



Documento elaborado por la Docente Elizabeth Martínez Medina
Programa: Técnico Laboral Auxiliar en Recursos Humanos

LA NEGOCIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Las partes generalmente experimentan miedo, enojo, desconfianza, envidia, deseos de venganza, etc.

Las emociones deben ser manejadas primero antes que cualquier otro asunto (Inteligencia Emocional) La prioridad ante sentimientos muy fuertes, no recae en buscar soluciones a los problemas sino en ser escuchados.

Emociones: Son una variable constante en una situación de conflicto. Las partes vienen con una carga emotiva o afectiva producto de una historia conflictiva intrincada. Por tanto, cada una de las partes a menudo piensa:

- Que siempre tiene la razón.
- Que la otra parte es su enemigo.
- Que sus actos son razonables.
- Que está siendo víctima de la otra parte (Victimización)
- Que la otra parte no vale nada (Deslegitimización del otro)
- Que la otra parte es siempre así

Percepciones: Los estudios en psicología social demuestra que cada persona aprecia la realidad de modos distintos, distorsiona la imagen de su contraparte, lo cual genera situaciones conflictivas.

LA NEGOCIACIÓN es el proceso por el cual las partes interesadas:

- Resuelven conflictos o problemas.
- Examinan voluntariamente sus discrepancias.
- Alcanzan una decisión conjunta sobre los que les afecta.
- Acuerdan líneas de conductas.
- Buscan ventajas colectivas.
- Procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos

Elementos de una negociación: buscando la solución de conflictos:

- INTERESES y POSICIONES de cada una de las partes.
- OPCIONES y ALTERNATIVAS para resolver el conflicto.
- LEGITIMIDAD de los argumentos planteados.
- COMUNICACIÓN asertiva y empática.
- INTERACCIÓN constructiva. COMPROMISOS realistas, claros, suficientes...

Son muchas las características que definen al BUEN NEGOCIADOR y que lo diferencian del "negociador agresivo" o del mero "vendedor-charlatán" Entre ellas podemos señalar las siguientes:



**Documento elaborado por la Docente Elizabeth Martínez Medina
Programa: Técnico Laboral Auxiliar en Recursos Humanos**

1. Le gusta Negociar.
2. Entusiasta.
3. Gran Comunicador.
4. Persuasivo.
5. Observador.
6. Empático.
7. Respetuoso
8. Honesto.
9. No Improvisa.
10. Tiene Autoconfianza.
11. Ágil.
12. Acepta el Riesgo.
13. Paciente.
14. Creativo.

Al resolver el conflicto...

- Cuida la comunicación no verbal (Mira a los ojos cuando hables).
- Haz una petición no una exigencia.
- Piensa que tienes respeto por el otro y procura la cooperación.
- Haz preguntas y sugerencias, no acusaciones pues con esto solo se consiguen actitudes de ataque y defensa que impiden llegar a soluciones.
- No adivines el pensamiento del otro, pregúntale.
- Habla de lo que el otro hizo, no de lo que es o no es. El objetivo es cambiar conductas y una "etiqueta" nunca lleva al cambio.
- Céntrate en el tema que se esté tratando durante la discusión. No saques a relucir temas del pasado.
- Plantea los problemas, no los acumules. El resentimiento te hará explotar en el momento menos oportuno.
- Escucha al otro cuando habla, no lo interrumpas. Acepta las responsabilidades propias. No le echas toda la culpa al otro.
- Ofrece soluciones. Trata de llegar a un acuerdo.
- Pregunta al otro qué puedes hacer para mejorar las cosas.
- Interésate por las actividades del otro.
- Haz ver al otro que lo has entendido, repitiéndole alguna frase del discurso que refleje sus peticiones y sobre todo destaca aquello en lo que estás de acuerdo o piensas de la misma forma. Expresa también lo que te agrada del otro.
- Evita la crítica inadecuada, comentarios negativos, el sarcasmo o la ironía, esto solo responde al deseo de castigar al otro o de humillarle, es una venganza, no una búsqueda de soluciones.
- Busca un ambiente adecuado que facilite el hablar: tranquilidad, intimidad, y que sean espacio neutral.



Documento elaborado por la Docente Elizabeth Martínez Medina
Programa: Técnico Laboral Auxiliar en Recursos Humanos

UN BUEN NEGOCIADOR DE CONFLICTOS...

- Tiene en cuenta las necesidades del otro tanto como las suyas.
- Sus reacciones son calmadas y sus emociones no son intensas ni descontroladas.
- Trata a la otra persona con respeto, evitando comentarios que puedan herirle.
- Tiene una mayor disposición a perdonar y a olvidar el pasado sin guardar resentimiento.
- Intenta afrontar el problema sin huir y buscar soluciones que tengan en cuenta las necesidades de todos los implicados.

Fuente de datos: Varios autores.