

NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Marco Ley 1010

“No podemos resolver ningún problema usando el mismo tipo de pensamiento que usamos cuando lo creamos.”

Albert Einstein



Bienvenidos a nuestra sesión



- **Nombre**
- **Cargo**
- **Experiencia resolviendo conflictos o negociando**

Preguntas:

- ¿Cuáles son sus expectativas relacionadas con este taller?
- ¿Qué espera llevarse como resultado del mismo?



Natalia C. Camacho
Consultora Asociada
Aleph Abogados

Acompaña y aporta a las organizaciones en la **gestión integral del talento humano**, facilitando **el diseño e implementación de estrategias** que impactan en el desarrollo de las personas, así como en los resultados de negocio.

Desde su experiencia en consultoría, Natalia ha diseñado e implementado proyectos en Recursos Humanos, Desarrollo Organizacional y Marketing. Su experiencia la ha enfocado en las siguientes áreas de especialización: Comunicación, Retroalimentación, Impacto e Influencia; Desarrollo y Formación de Habilidades Gerenciales asociadas a Liderazgo; Clima Organizacional; Evaluación de Capacidades de las Personas; Formación a equipos comerciales; Gestión del Cambio; Gestión de Desempeño y Conformación de Equipos de Alto Rendimiento.

Ha trabajado en clientes de todos los sectores, en países como Colombia, México, Venezuela, Ecuador, Perú, España y USA.

Se ha escrito artículos especializados en RRHH. Co-autora de dos (2) libros sobre Comunicación Corporativa.

Antes de hacer parte del equipo de Aleph Abogados, trabajó en otras firmas consultoras (**Korn Ferry / Hay Group, People Excellence y Nixus Capital Humano (la empresa de consultoría del Grupo Axxa Colpatria)**).

Comunicadora Social y Periodista de la Universidad de la Sabana. **Máster en Dirección de Empresas (MBA) del Instituto Tecnológico de Monterrey (México)**.

Certificada en **Coaching Ejecutivo** por la **Academia Interamericana de Coaching, AIAC (México)**.

Establecimiento de acuerdos



Participación



Puntualidad



Confidencialidad



Distracción



Respeto

Objetivos

Generales

- Brindar a los participantes el conocimiento y las herramientas necesarias para desarrollar habilidades y técnicas en Negociación y Resolución de Conflictos.

Específicos

- Identificar los aspectos significativos relacionados con el conflicto y la negociación.
- Reconocer el impacto que tiene la Negociación Efectiva para el lograr los objetivos estratégicos de un negocio.
- Desarrollar algunas herramientas y técnicas útiles en el proceso de negociación y resolución de conflictos.

Contenido

Actividades:

1. Repasando el marco legal
2. ¿Cómo estamos en habiliades de negociación?
3. Caso Arquitecta Sandra

Contexto Legal

Conceptos
Básicos sobre
Conflictos y
Negociación

Aplicando lo
aprendido en un
caso

Dentro de las funciones que tenemos en el comité de convivencia – ¿cuáles se relacionan con el tema de hoy?



¿Con qué palabras asocias el conflicto?



¿Qué emociones genera en ti?





“El conflicto es luz y sombra; peligro y oportunidad; estabilidad y cambio; fortaleza y debilidad, el impulso para avanzar y el obstaculo que se opone. Todos los conflictos son la semilla de la creación y de la destrucción”.

Sun Tzu. El Arte de la Guerra. 480-211 A.C.

Definición: Se dice que hay un conflicto cuando dos o más partes interdependientes perciben que sus objetivos son incompatibles.



Gane todo lo que puede

Encontrara varias posibilidades, los grupos eligen o una "X" o una "Y". Pueden **GANAR** ó **PERDER** de acuerdo a la elección que hagan.

4 X	Pierde \$1,00 cada una
3 X 1 Y	Gana \$ 1,00 cada una Pierde \$ 3,00 cada una
2 X 2 Y	Gana \$ 2,00 cada una Pierde \$ 2,00 cada una
1 X 3 Y	Gana \$ 3,00 cada una Pierde \$ 1,00 cada una
4 Y	Gana \$ 1,00 cada una



Competitivo vs. Competente



COMPETITIVO

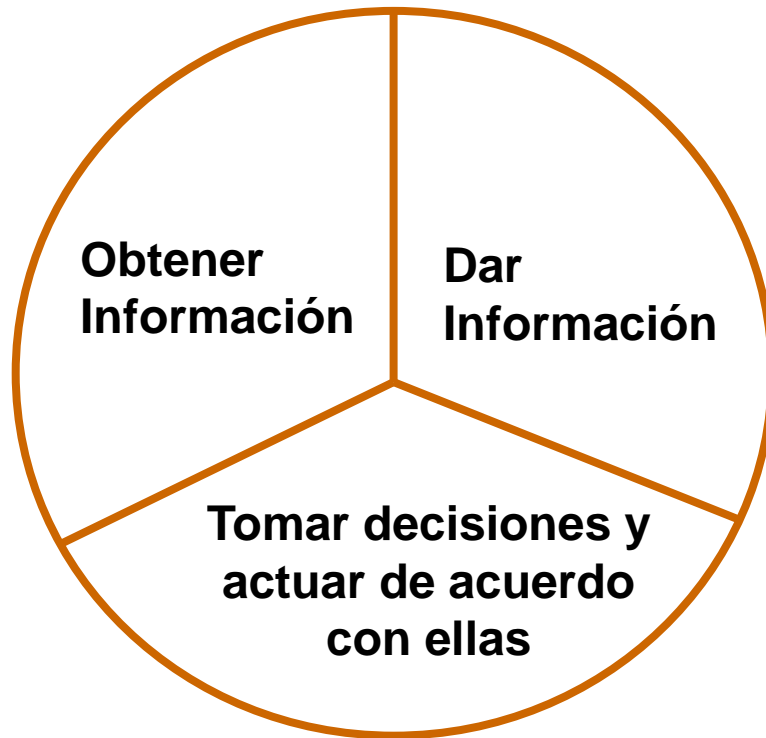
- La meta es ganarle a otro



COMPETENTE

- La meta es superar sus propios resultados, los resultados del otro son solo un punto de referencia

Negociación



En una negociación exitosa, todos ganan.

En la tentativa de influir, es importante hacer que los dos lados ganen y que la base sea la **colaboración** y **no** la **competición**.



Competencias de la Negociación

Relaciones Interpersonales

- Influir, persuadir y convencer a la parte contraria
- Conocer a la otra parte y sus necesidades.
- Genere confianza.
- Saber escuchar, comunicar.

Conocimiento de su propio negocio

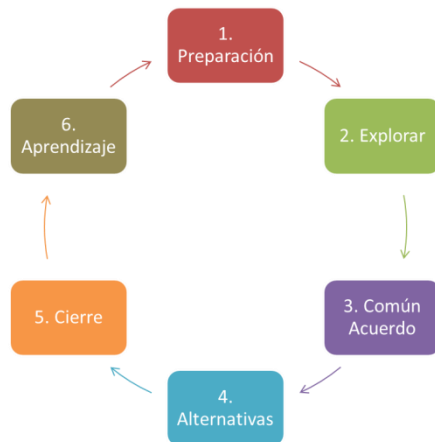
- La mayor información posible acerca del objeto de la negociación.
- Datos relativos al mercado.
- Conocimientos acerca de la estructura competitiva del sector.

Técnicas de negociación

- Planear, ejecutar y controlar la negociación dentro de una secuencia lógica y predeterminada.

Análisis de Caso: Sandra

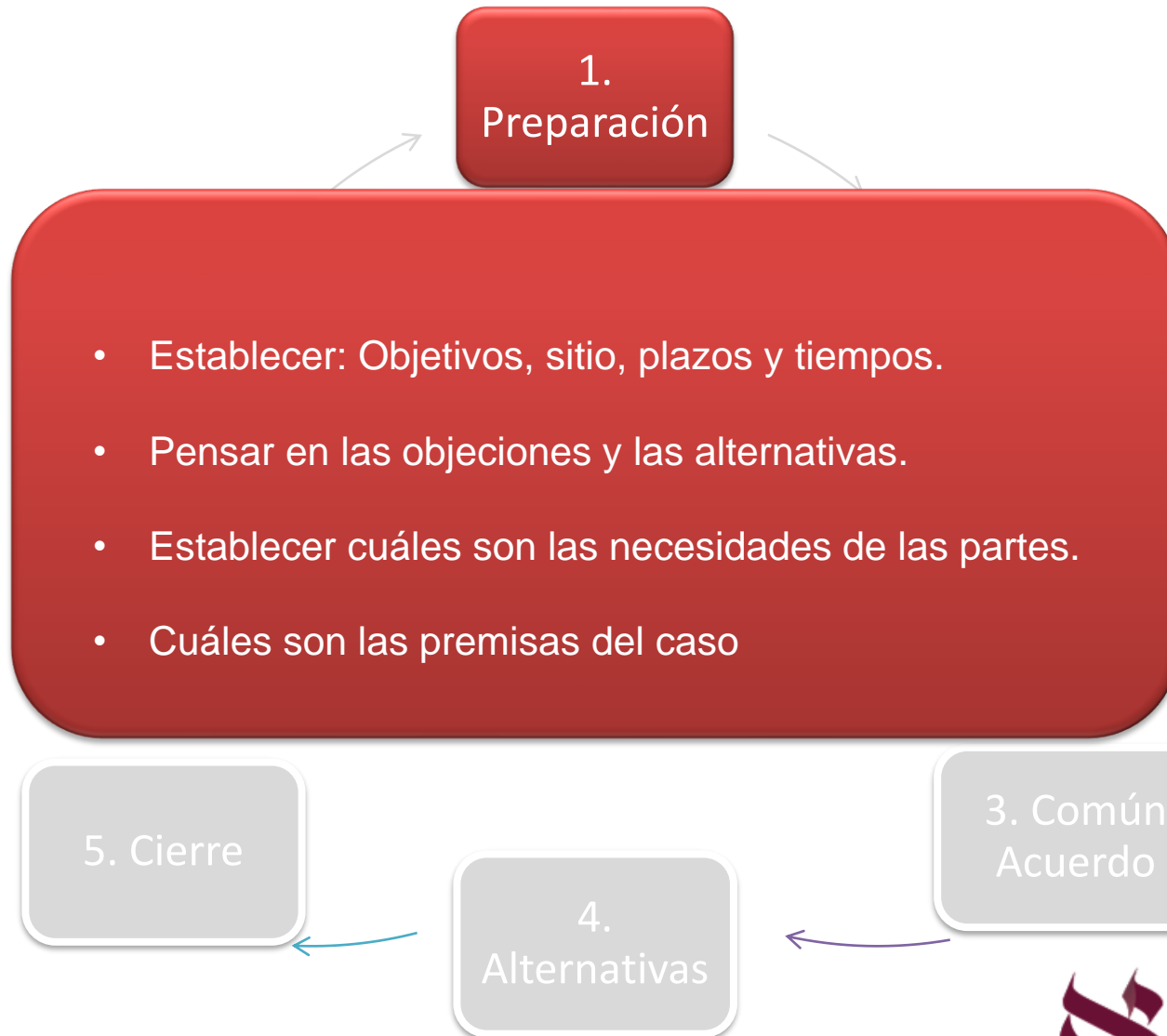
Recorra los pasos de la negociación y determine los posibles aspectos que se pudieron mejorar en el caso.



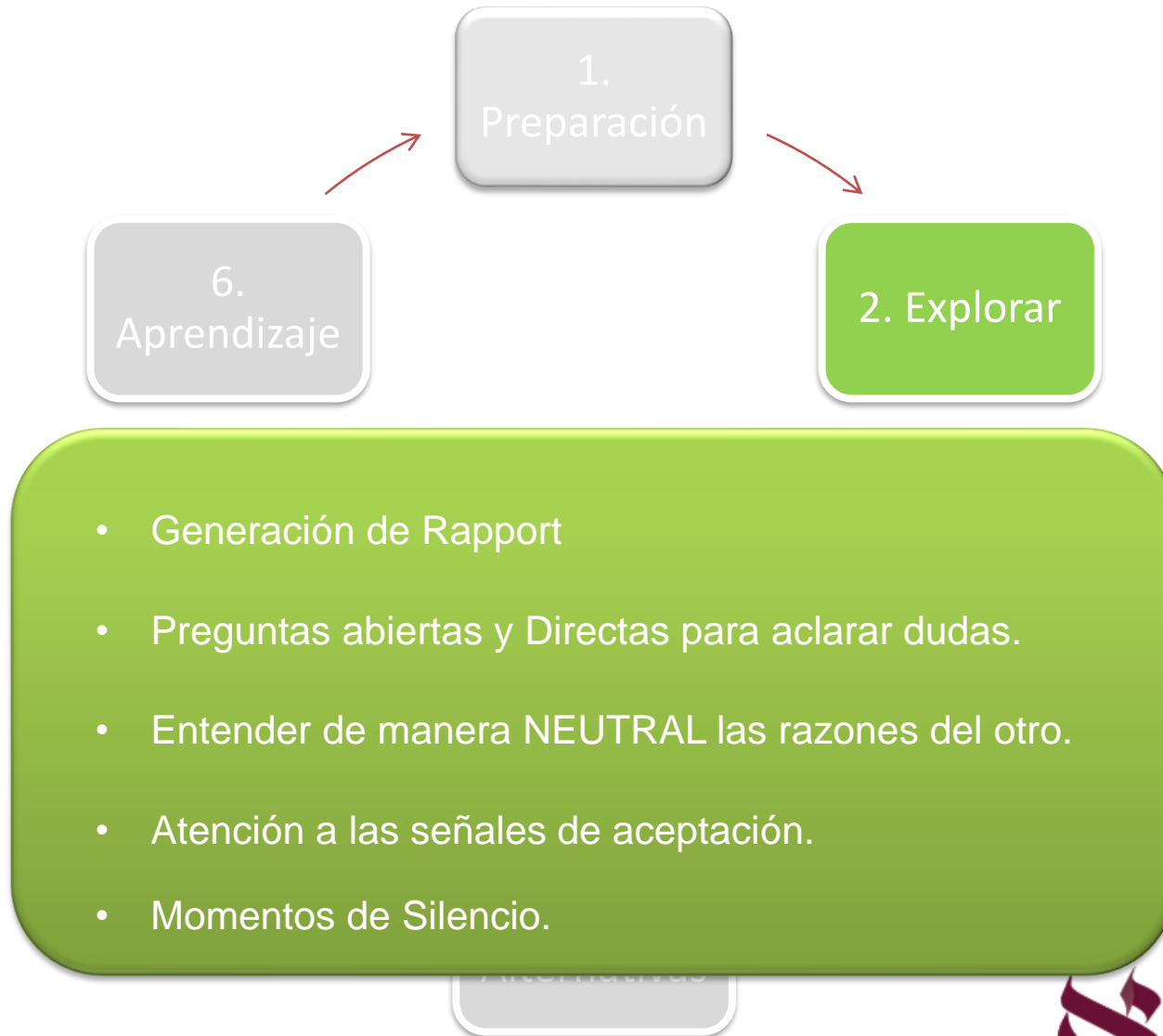
Etapas de la Negociación



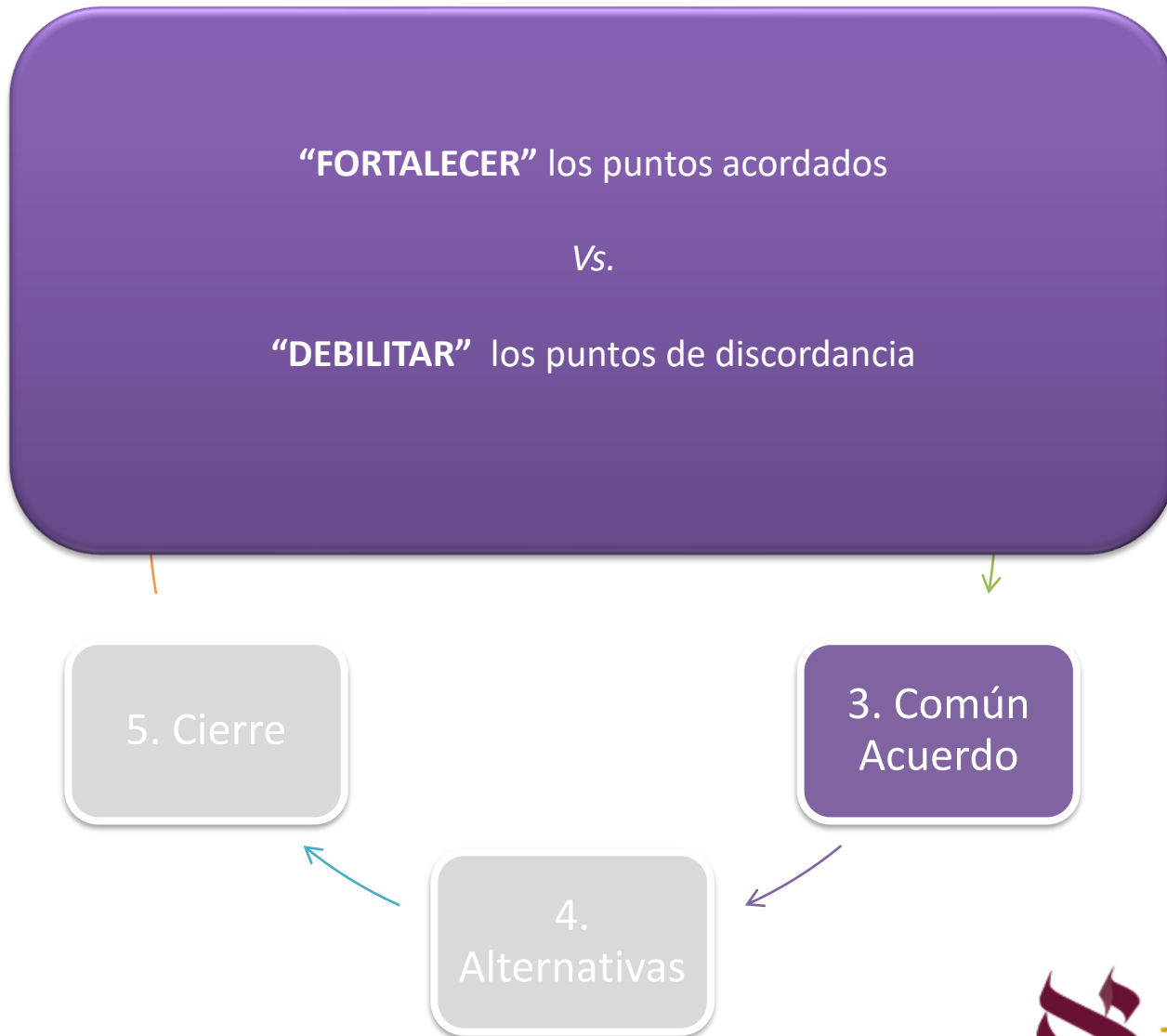
Etapas de la Negociación



Etapas de la Negociación



Etapas de la Negociación



Etapas de la Negociación

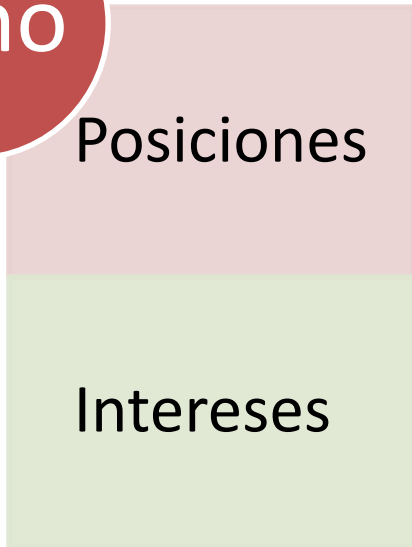


Redefinir el conflicto

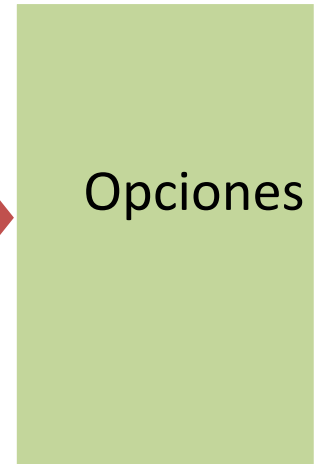
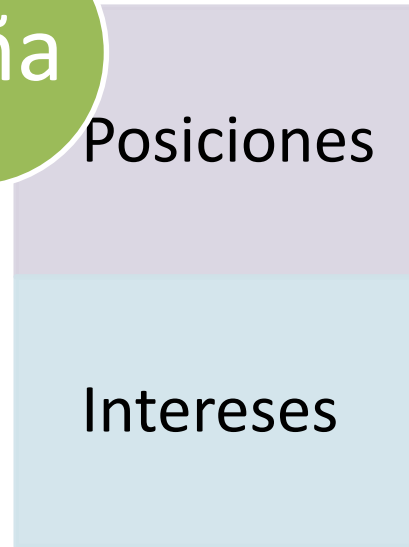


4. Alternativas

Niño



Niña



Redefinir el conflicto



4. Alternativas

Niño

Posiciones



Intereses

Sed

Niña

Posiciones



Intereses

Decorar una
torta



Opciones

Calmar la sed
con isotónicos,
cerveza, caldo

Decorar la torta
de acuerdo con
el gusto del
beneficiario o
con las
necesidades

4. Alternativas

- **M** e j o r
- **A** l t e r n a t i v a
- **A** c u e r d o
- **N** e g o c i a d o



Etapas de la Negociación

- Aceptación mutua de una situación sinérgica donde una tercera alternativa es una buena opción.
- Incluye la revisión de los acuerdos, la definición de las fechas y los responsables, los mecanismos de seguimiento y monitoreo de los acuerdos y la aprobación final.



Etapas de la Negociación

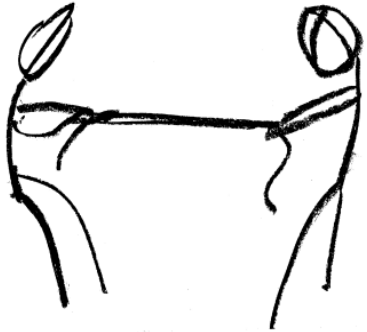


Aprender de cada negociación

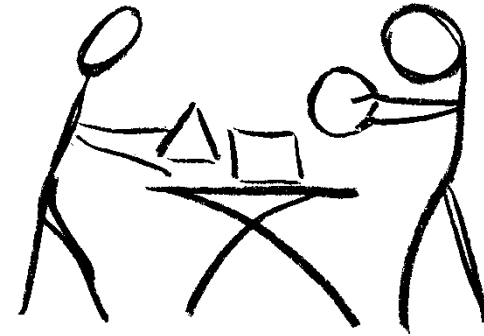
- ✓ La negociación es en un 80% aprendizaje.
- ✓ Busque sorpresas.
- ✓ Recuerde hacer preguntas.
- ✓ Céntrese en una habilidad a la vez
- ✓ Practique la mejora continua. Piense en maneras de mejorar el acuerdo.
- ✓ Identifique qué funcionó y qué no funcionó.
- ✓ Qué haría de manera diferente.
- ✓ Habilidades a trabajar.

6.
Aprendizaje

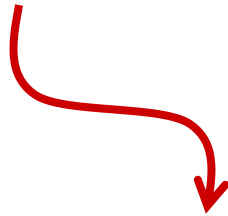
Tipos de Negociación



DISTRIBUTIVAS



INTEGRATIVAS



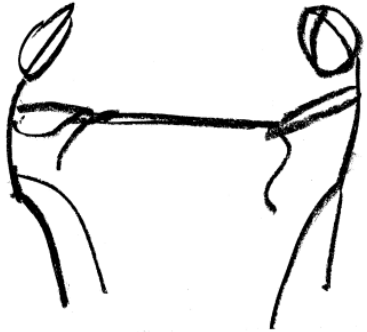
Reclamar “lo que me toca”/Repartir sacrificios

Elementos de la Estrategia de la Negociación Distributiva

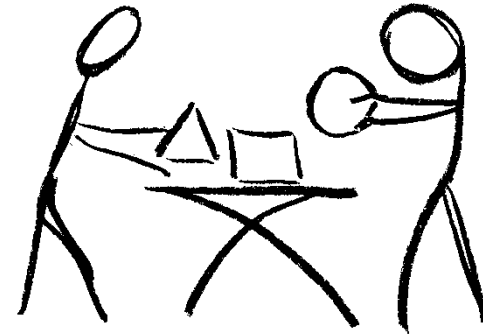
- ✓ Identifique y utilice criterios objetivos
- ✓ Establezca su punto de resistencia (mínimo y máximo)
- ✓ Fije una meta o una aspiración
- ✓ Busque alternativas (MAAN)
- ✓ Estime cual es el punto de resistencia y el MAAN de su contraparte
- ✓ Planee su apertura
- ✓ Diseñe sus concesiones



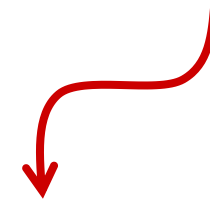
Tipos de Estrategia



DISTRIBUTIVAS



INTEGRATIVAS

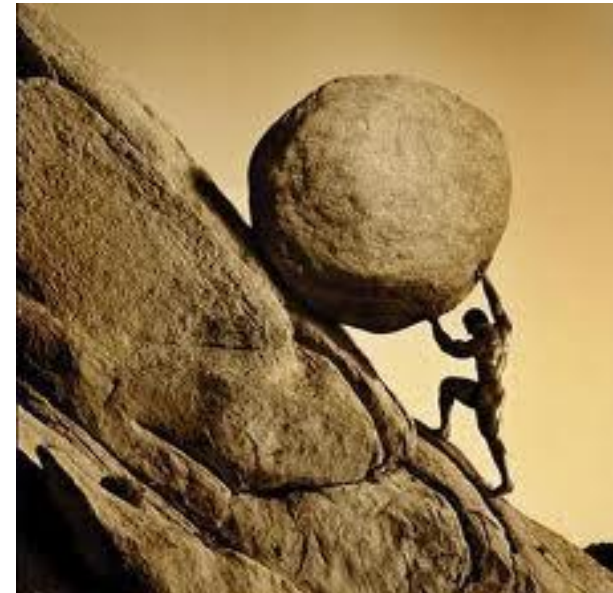


**Crear
Valor**

Estrategia Integrativa

Principales obstáculos:

- ✓ Cada uno da por supuesto que sus aspiraciones van en contraposición directa con las del otro.
- ✓ Somos vendedores de respuestas, no somos arquitectos de soluciones.
- ✓ Muchos de nosotros no estamos listos para invertir en CONFIANZA



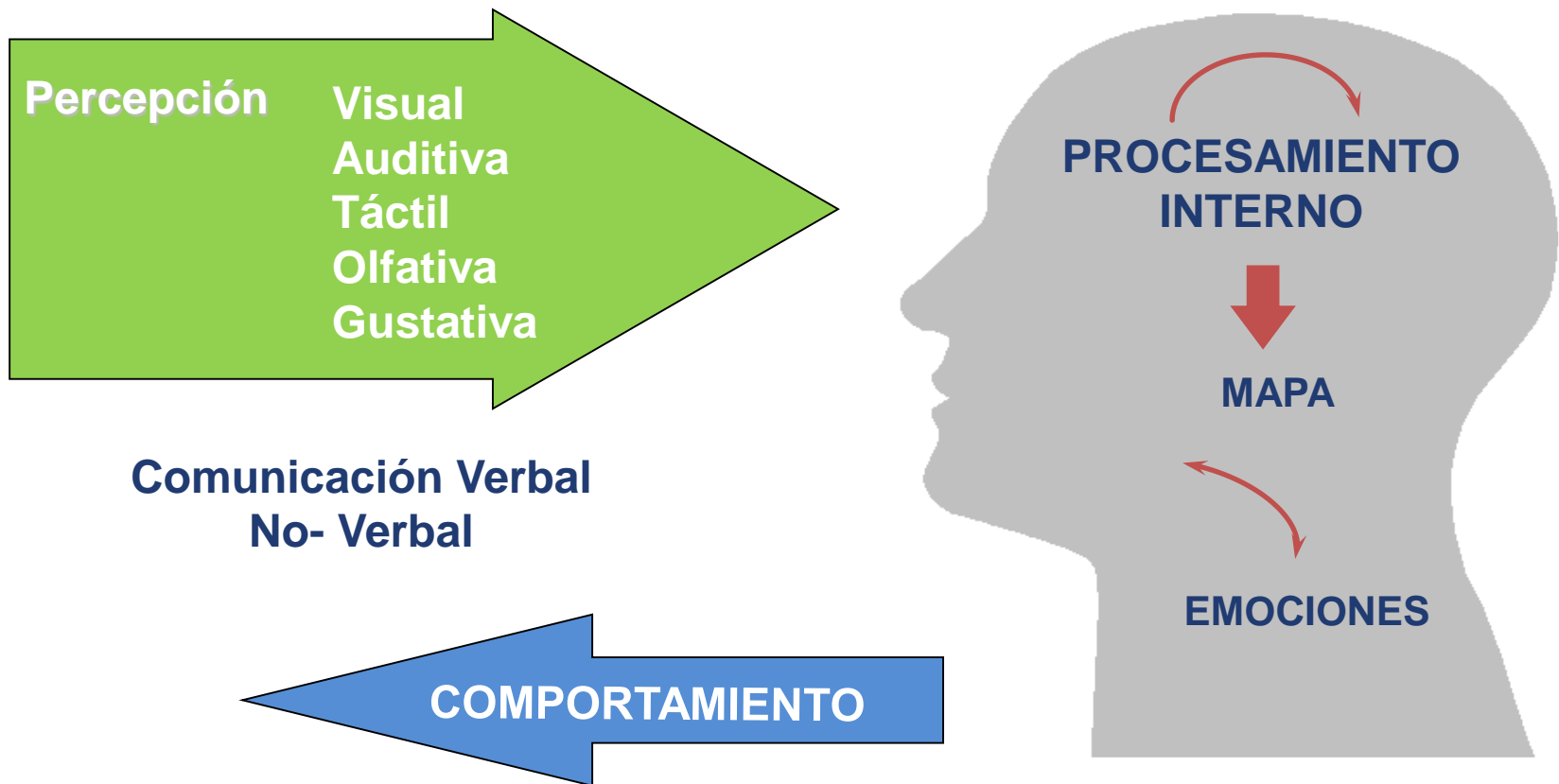
Estrategia Integrativa



Recuerde:

- ✓ No critique la solución del otro.
- ✓ No proponga una solución
- ✓ Escuche con atención

Proceso de la Percepción



Emociones

En una negociación las emociones pueden ser más importantes que las palabras.

- ✓ Emociones que no se expresan hacen que sea más difícil escuchar:
- ✓ Se habla del problema para evitar hablar de los sentimientos.
- ✓ Emociones inexpressadas pueden mantenernos fuera de la relación.



Manejo de emociones

- ✓ Identifique y entienda las emociones, las de ellos y las suyas.
- ✓ Hágalas explícitas y reconózcalas como legítimas.
- ✓ Permita que la otra parte se desahogue.
- ✓ No reaccione ante explosiones emocionales
- ✓ Use gestos simbólicos



Manejo de emociones

Cuente hasta 10, 9, 8, 7, 6

- ✓ Mantenga los ojos en lo que busca.
- ✓ No reaccione.
- ✓ Consiga tiempo para pensar.
- ✓ No decida en la mesa.
- ✓ Prepare, prepare, prepare.



Separe las personas del problema

Todo negociador tiene dos clases de intereses:

- ✓ En su propio foco
- ✓ En la relación



Pautas para resolver el conflicto



GAÑE - PIERDE



PIERDE - GAÑA



PIERDE - PIERDE



GAÑA - GAÑA

Resumen: Pautas para resolver el conflicto



- ✓ El proceso de buscar aceptación de ideas, propósitos o intereses, buscando el mejor resultado posible para todas las partes involucradas.
- ✓ Comunicarse de forma que sea posible obtener los resultados que Ud. quiere / necesita y Mejorar o mantener relaciones para el futuro.
- ✓ En una negociación exitosa, todos ganan.
- ✓ En la tentativa de influir, es importante hacer que los dos lados ganen y que la base sea la colaboración y no la competición.

Cierre



- ¿Qué cosas poco efectivas estoy haciendo, y debo cambiar?
- ¿Qué cosas efectivas estoy haciendo y debo continuar?
- ¿Qué cosas no estoy haciendo y me ayudarían a tener un desempeño sobresaliente?