



Conflictos y Negociación

¿Qué es “Conflicto”?



- Proceso que comienza cuando una parte percibe que otra afectó o va a afectar algo que le interesa.

Formas diferentes de ver el conflicto

- “Algo negativo que hay que evitar”
- “Algo negativo que es natural a todo grupo”
- “Oportunidad que ayuda a fomentar el cambio”

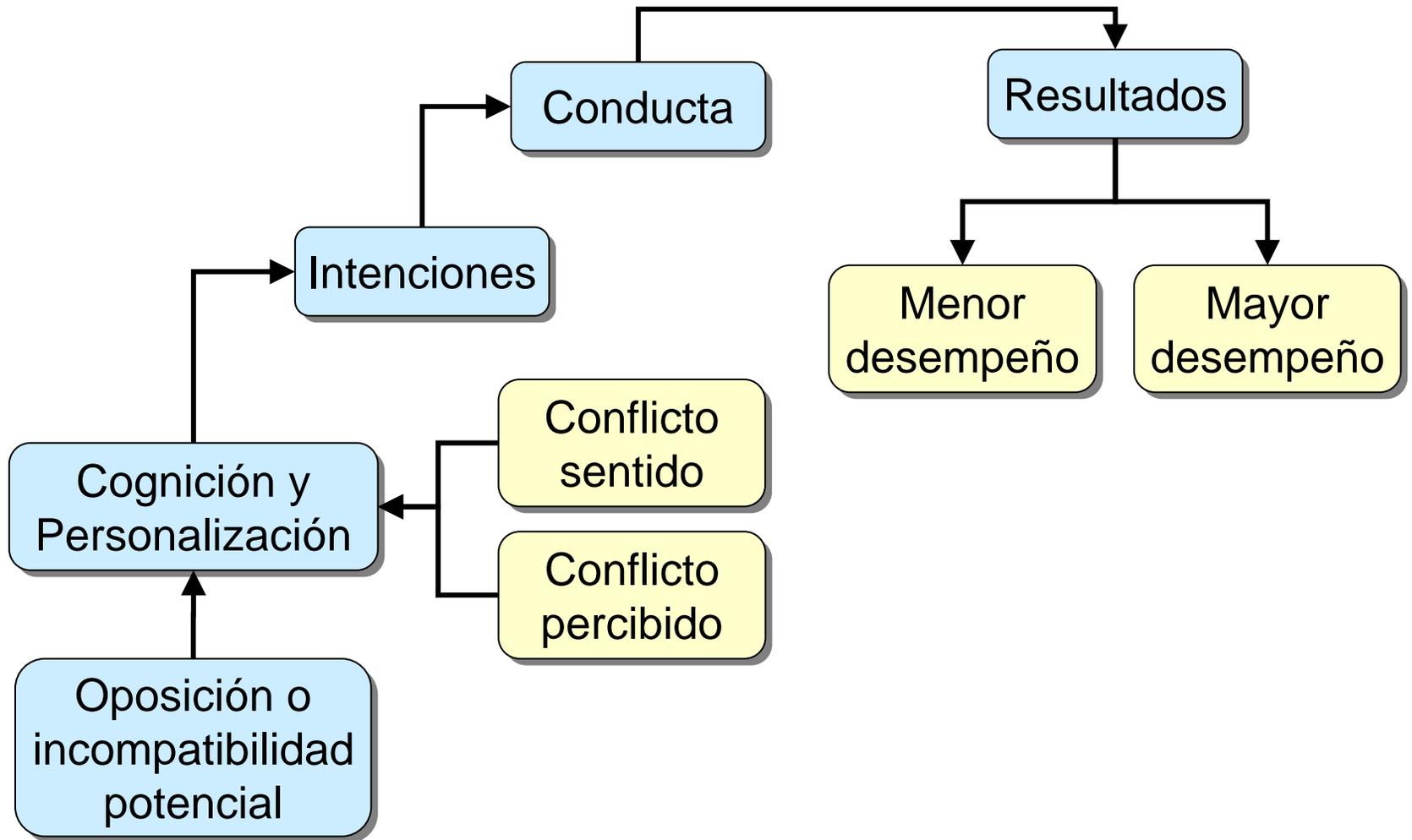


Clasificación de Conflictos



- Según sus consecuencias:
 - Funcionales
 - Disfuncionales
- Según su contenido:
 - Conflictos de Tareas
 - Conflictos de Relaciones
 - Conflictos por los procesos

El proceso del conflicto



Actitudes frente al conflicto

Matriz de Thomas y Kilmann



El proceso de negociación

1. Preparación y planeación.
2. Definición de reglas básicas.
3. Aclaración y justificación.
4. Negociación y resolución de problemas.
5. Conclusión e implantación.



El enfoque Ganar – Ganar

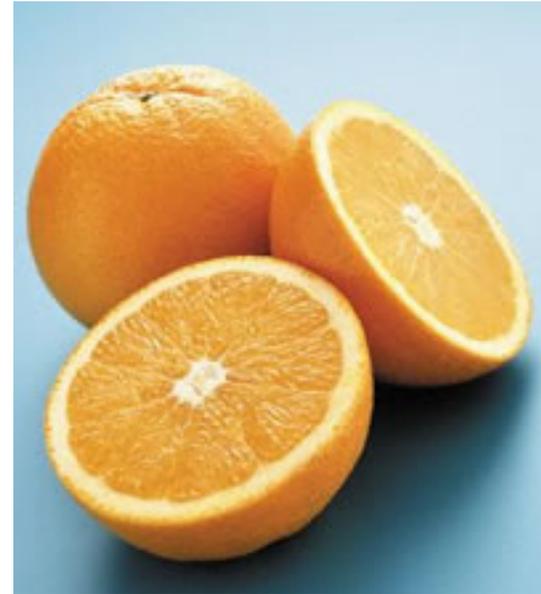
Método de Harvard



- Intereses
- Opciones
- Alternativas
- Criterios de legitimidad
- Compromisos
- Comunicación
- Relación

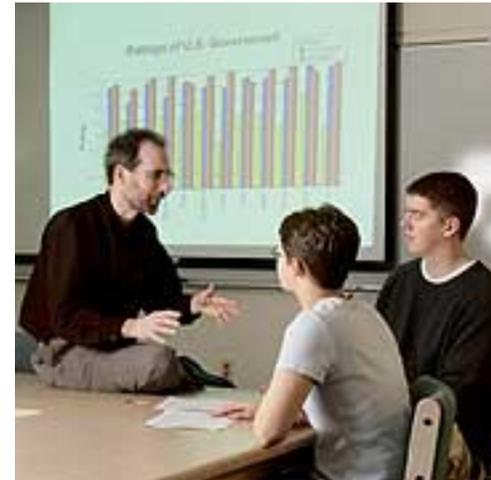
Negociar por Intereses o por Posiciones

- Las “Posiciones” responden a la pregunta “¿Qué es lo que quiero?”
- Los “Intereses” responden a la pregunta “¿Por qué y para qué lo quiero?”



Opciones

- Posibilidades de satisfacer los intereses **DENTRO** de la mesa de negociación.
- Requieren el uso del pensamiento creativo.
- No se busca encontrar “La Solución”, sino múltiples soluciones.



Algunas técnicas creativas para generar opciones



- Brainstorming
- Mapas mentales
- Arte de preguntar
- Relaciones forzadas
- Analogías
- Método 635
- Seis sombreros para pensar

Alternativas



- Posibilidades de satisfacer los intereses **FUERA** de la mesa de negociación.
- Acciones que una parte puede realizar por cuenta propia, en caso de que no se llegue a un acuerdo.
- “Últimas cartas” que se pueden jugar.

La Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado (MAAN)

- Con técnicas creativas se buscan tantas alternativas como sea posible.
- Antes de la negociación identificar la MAAN propia e indagar sobre la MAAN del otro.



La Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado (MAAN)



- A lo largo de la negociación se busca mejorar la MAAN propia y desmejorar la MAAN de la otra parte. Esto ayuda a mejorar las opciones.
- Si las MAAN de cada parte son mejores que la mejor **Opción** propuesta, es mejor no negociar.

Criterios de legitimidad

- Qué es “lo justo” para los intereses que defienden las partes, en comparación con un referente externo e imparcial.



Compromisos

- Planteamientos verbales o escritos que especifican los acuerdos.
- Sólo se realizan al final del proceso.

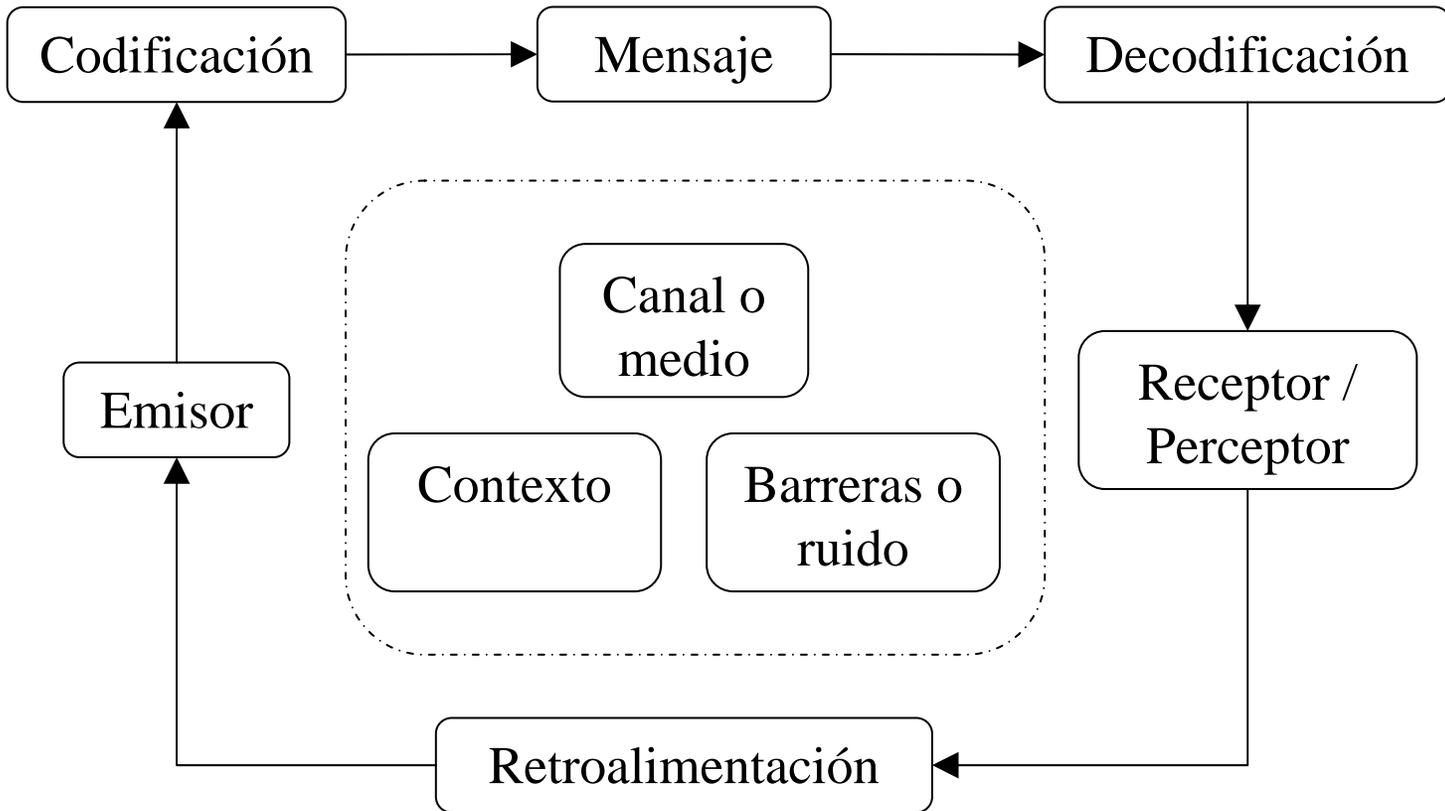


Comunicación



- Elemento central de la negociación.
- Determinante en el logro de los objetivos de la negociación y el mantenimiento de las relaciones.

El proceso comunicativo



Relación

- Ser incondicionalmente constructivo en las relaciones.
- Separar los problemas de relación de los problemas esenciales de negociación.
- Convertir los ataques personales en ataques hacia el problema.

