

Acabamos de analizar las **habilidades personales y sociales** (*comunicación efectiva, orientación a la tolerancia, manejo de emociones, cooperación y colaboración*), utilizadas para ejercer una **adecuada gestión del conflicto**.

Para complementar este tema ponemos a disposición varias **diferencias** que es importante distinguir:

Negociador(a) colaborativo(a)	Negociador(a) competitivo(a)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amigo(a)</li> <li>• Objetivo: llegar a un acuerdo</li> <li>• Confía en la otra persona</li> <li>• Informa</li> <li>• Se muestra disponible</li> <li>• Puede aceptar pérdidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adversario(a)</li> <li>• Objetivo: vencer</li> <li>• Desconfía de la otra persona</li> <li>• Contraargumenta</li> <li>• Amenaza</li> <li>• Solo acepta su beneficio</li> </ul>

Si bien es cierto todos los conflictos deben ser tratados de una mejor manera, se presentan situaciones en las cuales es necesario que se dé otra forma de resolverlos, y es con el aporte y la ayuda de terceras personas. En este sentido, el autor define **tres tipos de intervención de terceras personas** (p.121):

- \* **El arbitraje:** en esta, la tercera parte impone la solución al conflicto y se acepta por las partes lo determinado en el laudo arbitral.
- \* **La mediación:** la tercera parte ayuda a que las partes implicadas analicen la situación y lleguen a un acuerdo, su papel es facilitar que las partes resuelvan el conflicto.
- \* **La conciliación:** la tercera parte trata de solucionar el conflicto planteando propuestas que resuelvan la situación.



Fuente de la imagen: <http://www.ugtcatalunya.cat/CRE-A/wp-content/uploads/2016/05/mediaci%C3%B3n.png>