y la Transformación de los Conflictos y su Relación con los Medios de Resolución de Conflicto” que fue aprobado por el mencionado organismo el 9 de marzo de 2016, N° de Registro VAC-CONDES-CH- 0175-16 de fecha 11 de marzo de 2016, adscrito a la Sección de Metodología Jurídica del Instituto de Filosofía del Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad del Zulia. La metodología de investigación empleada es documental.

Palabras claves: Plan estratégico, responsabilidad social universitaria, ejes pragmáticos.

ABSTRACT

The present article shows and analyzes the results obtained from the research "Design of a strategic plan for the area of extension and social projection of the Business Administration program of the University of Sucre" taking as reference the Model for a university reform on the Responsibility Social University (RSU) of François Valleys and its substantive functions, management, teaching, research and extension. In the research a descriptive model was used, where we worked with a survey, focus group and interview that was applied to the various stakeholders (students, administrators, graduates, teaching and non-teaching staff) of the Business Administration program of the University of Sucre, in addition to a documentary review. The results showed that the stakeholders lack knowledge about the variables and the pragmatic axes such as, responsible campus, citizen and responsible education, social participation and knowledge management, for which the strategic plan was designed as the final product of the research

Keywords: Conflicto, negociación, negociación distributiva, negociación colaborativa, Medios Alternos de Resolución de Conflictos .

Autor: (1) PETZOLD RODRÍGUEZ, María; La Negociación Distributiva y Colaborativa como Mecanismos Alternos de Resolución de Conflictos. Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. Instituto de Filosofía del Derecho. Sección Metodología Jurídica. Universidad del Zulia, Maracaibo-Venezuela. 2019. mariapetzoldrodriguez@gmail.com

LA NEGOCIACIÓN DISTRIBUTIVA Y COLABORATIVA COMO MECANISMOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

INTRODUCCIÓN

El conflicto es un hecho inherente a la realidad social, el conflicto siempre estará presente en el desarrollo de la vida, ese animus societatis, impreso en el corazón de la mayoría de los seres humanos, supone diferentes percepciones del mundo y de la vida (cosmovisión) y genera diversidad, lo que conlleva, a menudo, al surgimiento de conflictos. Sin embargo, lo importante, es manejar esos niveles de tensión que son normales y que mal encauzados llegan a manifestarse en actos violentos, bien sea a nivel personal, laboral-gerencial, comunitario o estatal (nacional o internacional). El enfoque de resolución, gestión y transformación del conflicto, o también llamado constructivo, en el cual se incluye la justicia por consenso y que se contrapone al enfoque destructivo del mismo, poca comunicación, ruptura de las relaciones, violencia, etc. La perspectiva transformativa o constructiva implica la presencia de diálogo, de paz y de la comunicación, como aspectos positivos dentro del proceso. Es por ello, que las gestiones de los conflictos de manera efectiva permiten mejorar el control social en el sistema político, y en consecuencia son promovidos por los Estados, pero también estos medios alternos de resolución de conflicto pueden aplicarse en el campo privado de la empresa, por medio de la promoción de una política gerencial encausada a una mejora en las relaciones interpersonales o en la búsqueda de mejores oportunidades comerciales, que se reflejarán en ganancias en la productividad y en un bienestar de su personal. Uno de los mecanismos para conseguirlo es la negociación, en este caso concreto estudiaremos la negociación distributiva y colaborativa.

DESARROLLO

Como ya hemos indicado el conflicto es un hecho inherente a la realidad social y es por ello es importante iniciar este trabajo con el tema del conflicto,

para esto, estudiaremos la naturaleza del conflicto, su definición, y la resolución y transformación de los conflictos

Naturaleza del Conflicto:

El conflicto forma parte de nuestra naturaleza humana, es impensable una sociedad sin conflictos.

Desde el punto de vista de las escuelas sociológicas del pensamiento acerca del conflicto, hablamos de tres: la primera desde el punto de vista tradicional representa al conflicto como algo negativo e indica que debe evitarse a toda costa, predomina el estilo de enfrentamiento evasivo y no utiliza el estilo competitivo en la interacción. (Budjac, 2011).

El segundo la escuela del pensamiento de las relaciones humanas, ve el conflicto como algo natural, unas veces funcional otras disfuncional, “el conflicto puede ser un mecanismo mediante el cual se promueve el conocimiento de los puntos de vistas y las opiniones de los individuos, del cual nace una oportunidad para la creatividad y persuasión”. (Budjac, 2011: 37). Y puede aumentar la comunicación y la integración. La tercera escuela de pensamiento, el punto de vista de la interacción, plantea que el conflicto es inevitable y que tener y mantener un cierto nivel del conflicto puede ser beneficioso. (Budjac, 2011) “Esta escuela del pensamiento ve al conflicto como una fuerza positiva siempre y cuando no esté mal diagnosticado, mal manejado o evadido negativamente”. (Budjac, 2011: 37). Los puntos distintivos entre las tres escuelas serían, la primera el conflicto no debería existir hay que evitarlo a toda costa, la segunda el conflicto puede ser negativo o positivo, de acuerdo con el enfoque y cómo se trabaje.

Y por último la tercera escuela expresa que el conflicto es inevitable y ve al conflicto positivo siempre aplicando ciertas condiciones (diagnóstico y manejo).

Para nosotros el conflicto puede ser negativo o positivo de acuerdo o se trabaje o gestione el mismo,

LA NEGOCIACIÓN DISTRIBUTIVA Y COLABORATIVA COMO MECANISMOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

es decir, que nos acogeríamos a la tercera escuela desde el punto de vista de la interacción.

Definición de Conflicto:

Según el Diccionario de la Real Academia Española, proviene del latín *conflictus*, es un “combate, lucha, pelea”. (2000: 539. Tomo I).

Urquidí, “el conflicto es un acontecimiento que se origina cuando dos o más personas caen en un fuerte desacuerdo provocado por un choque de percepciones, expectativas y valores”. (1999: 29-30).

Para Juan Carlo Torrego “Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos, y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto”. (2001: 37)

Y si hablamos de conflictos laborales en el ámbito gerencial, podemos citar, problemas de comunicación, de competencia, de territorio, por recursos, por conocimientos, poder, etc.

Entonces, como puntos resaltantes podemos expresar, que pueden darse conflictos internos y externos, observamos la presencia de dos o más personas, empresas, comunidades o Estados en donde sus conductas o hechos intersubjetivos o interestatales entran en contraposición o confrontación, bien sea porque sus acciones, omisiones, posiciones, intereses, necesidades, valores y percepciones chocan o se enfrentan entre las partes. Los involucrados en el conflicto también poseen una carga de emociones y sentimientos, las cuales tienen un rol muy importante en el desarrollo del mismo. Y de acuerdo a cómo se solucione, esa relación podrá o no mantenerse en el tiempo o salir disminuida o fortalecida.

Resolución y Transformación del Conflicto:

Las causas de los conflictos son múltiples o variadas, generalmente la aspiración de las partes del conflicto es la resolución del mismo, buscan que esa resolución satisfaga los intereses, deseos, necesidades y valores que manejan.

Para Josep Redorta: “El conflict management (gestión de conflictos), aunque no tiene una definición muy específica al ser todo el campo del conflicto un campo de construcción, lo estamos acotando hacia aquellos aspectos del conflicto en lo que podemos intervenir de alguna manera”. (2011: 23).

Es decir, el conflicto debe gestionarse, que no es otra cosa que su intervención, intervención que se traduce, primero en el estudio diagnóstico o mapeo del mismo y posterior tratamiento hacia la resolución positiva del mismo, en otras palabras, que las partes puedan tener esos intereses opuestos, posturas antagónicas, percepciones distintas de la realidad, y, sin embargo, pueden conseguir un manejo efectivo en las relaciones interpersonales.

Existe infinidad de herramientas que nos permiten bajar los niveles de tensionalidad, en el caso de este artículo nos estamos refiriendo al mecanismo de la negociación.

La Negociación

La palabra negociación proviene del latín *negotiatio*, -ōnis que significa: “Acción y efecto de negociar”. Y negociar del latín *negotiāri*: “Tratar asuntos públicos o privados procurando su mejor logro”. (Diccionario de la Real Academia Española, 2000: 1433. Tomo II.).

De acuerdo con Rafael Martínez Martín: “Para que exista negociación entre dos o más partes deben darse todo un conjunto de circunstancias, como son: la interdependencia entre las partes (existencia de intereses comunes), la percepción de conflicto (intereses contrapuestos reales o al menos percibidos), la interacción estratégica (producto de los avances teóricos y empíricos en este ámbito de es-

LA NEGOCIACIÓN DISTRIBUTIVA Y COLABORATIVA COMO MECANISMOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

tudio) y la posibilidad de acuerdo”. (2015. La Negociación en: Tratado de Mediación en la Resolución de Conflictos. DOI:978-84-309-6545-8).

Morley y Stephenson expresan que la negociación es un “...proceso de interacción comunicativa en el que dos o más partes intentan resolver un conflicto de intereses, utilizando el diálogo y la discusión, descartando la violencia como método de actuación y avanzando hacia un acercamiento gradual mediante concesiones mutuas”. (Citado por Villa, 2016. Manual de Negociación y Resolución de Conflictos. DOI: 978-84-16583-30-0).

Para nosotros la negociación es un mecanismo de autocomposición que conlleva un proceso de comunicación, de diálogo, que realizan las partes para identificar los intereses y necesidades diversas y comunes involucradas en el conflicto, existiendo una relación de interdependencia entre ellas, y por medio de concesiones mutuas llegar a un acuerdo justo y mutuamente aceptable para ambas.

Negociación Distributiva y Negociación Colaborativa

Existen diferentes tipos de negociaciones hoy trabajaremos con:

Según la Estrategia Empleada en la Negociación:

Para Juan Pablo Villa: “Por lo general, una negociación se clasifica en dos tipos de estilos: la negociación distributiva o por posición donde la estrategia es «yo gano-tú pierdes», y la negociación integrativa o también denominada colaborativa «yo gano-tú ganas»”.(2016. Manual de Negociación y Resolución de Conflictos. DOI: 978-84-16583-30-0).“La negociación distributiva, también conocida como negociación posicional, negociación suma cero, negociación competitiva o negociación «ganar-perder», es un tipo de negociación en donde las partes compiten por la distribución de una cantidad fija de valor”. (Villa:2016. Manual de Negociación y Resolución de Conflictos. DOI: 978-84-16583-30-

0).La negociación distributiva o posicional, se opone a la negociación integrativa o colaborativa, en la primera como su nombre lo indica se trabaja con las posiciones, es decir, ¿qué quieren las partes en el proceso de negociación?, es lo que las partes ven, si imagináramos un iceberg es la parte que sobresale del mismo, que se exterioriza, igual sucede en las negociaciones, si discutimos sobre la venta de compañía, la negociación posicional se basaría en la horquilla de negociación establecida por las partes. En la “...negociación integrativa, también conocida como colaborativa, o negociación «ganar-ganar», es un tipo de negociación en donde las partes cooperan para lograr el resultado satisfactorio para ambas partes”.(Villa: 2016. Manual de Negociación y Resolución de Conflictos. DOI: 978-84-16583-30-0).Es decir, las partes colaboran mutuamente en la búsqueda de sus intereses, en otras palabras, las partes van más allá de las posiciones y se preguntan el para qué o porqué quiero lo que pido en las posiciones, es lo que no se ve en el iceberg, es lo que no se exterioriza, pero que existe en el interior de los negociadores, que son sus intereses, necesidades, valores, principios, deseos, etc.; que fueron las investigaciones realizadas por la Escuela Negociación de Harvard, liderada Fisher, Ury y Patton, denominada Negociación Harvard, utilizada a nivel internacional en muchísimos campos, no sólo el comercial. (Fisher, Ury, Patton, 1991). Si colocáramos el mismo ejemplo antes citado, nos preguntaríamos, por qué o para qué quiero la venta o la compra de esa compañía, y podríamos sacar quizás más provecho de esa compra-venta.

Ambas negociaciones se utilizan en los procesos de gestión de conflictos, dependerá de cada caso en concreto, la utilización de una u otra estrategia, para ello se requiere realizar un mapeo de conflicto que se discute, lo importante es que estemos claros que estrategia voy a utilizar, si una negociación posicional o una negociación integrativa. O bien iniciar con una negociación posicional y pasar a una integrativa. Si yo decido por una negociación posicional no es descartable que se analicen los intereses

LA NEGOCIACIÓN DISTRIBUTIVA Y COLABORATIVA COMO MECANISMOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

que manejan las partes en el proceso de negociación.

En todo caso, cualquier tipo negociación que se elija para tratar el conflicto, debe buscar que el acuerdo sea justo y satisfaga los intereses de ambas partes, de lo contrario existirá la posibilidad de conflictos latentes y patentes en un futuro.

CONCLUSIONES

Los conflictos son inevitables, siempre estarán presentes en el desarrollo de la vida, la cosmovisión de la realidad varía en los sujetos, influenciada por la educación, experiencia, valores o creencia que detentan. Nosotros somos partidarios de la escuela de la interacción, que plantea que el conflicto es inevitable y que tener y mantener un cierto nivel del conflicto puede ser beneficioso siempre que se apliquen ciertas condiciones (diagnóstico y manejo). (Budjac)

En el ámbito de la resolución y transformación del conflicto el mismo debe gestionarse, que no es otra cosa que su intervención, por medio, de una gestión positiva, que es el conjunto de acciones que buscan cambiar las relaciones intersubjetivas para su pacificación, la herramienta que en el caso de esta investigación hemos citado es: La negociación, y según la estrategia empleada hablamos de: Negociación distributiva y negociación integrativa, la primera basada en posiciones y la segunda fundamentada en los intereses y las necesidades de las partes. Ambas negociaciones son utilizadas, quedará al criterio de los negociadores el escoger una u otra, siendo lo fundamental lograr un acuerdo, justo, eficiente, verificable, factible y durable en el tiempo, que no genere futuros conflictos y que logre que la relación de las partes salga fortalecida o beneficiada.

BIBLIOGRAFÍA

- Budjac, Bárbara A. (2011). *Técnicas de Negociación y Resolución de Conflictos*. México D.F. Editorial Pearson.
- Urquidi, J. Enrique. (1999). *Mediación. Solución a Conflicto sin Litigio*. Querétaro. Ediciones Jurídica 19. Pontificia Universidad Javeriana.
- Diccionario de la Real Academia Española. (2000). 21° ed. Madrid, Editorial Espasa Calpe. Tomo I-II.
- Fisher, Roger; Ury, William; Bruce, Patton. (1991). *Sí... ¡de acuerdo! Como Negociar Sin Ceder*. Bogotá. Editorial NORMA.
- Martínez, Rafael. (2015). *La Negociación*. En: *Tratado de Mediación en la Resolución de Conflicto*. Madrid. Editorial Tecnos. DOI: 978-84-309-6545-8.
- Redorta, Josep. (2011). *Gestión de Conflictos. Lo que necesita saber*. 1ª ed. Barcelona. Editorial UOC.
- Torrego, Juan Carlos. (2001). *Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la Formación de Mediadores*. 2da. ed. Madrid, Ediciones NARCEA.
- Villa, Juan Pablo. (2016). *Manual de Negociación y Resolución de Conflictos. Define objetivos, resuelve incidencias y obtén resultados*. Barcelona. Editorial Profit. DOI: 978-84-16583-30-