

DEFINICION DE CONFLICTO

- DIFERENCIA DE OPINIONES Y/O INTERESES ENTRE LOS MIEMBROS DE UNA ORGANIZACIÓN
- O ENTRE ORGANIZACIONES
- ES ALGO NATURAL Y HABITUAL
- HAY QUE GESTIONARLO, TIENE POTENCIALIDAD POSITIVA

GESTION DE CONFLICTOS

- TOMA DE DECISIONES
- MEDIACION
- NEGOCIACION

“En una negociación funciona la diplomacia; la diplomacia es que los demás hagan lo que nosotros queremos que hagan, y que además, lo hagan agradecidos”. – Dale Carnegie

Es el procedimiento de **discusión** que se establece entre partes contrarias, por medio de **representantes** oficiales y cuyo objetivo es **llegar a un acuerdo aceptable para ellas**.

No es un fin en sí mismo
Al menos existen dos partes.
División por desacuerdo en intereses.
Relación voluntaria o alternativa



¿Para qué negociar?



Para la consecución de objetivos en organizaciones con entornos cambiantes, con muchos actores y con el poder repartido

Para obtener algo mejor que los resultados sin negociar.
Porque expectativas de “ganar” y “ceder”, ganar- ganar

...en todo proceso de negociación existe



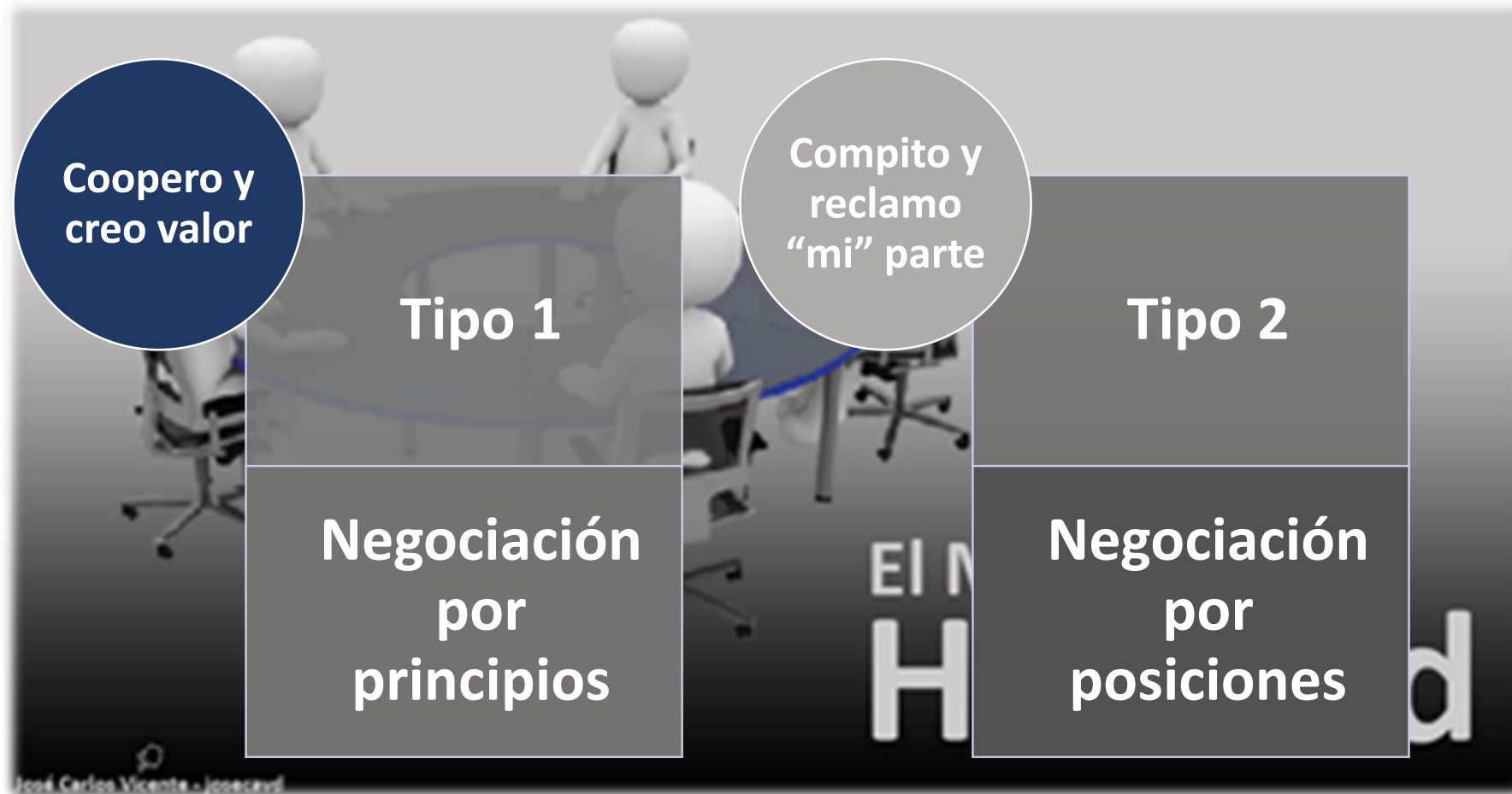
a).- Interdependencia: **la consecución de un determinado objetivo** no depende exclusivamente de una de las partes, sino que se **requiere de la participación del otro** .

b).- Desacuerdo en intereses: la consecución de un objetivo, la realización de determinadas tareas o la forma de entender **un problema tiene diferentes perspectivas o se realiza desde posiciones en principio contrapuestas o enfrentadas.**

c).- **Posibilidad o necesidad de lograr un acuerdo:** existencia de posibilidad real de llegar a un acuerdo a partir de las posiciones iniciales .

Dilema del negociador

¿Qué tipo de negociación establezco?



Negociación

**Por
posiciones**

- Duro con los problemas
- duro con las personas

**Por
principios**

- Duro con los problemas
- suave con las personas

El Método
Harvard

¿Qué tipo de negociación establezco?

Compito y
reclamo
"mi" parte

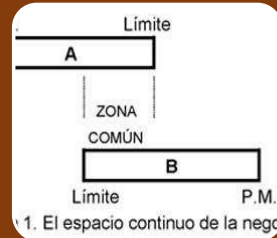
Debilidades



Entre más actores intervengan más inconvenientes tendrá

- Ineficiencia
- Poner en peligro las relaciones personales

Fortalezas



A la larga se puede llegar a acuerdos

- Proporciona un punto de partida en situaciones inciertas
- Informa a la contraparte lo que uno quiere

Negociación



Negociación por Posiciones

¿Qué tipo de negociación establezco?



Separación del problema y las personas

- Concentración en los intereses no en las posiciones
- Generación de variedad de alternativas antes de decidir que hacer y resultados basados en patrones objetivos



Resuelve los problemas basándose en sus **características**

- Sugiere buscar **beneficios mutuos**
- Si hay intereses en conflicto deben resolverse en base a **patrones justos**

Negociación



Negociación por Principios

Condicionantes



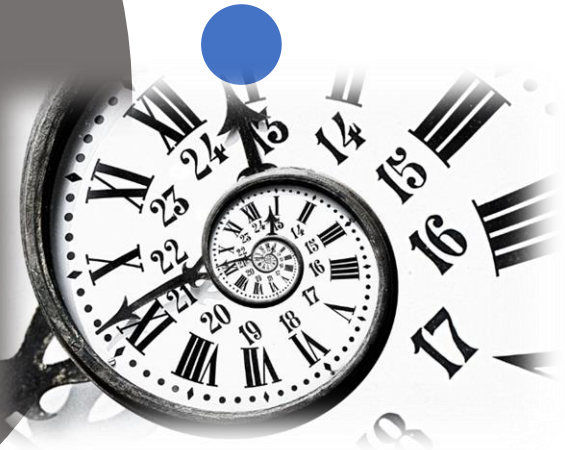
Asignar roles teniendo en cuenta capacidades y talentos

Tener Información acerca de la contraparte

Existencia de un marco de la negociación, UN CONTEXTO indispensable de conocer

Existencia de Objetivos y compromisos de las partes, fundamental tenerlos claro.

Presión del tiempo



La competencia, se sirve de trucos...

Mentiras y pistas falsas. Guerra Psicológica

Ataques personales amenazas
rutina del “bueno” y del “malo”
Interrupción de la reunión
Frío /calor, ruido, luz

Autoridad ambigua
/exploración

Presión Social

Rechazo a negociar
Demandas extremas
Tómalo /déjalo



Preparación



Aspectos formales

Claridad de la Convocatoria, definición de las partes que negocian, su representatividad y roles (evitar improvisaciones), acordar un lugar de la reunión y condiciones

(Se presentan ejemplos del entorno de la negociación)

Pre-negociación: Preparación de la Estrategia

Diagnóstico del **conflicto de intereses**
Definición de **objetivos propios y del contrario**
Recopilación de **información**
Determinación de **poderes** propios y de la contraparte, planteamiento de una **estrategia y definición de argumentos.**



Negociador/a

Presidente/a
de la sesión

Experto/a,
asesor/a,
observador/a

Mediador/a
(si finalmente
se decide una
mediación)

**Portavoz, miembro activo de la
delegación**

Durante la negociación



Atención al proceso de comunicación

- Aclaración Reglas y Procedimientos
- Comprobación de la agenda y orden del día
- Disposición de los equipos negociadores en la mesa

- Atención a uso de tácticas y comunicación no verbal.
- Escucha activa , análisis y solicitud de aclaraciones

- Identificación de roles
- Representatividad de roles

Orden de la Reunión

Roles



“Debemos escuchar lo que se dice, pero aún más importante en una negociación, es escuchar todo aquello que no se dice...”

Peter Drucker

Post -negociación

Análisis de la afectación del proceso a futuras negociaciones

Vigilancia de su cumplimiento

Documentación del acuerdo

Comunicación pública

Firma de las partes

