I.- Datos Generales

Código	Título
EC0619	Solución de conflictos mediante técnicas de neuro-negociación

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que solucionan conflictos mediante técnicas de neuro-negociación y cuyas competencias incluyen preparar sesiones, aplicar técnicas de neuro-negociación y generar acuerdos en sesiones para la solución de conflictos con los involucrados.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Para alcanzar la competencia en este Estándar de Competencia, se requieren, en promedio, 180 horas de experiencia laboral y 100 horas de capacitación.

Descripción general del Estándar de Competencia

El EC describe las funciones principales que un facilitador, mediador, conciliador o negociador, realiza para solucionar conflictos mediante técnicas de neuro-negociación, para obtener un trabajo de calidad, tal como lo espera el sector. Dichas funciones son preparar sesiones, aplicar técnicas de neuro-negociación y generar acuerdos s para la solución de conflictos con los involucrados.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Para el Desarrollo de Competencias Transversales.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
21 de agosto de 2015	8 de septiembre de 2015
Periodo sugerido de revisión/actualización del EC:	
2 años	

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Todos los Grupos Ocupacionales que requieren de la solución de conflictos mediante técnicas de neuro-negociación en un entorno laboral y la transferencia de esta competencia a distintos entornos.

Ocupaciones asociadas

Todos las ocupaciones que requieren de la solución de conflictos mediante técnicas de neuro-negociación en un entorno laboral y la transferencia de esta competencia a distintos entornos.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

54 Servicios profesionales científicos y técnicos[T]

Subsector:

541 Servicios profesionales, científicos y técnicos[T]

Rama:

5416 Servicios de consultoría administrativa, científica y técnica[T]

Subrama:

54169 Otros servicios de consultoría científica y técnica[T]

Clase:

541690 Otros servicios de consultoría científica y técnica

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Fundación para el Mejoramiento de la Educación en México, A.C. (FUNDAMEE)
- Complejo Mexicano de Evaluación Capacitación y Certificación para el empleo S.C.
- MERGE
- Justice for All S.C. litigación oral
- Promotora Becal S.A. de C.V.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0204 Ejecución de sesiones de coaching

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- La evaluación en este EC, requiere aplicar la evaluación teórica.
- El desempeño deberá ser demostrado en una situación real y/o simulada, cubriendo las siguientes etapas: llevar a cabo la preparación del caso, la entrevista previa por separado para tomar las versiones parciales de los intervinientes, la sesión para la mediación y redefinición del conflicto, búsqueda de soluciones y el acuerdo entre las partes

Apoyos/Requerimientos:

- Mobiliario (mesa redonda, sillas)

1. Sala aislada con buena iluminación
2. Block de notas, bolígrafos

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Solución de conflictos mediante técnicas de neuro-negociación

Elemento 1 de 3
Preparar sesiones para la solución de conflictos con los involucrados

Elemento 2 de 3
Aplicar técnicas de neuro-negociación para la solución de conflictos con los involucrados

Elemento 3 de 3
Presentar los acuerdos para la solución de conflictos con los involucrados

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E1984	Preparar sesiones para la solución de conflictos con los involucrados

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la reunión informativa con los involucrados:
   - Previa a la sesión y por separado con cada uno de los involucrados,
   - Planteando el alcance de la sesión y los beneficios que se esperan con base en el conflicto,
   - Explicando las características que se pueden aplicar para la solución del conflicto,
   - Mencionando que la información durante la sesión será confidencial evitando que se comparta con alguien ajeno al conflicto, e
   - Informando que el proceso reflexivo de las sesiones enfatiza la voluntariedad y consenso de los involucrados, evitando algún juicio/ recomendación/sugerencia de su parte

2. Verifica las condiciones en que se encuentra la sala de sesión:
   - Corroborando que haya iluminación y ventilación natural/artificial,
   - Revisando que tenga mesas con capacidad para todos los asistentes y arreglo de sillas y arreglo de lugares sin obstáculos para la comunicación entre los involucrados, y
   - Corroborando que cuente con servicio de bebidas sin alcohol, de acuerdo con el número de asistentes a la sesión.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La cita / invitación elaborada para los involucrados a la sesión:
   - Contiene el nombre y domicilio del involucrado,
   - Indica el motivo de la cita / invitación que corresponde con la solicitud original
   - Incluye el lugar y fecha de expedición,
   - Contiene el día, hora y lugar de celebración de la sesión, dentro de los tiempos determinados por la institución, y
   - Contiene el nombre y firma del facilitador.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Los siete tipos de conflictos con base a los autores Joachim Stahl y Gesa Grundmann	Conocimiento
2. Tipos de asuntos que pueden ser tratados con la intervención de un tercero con base a los autores Joachim Stahl y Gesa Grundmann	Conocimiento

GLOSARIO

1. Facilitador :	Persona cuya función es facilitar la participación de los intervinientes en los procedimientos. También se le conoce como

mediador, negociador, conciliador.

2. Neuro-negociación: Está compuesta por diferentes metodologías tanto mentales como de negociación con el objeto de complementar las técnicas de mediación, conciliación y procedimiento restaurativo arbitraje y formas de solución de conflictos.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E1985	Aplicar técnicas de neuro-negociación para la solución de conflictos con los involucrados

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Da la bienvenida a la sesión:
- Mencionando su nombre, su formación y su rol en la sesión,
- Corroborando la asistencia de cada uno de los involucrados al mencionar su nombre, y
- Estableciendo un ambiente de confianza, comodidad, rapport y orientación con los involucrados que generen estados emocionales de disposición y motivación para la solución del conflicto.

2. Dirige el discurso de apertura a los involucrados:
- Mencionando el objetivo de la sesión con base en el conflicto de discusión a tratar,
- Indicando los procedimientos a seguir en la sesión y el rol de cada uno de los involucrados, en congruencia con las características del conflicto,
- Mencionando a los involucrados las reglas a observar durante la realización de la sesión,
- Sugiriendo a los involucrados que escriban sus ideas/comentarios mientras llega su turno de hablar para evitar interrumpir otras participaciones, y
- Solicitando a los involucrados que mantengan un ambiente de respeto y eviten los ataques personales hasta la solución del conflicto.

3. Aplica las técnicas de control emocional a sí mismo y a los involucrados en sesiones:
- Modulando el tono de voz entre bajo medio y alto de acuerdo a las necesidades de la sesión, e
- Interviniendo en el momento en que se vea comprometida la integridad física/emocional de los involucrados sin acciones intimidatorios/agresivas de cualquier índole.

4. Mantiene el equilibrio situacional entre los involucrados, mediante el uso de las técnicas de rapport en la sesión:
- Imitando la respiración con alguno de los involucrados,
- Copiando la postura, la velocidad de los movimientos y todo tipo de gesto facial corporal, y
- Utilizando el lenguaje verbal con los tonos, tiempos y timbres de los involucrados.

5. Dirige la sesión para la solución del conflicto:
- Modulando el tono de voz y volumen audible para que los involucrados escuchen sus comentarios durante toda la sesión,
- Generando un ambiente de confort en la sesión al sentar a los involucrados en lados opuestos, de modo que apoyen la posición neutral del facilitador,

- Utilizando un lenguaje sencillo, sin palabras técnicas y neutral hacia los involucrados, sin reflejar algún enjuiciamiento,
- Dirigiéndose a cada uno de los involucrados por su nombre, de forma igualitaria y conforme a lo acordado en la reunión informativa previo a la sesión,
- Situándose en la sala a igual distancia de cada uno de los involucrados de tal modo que se comuniquen entre sí,
- Formulando preguntas a los involucrados que los induzca a exponer los motivos que generaron el conflicto,
- Solicitando a los involucrados que hablen en primera persona al momento de explicar sus argumentos,
- Escuchando de forma reflexiva y evitando decidir quien de las partes tiene la razón/quien está equivocado, y
- Estableciendo contacto visual al preguntar directamente a alguno de los involucrados para solicitar más información.

6. Conduce a los involucrados hacia la solución del conflicto en las sesiones:

- Cuestionándolos en aspectos/información relacionada al conflicto,
- Estableciendo prioridades en los temas, que ayuden a identificar y clarificar sus intereses/necesidades,
- Haciéndoles preguntas indirectas en forma eventual para redireccionar la atención de los involucrados al tema en cuestión,
- Llevando la discusión de una posición centrada en intereses individuales, hacia intereses conjuntos para la solución del conflicto,
- Reuniéndose en privado con alguno de los involucrados cuando se genera un bloqueo a la comunicación, para explorar sugerencias de arreglo/aportar más información/poner límites a demandas exageradas, y
- Resumiendo las posibles soluciones con temas unificados en una propuesta clara y de conformidad para los involucrados.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Sistemas representacionales: • Visual, • Auditivo, • Kinestésico, • Gustativo, • Olfativo	Comprensión
2. Técnicas de cambio	Evaluación
3. Técnicas de anclaje: • Visual • Auditiva • Kinestésica	Aplicación
4. Análisis de arquetipos: • Vestimenta • Lenguaje • Comportamiento	Comprensión
5. Estructuras lingüísticas para la solución de conflictos	Aplicación

CONOCIMIENTOS	NIVEL
6. Interpretación del lenguaje corporal	Evaluación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que se conduce cordialmente con los involucrados y es neutral en sus comentarios durante el discurso de apertura de la sesión.
2. Cooperación:	La manera en que intercede con los involucrados con sugerencias para la solución del conflicto.
3. Iniciativa:	La manera en que explica cada una de las opciones de solución propuestas al conflicto, relacionadas con los objetivos de cada uno de los involucrados.
4. Perseverancia:	La manera en que propicia la comunicación y entendimiento mutuo entre los involucrados durante la sesión hasta el logro de los acuerdos que satisfagan a ambas partes.

GLOSARIO

1. Armonía:	Es el equilibrio de las proporciones entre las distintas partes de un todo.
2. Arquetipos:	Modelo original que sirve como pauta para imitarlo, reproducirlo o copiarlo.
3. Control de emociones:	Es la herramienta que forma parte de las técnicas de persuasión para regular, controlar, o eventualmente modificar estados anímicos personales y de las personas con los que se interactúa, cuando éstos son inconvenientes en una situación dada.
4. Estructuras lingüísticas persuasivas:	Conjunto de palabras, frases o ideas diseñadas para persuadir.
5. Forma igualitaria:	Refiere a la forma en que se dirige a las personas sin distinción de credo, sexo, raza, nacionalidad, escolaridad, afiliación política, y/o situación económica. Evitando utilizar diminutivos al nombrar a las personas, excepto cuando así lo han solicitado.
6. Negociar:	Actividad en la cual dos o más partes, mutuamente dependientes, desde posiciones diferentes y con intereses en parte conflictivos y en parte comunes, tratan de llegar a un acuerdo favorable.
7. Técnicas de persuasión:	Arte de persuadir una persona hacia los objetivos.
8. Técnicas de Rapport:	Es la sintonía psicológica y emocional entre dos o más personas. La teoría del rapport incluye tres componentes conductuales: posturas, tono de voz, ideas y respiración.
9. Sistemas representacionales:	Sistemas por los cuales el ser humano representa la realidad (Visual, Auditivo, Kinestésico, Gustativo y Olfativo).
10. Técnicas de anclaje:	Es cualquier representación que dispara una emoción.
11. Técnicas de cambio:	Tipo de técnica para modificar el estado de ánimo.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E1986	Presentar los acuerdos para la solución de conflictos con los involucrados

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Cierra la sesión:
   - Presentando el acuerdo en la sesión para las últimas sugerencias de los involucrados,
   - Revelando los términos del acuerdo en forma conjunta con los involucrados,
   - Verificando que haya acuerdo explícito de cada uno de los involucrados con base en los puntos y las condiciones a las cuales han accedido,
   - Felicitando a los involucrados por el acuerdo que lograron e invitarlos a volver a mediación para solucionar conflictos en el futuro, e
   - Informando a los involucrados antes de firmar el acuerdo, la posibilidad de hacer una revisión y reunirse de nuevo si encuentran un bloqueo al implementar los términos del acuerdo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El escrito de acuerdo para la solución del conflicto redactado:
   - Indica el lugar y fecha de celebración,
   - Menciona el nombre y edad cotejado contra su documento oficial/testimoniales de identidad /reconocimiento personal de los involucrados,
   - Menciona los acuerdos a los que se comprometen los involucrados,
   - Registra el entendimiento sin coacción para alguna de las partes,
   - Indica quien accedió a qué, y cómo, cuándo, dónde y por qué se van a implementar los acuerdos,
   - Incluye la firma/huella de quien suscribe y personas de confianza que acompañaron,
   - Incluye términos para su implementación por los involucrados en el caso de un acuerdo parcial,
   - Contiene la firma del facilitador, y
   - Menciona los efectos en caso del incumplimiento de acuerdo con la naturaleza del caso.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige a los involucrados de forma gentil, establece confianza, rapport y orientación en el cierre de la sesión.
2. Tolerancia: La manera en que atiende las diferencias que se presentan y mantiene la calma entre los involucrados al presentarles el acuerdo del conflicto.

GLOSARIO

1. Acuerdo: Acuerdo reparatorio celebrado entre los intervinientes que pone fin a la controversia total o parcialmente y surte efectos que establece la ley.

2. Cita:	Acto realizado por el facilitador para requerir la comparecencia de alguno de los intervinientes en el procedimiento alternativo respectivo.
3. Conciliación:	Procedimiento voluntario mediante el cual los intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, proponen opciones de solución a la controversia en que se encuentran involucrados, así como la solución total o parcial de la controversia. Además de propiciar la comunicación entre los intervinientes, el facilitador podrá, sobre la base de criterios objetivos, presentar alternativas de solución diversas.
4. Conflicto:	Tensión que surge cuando aspiraciones, metas, valores, opiniones, intereses, etc., de dos o más personas o grupos, se contraponen o se excluyen entre sí.
5. Involucrados:	Personas que participan en las sesiones, en calidad de solicitante o de requerido, para resolver conflictos de cualquier naturaleza.
6. Mediación:	Mecanismo de resolución alternativa de conflictos que ayuda a resolver en forma pacífica diferentes tipos de conflictos. Sistema de negociación asistida, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto intentan resolverlo por sí mismas, con la ayuda de un tercero imparcial (el mediador), que actúa como conductor de la sesión, ayudando a las personas que participan en la mediación a encontrar una solución que sea satisfactoria para ambas partes.
7. Procedimiento restaurativo:	Es el mecanismo mediante el cual la víctima u ofendido, el imputado y, en su caso, la comunidad afectada, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el objeto de lograr un acuerdo que atienda las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas, así como la reintegración de la víctima u ofendido y del imputado a la comunidad y la recomposición del tejido social.