

XI Jornadas de Investigación. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2004.

# **LA APLICACIÓN DE LAS NUEVAS CIENCIAS DE LA CONDUCTA EN LA CAPACITACION DE MEDIADORES Y NEGOCIADORES.**

Dr. Roberto Kertész y Lic. María Elena Rossi.

Cita:

Dr. Roberto Kertész y Lic. María Elena Rossi (2004). *LA APLICACIÓN DE LAS NUEVAS CIENCIAS DE LA CONDUCTA EN LA CAPACITACION DE MEDIADORES Y NEGOCIADORES. XI Jornadas de Investigación. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-029/407>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eVAu/14u>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# 560 - LA APLICACIÓN DE LAS NUEVAS CIENCIAS DE LA CONDUCTA EN LA CAPACITACION DE MEDIADORES Y NEGOCIADORES

## **Autor/es**

Dr. Roberto Kertész ; Lic. María Elena Rossi

## **Institución que acredita y/o financia la investigación**

Organismo: UNIVERSIDAD DE FLORES Dependencia: PSICOLOGÍA Y CIENCIAS SOCIALES

---

## **Resumen**

El trabajo se propone indagar el grado de conocimiento e identificar la frecuencia de aplicación de una selección de técnicas de las nuevas ciencias de la conducta, en una muestra de negociadores y mediadores. Para este fin, se han escogido 8 (ocho) técnicas de las nuevas ciencias de la conducta. Y se elaboró una encuesta para obtener la información sobre el conocimiento de dichas técnicas y su aplicación. El aporte del presente trabajo tiene la finalidad de brindar datos sobre los resultados obtenidos que expliciten la significación de los mismos al momento de capacitar negociadores y mediadores. Con el objeto de proponer que el conocimiento y la aplicación de determinadas técnicas de las nuevas ciencias de la conducta aumentaría la efectividad y eficacia del proceso de comunicación de negociadores y mediadores.

## **Resumen en Inglés**

This paper tries to see thourogly the kind of knowledge and discover the technical of the new forms of behaviour in a situation between negociators and mediators. For this case eight technicals of de new science of behaviors has been tested to get information about the knowledge of them. This work tries to give information

about the result of it, and give negociators and mediators many elements to work easily and thoughtly.

## **Palabras Clave**

Conducta Formación Negociación Mediación

---

## **Introducción**

Desde hace ya varios años me desempeño como capacitadora y formadora de Mediadores y desde ese lugar he observado que existe un vacío de conocimientos que se relacionan con el tema de la habilidades sociales y técnicas de las nuevas ciencias de la conducta, siendo las prácticas pedagógicas (metodologías, recursos y técnicas que utiliza el capacitador para facilitar los procesos de aprendizaje) las más vulnerables y de menor calidad para afrontar la problemática

En el terreno de la educación no se debe caer en la aceptación y valoración acrítica de las bondades y esperanzas, se debe cuestionar, investigar y comprender la necesidad de adecuar y proporcionar estrategias de utilización que favorezcan un aprovechamiento óptimo del recurso en el proceso formativo.

Dentro de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, la Negociación y la Mediación son dos métodos de gran ayuda en los diversos ámbitos de aplicación, no solo en el tema puntual de la resolución del conflicto, sino como aprendizaje para situaciones futuras ya que producen en las partes efectos educativos acompañando acciones cuyo objetivo no es el educativo.

Por lo tanto el proceso comunicacional es un tema primordial y fundante en la capacitación de negociadores y mediadores y las técnicas de las nuevas ciencias de la conducta son favorecedores de dicho proceso

Lo que se intenta en el presente trabajo es detectar si se tiene conocimiento de dichas técnicas y de tenerlo si se aplican.

Para lo cual se seleccionaron las siguientes técnicas:

A. Estados del Yo: Padre, Adulto, Niño

B. Posiciones Existenciales

C. Refuerzos Sociales o caricias

D. Percepción de emociones auténticas y sustitutivas

C. Acompasamiento e influencia para el estado deseado

D. 3 ubicaciones en la comunicación Yo-Tu y observador

E. Detección de las necesidades humanas de Maslow

F. Asertividad

En este contexto y como parte de una búsqueda por optimizar las intervenciones posibles de los negociadores y mediadores sería relevante la incorporación del conocimiento y la consecuente práctica de estas técnicas en la capacitaciones y en las formaciones continuas de estos profesionales

### **Problema científico**

¿Se podrá mejorar la comunicación de los negociadores y mediadores y con esto aumentar la efectividad y eficacia del proceso de mediación?

### **1. Marco teórico**

En este ítem se desarrollarán las siguientes temáticas:

- Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos
- Negociación y Mediación
- Características de la Mediación
- Características del rol del Mediador
- Las 8 técnicas de las ciencias de la Conducta.

Las cuatro primeras se refieren al proceso de mediación sus características y las condiciones, tareas y roles que debe cumplir el negociador y mediador para desarrollar un proceso satisfactorio. En el último ítem se explican las técnicas que se proponen para utilizar en las capacitaciones de negociadores y mediadores, las cuales se piensa mejorarían su desempeño no solo a la hora del acuerdo sino en el desarrollo del proceso relacional entre el profesional y las partes en conflicto.

### **1.1. 1. Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos. Concepto.**

La intervención de terceras personas en las desavenencias entre otras es tan antigua como la misma humanidad. Un ejemplo muy difundido es el del “ fallo salomónico” , donde Salomón actuó como juez.

En la actualidad han adquirido gran notoriedad los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos - MARC - que constituyen una opción tendiente a la participación y a actitudes colaboradoras frente a un conflicto. El diálogo es la base del acuerdo y el entendimiento, abandonando la discusión y llegando a soluciones positivas a partir de actitudes voluntarias.

Básicamente se pueden describir cuatro:

- Negociación: “ es un proceso mediante el cual buscamos las condiciones para obtener algo que queremos de alguien que a su vez quiere algo de nosotros” (Kennedy, G, 1998)

Es un procedimiento en el cual dos partes de un conflicto intercambian opiniones sobre el mismo y se formulan mutuamente propuestas de solución.

- Conciliación: “ .....las partes buscan por sí mismas con la ayuda de un tercero, la resolución de la disputa “ ). (Aisenson Kogan 1994)

Es la forma más antigua de resolución de conflictos. Un procedimiento por el cual dos partes de un conflicto se reúnen con un tercero, ajeno e imparcial, que facilita la comunicación entre las personas enfrentadas para delimitar y solucionar el conflicto, y que además formula propuestas de solución.

- Arbitraje: “ ....similar al juicio, donde un tercero decide sobre el caso y las partes aceptan o no el laudo” (Aisenson Kogan 1994)

Es un procedimiento en el cual un tercero, ajeno e imparcial que no desempeña funciones de juez público y que ha sido nombrado o aceptado por las partes, resuelve un litigio mediante una decisión vinculativa y obligatoria.

- Mediación : “ método no adversarial y pacífico de resolución de conflictos, con la intervención del mediador como tercero neutral ” (Folberg, J,Taylor, A. 1992)

El mediador actúa como un facilitador con el fin de que las partes puedan hablar de sus intereses y necesidades dejando de lado las posiciones contrarias.

Estos cuatro medios alternativos presentan como común denominador la no intervención de un juez público, o al menos, su intervención no con facultades decisorias en el caso de la mediación y la conciliación intraprocesales.

Los negociadores y mediadores pueden provenir de diferentes disciplinas, pero para todos es útil el conocimiento y el manejo adecuado de las llamadas “ habilidades sociales” , entre las cuales podemos incluir la comunicación efectiva.

Su capacitación siempre las incluye, los contenidos específicos referente a la teoría de los conflictos y a las etapas propias del método de intervención.

### **1.1.2. Características básicas de la Mediación**

Se pueden apreciar ciertas características comunes a todos los métodos participativos de resolución de conflictos; en el presente trabajo se focalizará el tema cuasi específicamente referido a la Mediación.

En una breve síntesis se intentará enunciar y describir las características específicas de la Mediación:

- Protagonismo de las partes:
- Favorece la cooperación:
- Mantiene la confidencialidad
- Con visión de futuro:
- Celeridad:
- Económico:
- Ahorra energías:
- Informal:
- Flexible:
- Con cierta estructura:
- Menor publicidad:
- Soluciones justas:
- Soluciones exitosas:
- Voluntariedad:
- No adversarial:

### **1.1.3. Rol del Mediador:**

-

La figura del Mediador es el elemento básico y fundamental para que toda la técnica, el arte, la mística y la filosofía de la Mediación se concreten con acuerdo o sin él; para que el proceso inexorablemente se cumpla.

Analizaremos a continuación las tareas del Mediador en el proceso:

- ❑ Facilitar la discusión:
- ❑ Abrir canales de comunicación:
- ❑ Traducir información:
- ❑ Transmitir información:
- ❑ Distinguir posiciones:
- ❑ Distinguir intereses:
- ❑ Crear opciones:
- ❑ Actuar como agente de la realidad:
- ❑ Actuar como abogado del diablo:
- ❑ Equilibrar el proceso:
- ❑ Invitar al cambio de roles:
- ❑ Aliviar las cargas emocionales:
- ❑ Confrontar conductas improductivas:
- ❑ Rechazar la intimidación:
- ❑ Proponer opciones:
- ❑ Cerrar el proceso de mediación:

Teniendo en cuenta estas funciones del mediador en el proceso se piensa que se verían facilitadas con el conocimiento y la aplicación de ciertas técnicas de la nuevas ciencias de la conducta.

## **1.2. Nuevas Ciencias de la Conducta**

Las Nuevas Ciencias de la Conducta son” disciplinas surgidas en la segunda mitad del siglo pasado basadas en:

- avances de las Neurociencias
- aprendizaje social

- filosofía humanística de responsabilidad y autonomía
- posible aplicación a todas las ramas del quehacer humano” (B. Kerman)

Su fundamento filosófico es humanístico- existencial

Algunas de las ciencias del comportamiento más recientes pueden ser:

- a) La Psicología Humanística (Abraham Maslow, Carl Rogers)
- b) El Análisis Transaccional (Eric Berne)
- c) La psicoterapia Ericksoniana (Milton Erickson)
- d) La Programación Neurolingüística (Richard Bandler y John Grinder),

Además de su filosofía básica de dignidad, igualdad de derechos y responsabilidad del ser humano por su conducta, cuentan con instrumentos ampliamente utilizados por psicoterapeutas y facilitadores.

Mientras que en la psicoterapia tradicional el Estado Deseado consiste en la superación de los síntomas, en la mediación y negociación es el logro del acuerdo entre partes con el modelo “ ganar– ganar” .

Las mismas técnicas que se aplicarán pueden ser utilizadas con éxito para ambos fines. Son también encuadrables dentro de las llamadas Inteligencias personales de Howard Gardner (Intrapersonal e Interpersonal) y la Inteligencia emocional, descrita por Daniel Goleman.

Entre las 4 escuelas mencionadas más arriba, la más utilizada en la formación de mediadores en nuestro país es la Programación Neurolingüística.

El Análisis Transaccional no suele ser incluido en la misma.

Una excepción es la concepción desarrollada por el Dr. Decaro en el libro “ *La cara humana de la negociación*” .

Para comprender mejor la contribución propuesta de algunas de las nuevas ciencias del comportamiento se hará una breve descripción de los aspectos esenciales de cada una de ellas.

### **a) La Psicología humanística (Abraham Maslow y Carl Rogers)**

Sus postulados fundamentales consisten en el respeto a la dignidad y responsabilidad de cada persona y la aceptación incondicional de los interlocutores (Rogers, 1997). Un aporte de gran utilidad para la mediación es la Pirámide de Necesidades de Maslow (1968), que consta de 5 niveles:

- Básicas (fisiológicas, materiales, económicas).
- Seguridad (el mantenimiento de las necesidades básicas a mediano y largo plazo).
- Pertenencia (afecto, ser aceptado en grupos).
- Reconocimiento (status, ser valorado, poder).
- Autorrealización (expresión del potencial creativo, respuesta a desafíos, trascendencia en la comunidad, valores estéticos).

### **b) El Análisis Transaccional (Eric Berne)**

Se llama “ Análisis” por separar el comportamiento en unidades fácilmente observables y “ Transaccional” por su énfasis en lo interaccional, acentuando lo que transcurre entre las personas, además de lo intrapersonal. Berne (1964) insistió en haber creado una nueva psicología social, por acentuar el trabajo con grupos, sobre lo individual. Kertész (1997), lo dividió en “ 10 instrumentos” , cada uno con un sustento teórico y técnicas para su aplicación.

### **c) La psicoterapia Ericksoniana**

Se caracteriza por el enfoque individual de cada persona, en lugar de utilizar categorías diagnósticas, la identificación con el cliente y la comprensión de su marco de referencia, la comunicación en varios niveles simultáneos, las

intervenciones paradójales, el buen humor, la plena aceptación de los recursos positivos de la mente inconsciente.

#### **d) La Programación Neurolingüística (Richard Bandler y John Grinder)**

Deriva su nombre de:

- Programación: por asimilar al cerebro a una biocomputadora, con sus “ programas” de comportamiento.
- Neuro: por emplear los más recientes descubrimientos de la neurología y neurofisiología.
- Lingüística: por integrar los aportes de las modernas teorías del lenguaje.

Sus principales conceptos consisten en:

- Los sistemas de representación (Visual, Auditivo, Cenestésico, Kinestésico, Gustativo, Olfativo).
- La estructura superficial (generalmente sustantivos) y profunda (representaciones sensoriales).
- Acompasamiento y conducción / liderazgo.

### **1.3 Técnicas seleccionadas**

Para la investigación se han seleccionado 8 de las técnicas de habilidades sociales más eficaces, provenientes de las ciencias de la conducta

#### **Escuela**

Análisis Transaccional ( A.T.)

#### **Técnica**

A. Estados del Yo: Padre, Adulto, Niño

B. Posiciones Existenciales:  
“ Yo estoy bien, Tú estás bien”

C. Refuerzos sociales o  
“ caricias”

D. Percepción de emociones auténticas y sustitutivas

Programación Neurolingüística

( PNL)

E. Acompasamiento e influencia para el Estado Deseado

F. Tres ubicaciones en la comunicación

Psicología humanística y Escala de Necesidades de Maslow

G. Detección de Necesidad humanas de Maslow

Psicoterapia Cognitivo-Conductual

H. Asertividad:

#### **1.4. Hipótesis**

El conocimiento y la aplicación de determinadas técnicas de las nuevas ciencias de la conducta aumenta la efectividad y eficacia del proceso de comunicación de negociadores y mediadores.

#### **1.5. Objetivos y propósitos**

##### 1.5.1. Objetivos generales

- Indagar el grado de conocimiento en una muestra de negociadores y mediadores de las 8 técnicas de las nuevas ciencias de la conducta elegidas
- identificar la frecuencia de aplicación de estas técnicas en una muestra de negociadores y mediadores.

##### 1.5.2. Objetivos específicos

- obtener la información necesaria a partir de la preparación de instrumentos para validar la hipótesis

- interpretar la información cuantitativa y cualitativa para evaluar la probabilidad de la hipótesis planteada
- elaborar conclusiones a partir de los datos evaluados que expliciten la significación de los mismos al momento de capacitar negociadores y mediadores

### 1.5.3. Propósitos

- contribuir a una mayor eficacia en la tareas de los negociadores y mediadores
- beneficiar a las partes intervinientes en el proceso de mediación
- favorecer la difusión de las técnicas en el ámbito académico

## **2. Materiales y Método**

### 2.1. Tipo de diseño y tipo de estudio

- exploratorio

### **2.2. Población y muestra**

Se propiciará el encuentro con mediadores para informarlos sobre la tarea de la investigación, ellos serán los informantes claves ya que disponen de la información pertinente y relevante sobre como accionar en el proceso de mediación.

### **2.2.1.Población:**

100 Mediadores que respondan la encuesta

### **2.2.2. Muestra**

#### **Unidad de análisis:**

Cada uno de los Negociadores y Mediadores que respondan a la encuesta.

### **2.3. Fuentes de datos**

Las fuentes de datos con que se trabajará serán primarias y directas.

Teniendo en cuenta que la recolección de información se realizará a los negociadores y mediadores directamente, dicha información será volcada en la matriz de datos.

### **2.4. Instrumentos para la recolección de datos**

En el presente trabajo de investigación se utilizarán encuestas lo que permitirá recoger los datos necesarios.

La encuesta permitirá conocer datos específicos sobre las diferentes variables, lo que posibilitará comparar datos.

Otro instrumento que se utilizará será un caso de resolución de conflictos abordado desde los dos modelos o sea con la aplicación de las 8 técnicas y sin ellas.

### **2.5. Plan de actividades en contexto:**

Las actividades para la recolección de datos, se realizarán en terreno a modo de investigación de campo y la posición del investigador no es interactiva

### **Primera etapa**

- 1.- Preparación de la encuesta
- 2.- Preparación de un caso para resolver

### **Segunda etapa**

- 1.- Aplicación de la encuesta a todos los integrantes de la muestra
- 2.- Resolución del caso a una muestra de 20 mediadores negociadores

### **Tercera etapa**

- 1.-Evaluación final y conclusiones
- 2.- Evaluación final y conclusiones

## **2.6. Plan de análisis y tratamiento de los datos**

En este trabajo de investigación el tratamiento de los datos se realizará en forma estadística a través de la encuesta recogida.

Se comparará la cantidad de negociadores y mediadores que conocen las 8 técnicas de la nuevas ciencias de la conducta con los que no las conocen.

En un segundo paso se comparará los que las conocen y las aplican con aquellos que las conocen y no las aplican.

Se tomarán en cuenta las profesiones de base.

Una vez finalizada esta etapa se triangulará con los datos provenientes de la resolución del caso testigo.

### **2.6.1. Datos a recopilar**

Los datos a recopilar serán sexo, edad, profesiones de base, las 8 técnicas de las nuevas ciencias de la conducta, su conocimiento y su aplicación

### **2.6.2 Métodos a emplear:**

Los métodos a emplear serán cuali y cuantitativos.

### **2.6.3. Resultados esperados del análisis**

Se espera que utilizando las 8 técnicas de las nuevas ciencias de la conducta se mejore la comunicación en el proceso de mediación

## **3. Bibliografía**

### **3.1. Bibliografía sobre ciencias de la conducta**

Bandler, R. y Grinder J.,(1996), *La estructura de la Magia*, Cuatro Vientos Editorial Santiago de Chile

Codicio, K., (1992), *Cómo aprender la P.N.L.*, Editorial Granica, Buenos Aires.

Kertész, R.et.al. ,(1997), *Análisis Transaccional Integrado*, Ed. Ippem, ,Buenos Aires.

Kertész, R.et.al., (1993), *Liderazgo Transaccional*, Ed. Ippem., Buenos.Airess.

Knight, S., (1999), *PNL en el trabajo*, Ed. Sirio, Barcelona.

Maslow, A., (1991), *La personalidad creadora*, Troquel, Buenos Aires,

Robbins, A., (1991), *Poder sin límites*, Editorial Grijalbo, Barcelona.

Watzlawick, P.,Bavelas B. J., Jackson D.,(1989), *Teoría de la Comunicación Humana*. Editorial Herder, Barcelona

### **3.2. Bibliografía sobre mediación**

Aisenson Kogan, A., (1994),*Resolución de conflictos: un enfoque psicosociológico*, Ed. Fondo de Cultura Económico, Buenos Aires.

Álvarez G.; Highton. E., (1995), *Mediación para resolver conflictos*. Ed. Ad-Hoc,

Bandler, R. y Grinder J., (1996), *La estructura de la Magia*, Cuatro Vientos, Santiago de Chile

Bush, B. R.A. - Folger J. P, (1996), *La promesa de la mediación*. Ediciones Granica,. Barcelona.

Bustelo Eliçabe-Urriol, D. J., (1995), *La mediación familiar interdisciplinaria*, BMS Ediciones SL, Madrid,

De Bono, E., (1992), *Seis pares de zapatos para la acción. Una solución para cada problema y un enfoque para cada solución*, Editorial Paidós, Barcelona.,

Bush B, R. A.; Folger, J. P., ( 1996), *La Promesa de Mediación*, Ediciones Granica, Barcelona ), Gestión de conflictos. Un

Decaro, J. , (2000), *La cara humana de la negociación*, Ed. McGraw-Hill, Bogotá,

Fisher R. - Kopelman, E.,(1996), *Mas allá de Maquiavelo. Herramientas para afrontar conflictos*, Ediciones. Granica., Barcelona.

Fisher, R. – Ury, W. – Patton, B. , ( 1993), *Si, De Acuerdo! Como negociar sin ceder*, Norma, Buenos Aires.

Fisher, R. – Ertel, D. , (1998), *Sí ¡De Acuerdo! En la práctica*, Editorial Norma,Buenos aires

Folberg, J. y Taylor, Alison,, (1992), *Mediación*, Ed. Limusa, México,

Folberg, Jay y Taylor, A.: (1992), *Mediación, resolución de conflictos sin litigios*, EdLimusa Noriega Editora, México.

Folger, J. P. - Jones S. T.(1997), *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales*, Ed. Paidos, Barcelona.

Gottheil J. - Schiffrin A., (1996), *Mediación: una transformación en la cultura*, **Ed. Paidos, Barcelona .Granica. Barcelona.**

Kennedy , G. (1998) , *Una nueva forma de negociar*, Ediciones Deusto, España

Kolb, D.et.al., (1996) *Cuando hablar da resultado. Perfiles de mediadores*, Ed. Paidós. Buenos Aires.

Morin E. , (1995), *Epistemología de la complejidad. Nuevos paradigmas. Cultura y subjetividad*, Editorial Paidós, Buenos Aires.

Morin E, y Piattelli Palmarini M.. "La unidad del hombre como fundamento y aproximación paradigmas. Cultura y subjetividad", Editorial Paidós, Buenos Aires.  
int

Moore, C., (1997), *El proceso de mediación*, Ediciones. Granica. Barcelona.

Muldon, B., ( 1998), *El corazón del conflicto*, Editorial Paidós, Barcelona.

Six J. F., (1997), *Dinámica de la mediación*, Editorial Paidós, Barcelona.

Suares, M., (1996), *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Editorial Paidós.,Buenos Aires.

Suares, M., (2002), *Mediando en sistemas familiares*, Editorial. Piados ,Buenos Aires.

Ury, W., (1993), *Supere el no. Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas*, Editorial Norma, Buenos aires

Vilar S., (1997), *La nueva racionalidad. Comprender la complejidad con métodos transdisciplinarios*, Editorial Kairós, Buenos Aires.

Watzlawick, P., (1993) *Teoría de la comunicación humana*, Editorial Herder, Barcelona.

[http://www.geocities.com/fernado\\_vieites/diccionario.html](http://www.geocities.com/fernado_vieites/diccionario.html)

### **3.3. Bibliografía sobre Metodología de la Investigación**

Hernández Sampieri, R, Fernández collado, C., Baptista Lucio, P., (1998), *Metodología de la Investigación*, Editorial Mc Graw- Hill, Méjico.

Samaja, J., (1993), *Epistemología y Metodología*, EUDEBA, Buenos Aires.