



Interreg
España - Portugal

Fondo Europeo de Desarrollo Regional
Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional



UNIÓN EUROPEA
UNIÃO EUROPEIA

TÉCNICAS DE NEGOCIACION Y RESOLUCION DE CONFLICTOS



DEFINICIÓN:

Proceso comunicativo **estratégico-táctico**
de ofertas y contra ofertas
mediante el que las personas
tratan voluntariamente de llegar a acuerdos
sobre cuestiones en las que perciben
diferencias de intereses y en el que se manifiestan
relaciones de **interdependencia e incompatibilidad.**

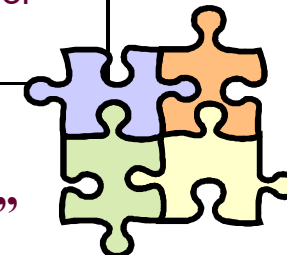
Daniele Vare:

**“El arte de hacer que el otro/a
se salga con la nuestra”**

NEGOCIACIÓN COMPETITIVA	NEGOCIACIÓN COLABORATIVA
<ul style="list-style-type: none"> • Los participantes son adversarios • El objetivo es la victoria • Se desafía al otro • Se insiste en la posición • Se contrarrestan argumentos • Se amenaza • No se muestra el límite inferior 	<ul style="list-style-type: none"> • Los participantes son amistosos • El objetivo el acuerdo • Se confía en el otro • Se insiste en el acuerdo • Se informa • Se ofrece • Se muestra el límite inferior

“Yo gano, tu pierdes”

“Yo gano, tu ganas”





BANDAS:

De dónde partimos...

PUNTO DE ARRANQUE

Que nos satisface...

OBJETIVO

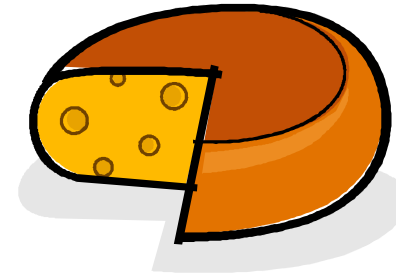


Hasta donde cederíamos...

PUNTO DE RUPTURA
O
PRECIO DE ABANDONO

NEGOCIACION COLABORATIVA

PRINCIPIOS BÁSICOS



- 1. Separar a las personas del problema**
- 2. Centrarse en los intereses**
- 3. Generar alternativas en beneficio mutuo**
- 4. Insistir en criterios objetivos**

Si queremos negociar en este estilo...ESTE ES EL CAMINO!

INTERESES = MOTIVACIONES

- M** MODA/ NOVEDAD / CAMBIO
- I** INTERÉS (ECONÓMICO)
- C** COMODIDAD (MÍNIMO ESFUERZO)
- A** AFECTO
- S** SEGURIDAD
- O** ORGULLO





UNI+i



Interreg
España - Portugal

Fondo Europeo de Desarrollo Regional
Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional

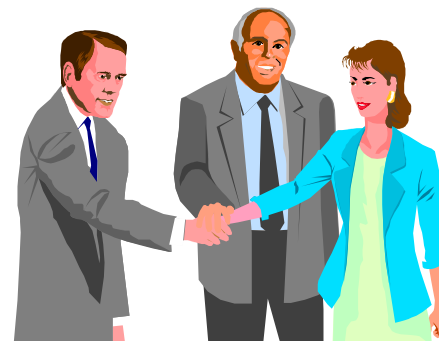


PASOS ENTRADA NEGOCIACION

FRENOS/ BARRERAS

CONSEJOS

- | | | |
|-----------------------------------|---|---------------------------|
| 1. Nuestro estado de ánimo | ➔ | 1. Subida al balcón |
| 2. El estado de ánimo del otro/a | ➔ | 2. Empatizar |
| 3. La posición cerrada del otro/a | ➔ | 3. Replantear |
| 4. La insatisfacción del otro/a | ➔ | 4. Tender puente de oro |
| 5. El poder del otro/a | ➔ | 5. Usar poder para educar |



FASES DE LA NEGOCIACION (I)

1. PREPARACION:



- **Analizar información**
- **Puntos fuertes / áreas de mejora**
- **Estilo**
- **Bandas**
- **“Jugar al ajedrez”**

2. ARGUMENTACION:



- **Exponer puntos fuertes**
- **Cubrir áreas de mejora**

FASES DE LA NEGOCIACION (III)

3. INTERCAMBIO DE CONCESIONES:

- **“Si tu....., entonces yo.....”**
- **Manejarnos por las bandas**
- **Dejar margen de negociación**





FASES NEGOCIACION (IV)

4. CIERRE:

- ❑ Empujón psicológico que le damos al interlocutor para estimular su decisión de acuerdo

Hay que detectar: SEÑALES!!!!!!

Dos alternativas:

- Acuerdo ➡ Seguimiento
- Desacuerdo ➡ Autoanálisis

¿QUE HE HECHO YO PARA MERECEER ESTO?



NEGOCIACION ENGAÑOSA:

TACTICAS OBSTRUCTIVAS:

Consisten en no ceder. Ejemplo:

“ Lo hecho, hecho está y no se puede cambiar”

ATAQUES:

Presionar e incomodar a la otra parte. Ejemplo:

“ Quiero un interlocutor con autoridad”



TRUCOS:

Tácticas para engañar y hacer ceder. Ejemplo:

“ No tengo autoridad para decidir esto”

NO REACCIONAR, NEGOCIAR:

- 1. Identificar la táctica del otro/a**
- 2. Conozca sus puntos vulnerables**
- 3. Tómese tiempo para pensar**
- 4. No discuta, póngase del lado del otro/a**
- 5. No rechace, cambie el planteamiento**
- 6. Formule preguntas**
- 7. Hable en plural (“nosotros”)**
- 8. No presione**
- 9. Pídale consejo a la otra parte**
- 10. Hágale ver las consecuencias del desacuerdo**
- 11. Si procede, recurra a terceros/as**
- 12. Deje que la otra parte escoja**
- 13. Aunque esté en posición ventajosa, negocie**
- 14. Forje acuerdos duraderos**



RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



PROBLEMA

Relacionado
con la tarea,
con errores, con
las causas

CONFLICTO

Relacionado
con las
relaciones
personales, con
valores, con
percepciones

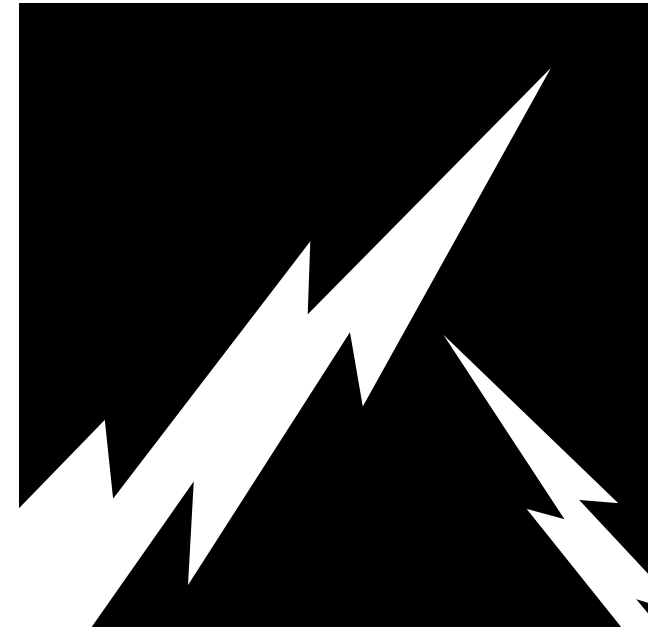


¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

AQUELLA SITUACIÓN EN LA QUE UNA PARTE DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO ADOPTA UNA POSTURA SIGNIFICATIVAMENTE DISTINTA DEL RESTO DE LOS MIEMBROS DISMINUYENDO O ANULANTDO LA COHESIÓN.

RAZONES DEL CONFLICTO

1. Pobre comunicación
2. Búsqueda de poder
3. Liderato débil
4. Desconfianza
5. Defensores muy articulados en ambos bandos
6. Inhabilidad para llegar a un entendimiento
7. Falta de sentido de misión



DIFERENTE MANERA DE ENTENDER LA SITUACIÓN

- Qué es lo más importante, lo más urgente, lo que hay que cuidar, Lo que yo hago, lo que hace el otro, lo que haces tú...

DIFERENCIAS DE OPINIÓN

- Sobre lo que está bien o mal en el trabajo, la implicación necesaria, sobre las decisiones, las relaciones...

DIFERENCIAS DE OBJETIVOS

- Expectativas profesionales divergentes, lo que espero que hagas...

COMPARTIR RECURSOS



SITUACIONES PERSONALES Y SUCESOS EXTERNOS



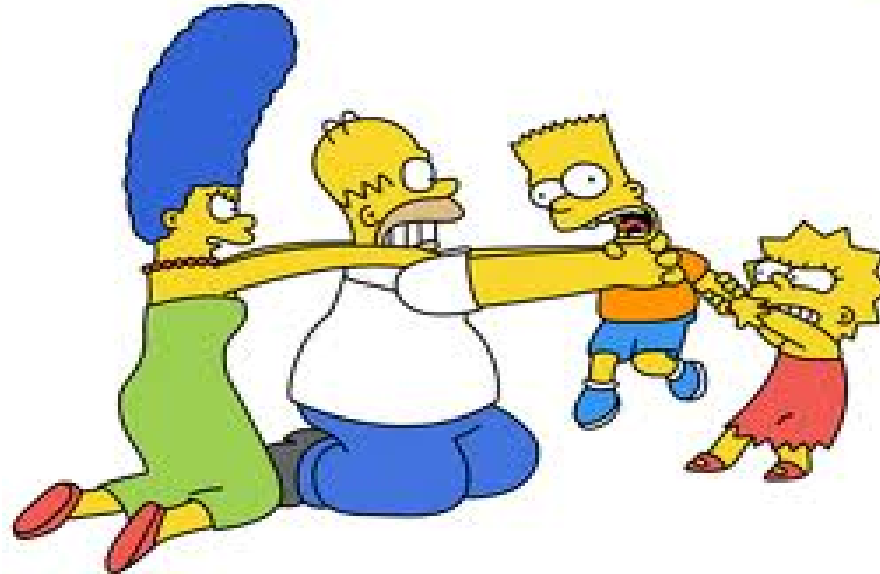
ETAPAS: SECUENCIA DE UN CONFLICTO

1. **SITUACIONES DE INCOMODIDAD.**- El conflicto está latente
2. **LAS PARTES TOMAN CONCIENCIA.**- El conflicto se manifiesta
3. **CAMBIO EN LA COMUNICACIÓN.**-Aparecen síntomas de tensión
4. **HOSTILIDADES.**- Las partes se posicionan
5. **SE REFUERZA LA SITUACIÓN DEL CONFLICTO** (sobreentendidos, mensajes ocultos, sentimientos de superioridad, inferioridad)
6. **APARECEN ACTITUDES TÍPICAS** (Explotar puntos débiles, el perseguidor asume situaciones de acoso, la víctima tiene sentimientos de resentimiento)



TIPOS DE CONFLICTOS

1. CONFLICTOS ENTRE JEFES DE DEPARTAMENTO
2. CONFLICTOS ENTRE EL JEFE Y SUBORDINADOS
3. CONFLICTOS ENTRE SUBORDINADOS DENTRO DE UN EQUIPO
4. CONFLICTOS ENTRE PERSONAS DE UN MISMO DEPARTAMENTO
5. CONFLICTOS ENTRE LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN Y LOS INDIVIDUALES



MÉTODOS PARA GESTIONAR CONFLICTOS

- 1. EVITAR EL CONFLICTO**
- 2. IMPONER LA SOLUCIÓN**
- 3. CONDESCENDER**
- 4. LLEGAR A UN COMPROMISO / NEGOCIACIÓN**

¿CÓMO ACTUAR ANTE UN CONFLICTO?

1. NO PERDER LOS NERVIOS
2. ANALIZAR LOS HECHOS FRIAMENTE Y OBJETIVAMENTE
3. PREPARAR LA REUNIÓN O ENTREVISTA CON LA OTRA PERSONA
4. EN LA ENTREVISTA MOSTRAR, EMPATIA, ECUCCHAR, ASERTIVIDAD
5. ASUMIR ERRORES SI ES NECESARIO, PEDIR DISCULPAS
6. CORREGIR SI ES NECESARIO
7. INVOLUCRAR A LA OTRA PERSONA EN LA SOLUCIÓN
8. SACAR EL LADO POSITIVO



**Enhorabuena por el buen
trabajo de esta sesión**

GRACIAS POR COMPARTIR

KIKE RIESGO

655 928160

kriesgo@grupofida.com