

NEGOCIACION Y CONFLICTO



*Antes de convencer
al intelecto, es
imprescindible
tocar y predisponer
el corazón.*

B. Pascal.

UN HORIZONTE ABIERTO AL FUTURO

— **Pensamos** —
en su *futuro*



¡Bienvenido!

www.fitec.edu.co



La negociación es un proceso de intercambio de información y compromisos en el cuál dos o más partes, que tienen intereses comunes y otros divergentes, intentan llegar a un acuerdo.

Para otros, la negociación es un proceso en donde los agentes interesados en llegar a un acuerdo sobre un asunto en particular, intercambian información, promesas y aceptan compromisos formales.

En este sentido, la negociación se suele dar en forma de diálogo entre las partes, en donde cada uno tiene interés en lo que la otra parte tiene, o puede ofrecer, pero no está dispuesto a aceptar todas sus condiciones.

De esta forma, cada parte busca que la otra ceda en algo su postura para poder llegar a un punto de acuerdo aceptable por ambos.

<https://www.youtube.com/watch?v=CnF26cflfQM>



Un buen negociador es aquel que desarrolla un amplio abanico de habilidades para relacionarse de forma óptima tanto con personas como con grupos.

Las estrategias de negociación hacen referencia a las acciones dirigidas a la consecución de los objetivos propuestos durante el proceso de negociación. A continuación presentaremos las diferentes estrategias de negociación a destacar.

https://www.youtube.com/watch?v=Ekg4rVPN_wc



ESTRATEGIAS DE NEGOCIACION



Características básicas de la negociación

La negociación, independientemente del contexto en el que se realice, tiene las siguientes características básicas:

- Existen dos o más interesadas en negociar (partes negociadoras)
- Las partes negociadoras están interrelacionadas. Esto es, cada una de ellas tienen algo de interés para la otra parte, lo que determina en gran parte su poder de negociación. Si no hay nada que se pueda ofrecer, no se puede negociar.
- Existe un proceso dinámico en donde las partes se comunican, informan de sus posiciones y discuten cuanto está cada uno dispuesto a ceder a cambio de que cosa.
- Estrategias, cada una de las partes negociadoras tendrá una determinada estrategia negociadora cuyo objetivo será que la mayor parte de sus condiciones sea aceptada. La estrategia puede ser exitosa o no.
- Si la negociación es exitosa se llegará a un acuerdo formal en donde las partes se comprometen a con lo pactado.

<https://www.cesarpiqueras.com/tecnicas-de-negociacion/>



https://academica.repo.fitec.edu.co/index.php/frontend/files/get/presentaciones_2020-1/DOCUMENTOAPOYOTALLERNEGyCONFLICTO.pdf

ETAPAS DE LA NEGOCIACION



habilidades para una comunicación positiva gestión de expectativas del cliente: Negociación

Tipos de negociación

Los dos tipos básicos de negociación



**NEGOCIACIÓN
COMPETITIVA**



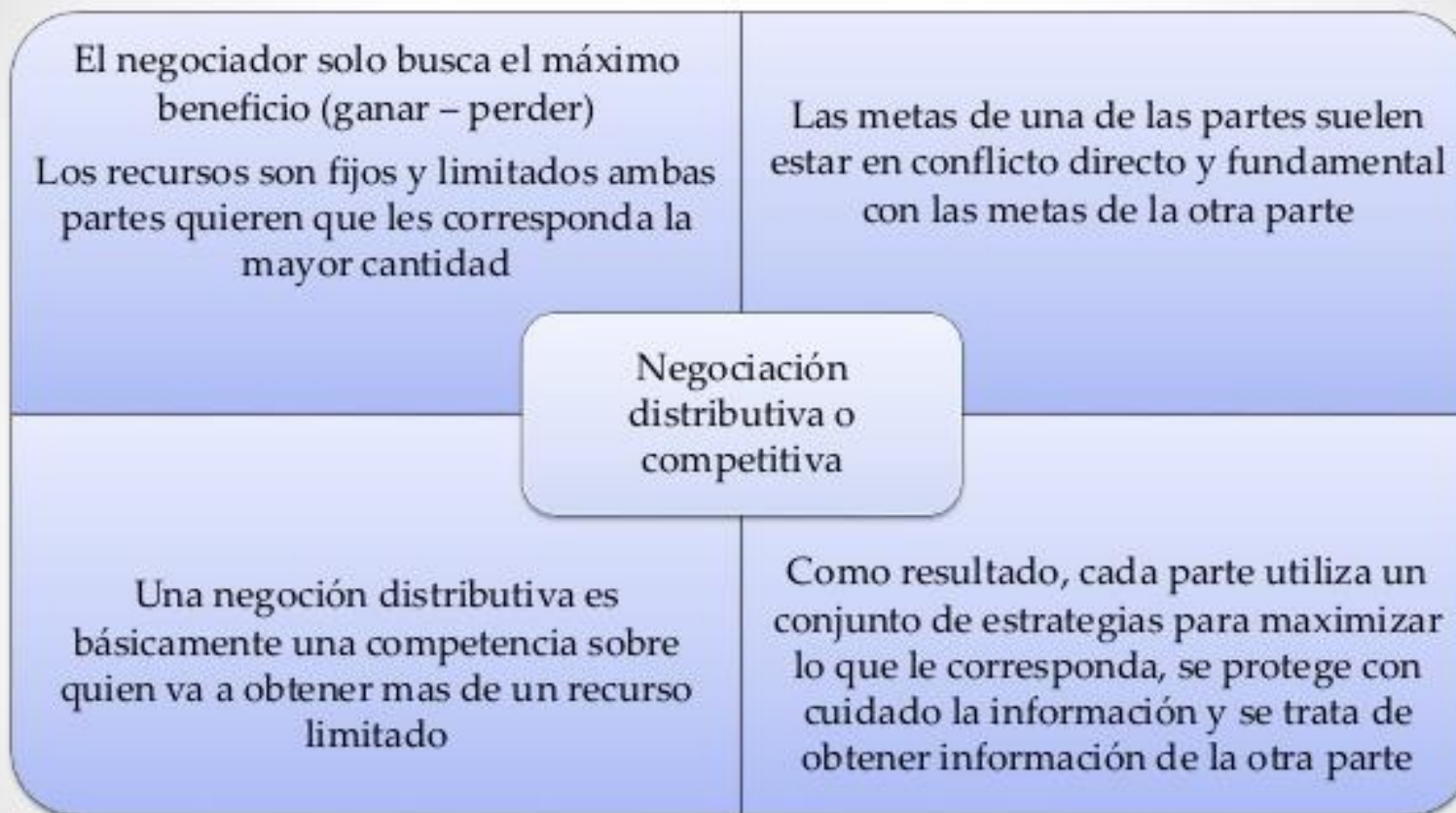
**NEGOCIACIÓN
COLABORATIVA**

DISTRIBUTIVA

- Abrir con demanda alta.
- Presionar con “cañas” sobre la alternativa externa propia
- Fingir desinterés
- No dar ninguna información
- Adivinar el límite del otro
- Acercarse amistosamente o tratar duro al otro
- Convencer, dar argumentos
- Amenazar o intimidar al otro
- Esperar a que se acabe el tiempo

INTEGRATIVA

- Preparar criterios objetivos
- Calcular la alternativa externa
- Preparar preguntas sobre intereses
- Establecer reglas de mutuo respeto.
- Hacer muchas preguntas
- Explorar muchas soluciones
- Intercambiar información, gradual.
- Buscar ampliación del “pastel”
- Ligar unos puntos con otros
- Ofertas razonables basadas en criterios objetivos.



Derechos reservados:
<http://negociandomejor.blogspot.com>

TÁCTICAS DE NEGOCIACIÓN

DESARROLLO

Tomar la iniciativa

Facilitar
información

Lugar
negociar

PRESIÓN

Confundir

Intimidar

Debilitar

Atacar

ENGAÑOSAS

No cumplir

Mentir

Prometer

ALGUNAS TÁCTICAS DE NEGOCIACIÓN

- **Separe a las personas del problema**
 - Sea blando con los demás y duro con el problema.
 - Compórtese de una manera que no tenga nada que ver con la confianza.
- **Céntrese en los intereses, no en las posiciones**
 - Explore los intereses.
 - Evite tener un mínimo aceptable.
- **Invente opciones en beneficio mutuo**
 - Desarrolle opciones múltiples entre las que escoger; de más tarde.
- **Insista en utilizar criterios objetivos**
 - Intente alcanzar un resultado basado en normas que sean independientes de la voluntad.
 - Razone y permanezca abierto a los razonamientos: ceda ante el principio, no a la presión.

HABILIDADES DIRECTIVAS / Jorge Palacios





Ahora, al interior del aula de clase se dan conflictos, eventos que requieren ser resueltos, que haya una negociación y que sirva como proceso de aprendizaje no sólo para el estudiante sino, también para el profesor.

El papel del docente frente a un conflicto

Ante cualquier conflicto de ámbito académico, es importante que el docente escuche las versiones de los hechos y sea abierto a las diferentes opiniones, proporcionando estrategias para fomentar el orden y el respeto en el aula de clase. El docente debe mostrar una actitud neutral frente al conflicto para llegar a un acuerdo con sus estudiantes sin afectar la relación académica.

El papel del estudiante frente a un conflicto

El respeto y la comunicación entre los compañeros de clase deben ser bases vitales para su formación académica. Por lo tanto, en medio del conflicto es importante fomentar estos elementos, respetando las opiniones de sus compañeros implicados en el problema, así como la importancia de recurrir al diálogo para proponer soluciones que beneficien a estos.

<https://prezi.com/view/xKqkxQ8cgSOMgNA8kImQ/>



Arbitraje

Negociación

Mediación

Conciliación

Todo conflicto académico

Requerirá de estas etapas

https://academica.repo.fitec.edu.co/index.php/frontend/files/get/presentaciones_2020-1/TallerNEGOCIACIONyCONFLICTO.pdf

Estilos de manejo del conflicto

Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann (1970), desarrollaron un modelo para manejar el conflicto en el que se desprenden 5 estilos de acuerdo al grado de asertividad y cooperación.

Según los autores, la asertividad es cuando la persona intenta resolver sus propios problemas.

Por otro lado, la cooperación es cuando la persona intenta solucionar los problemas de los demás.



ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN



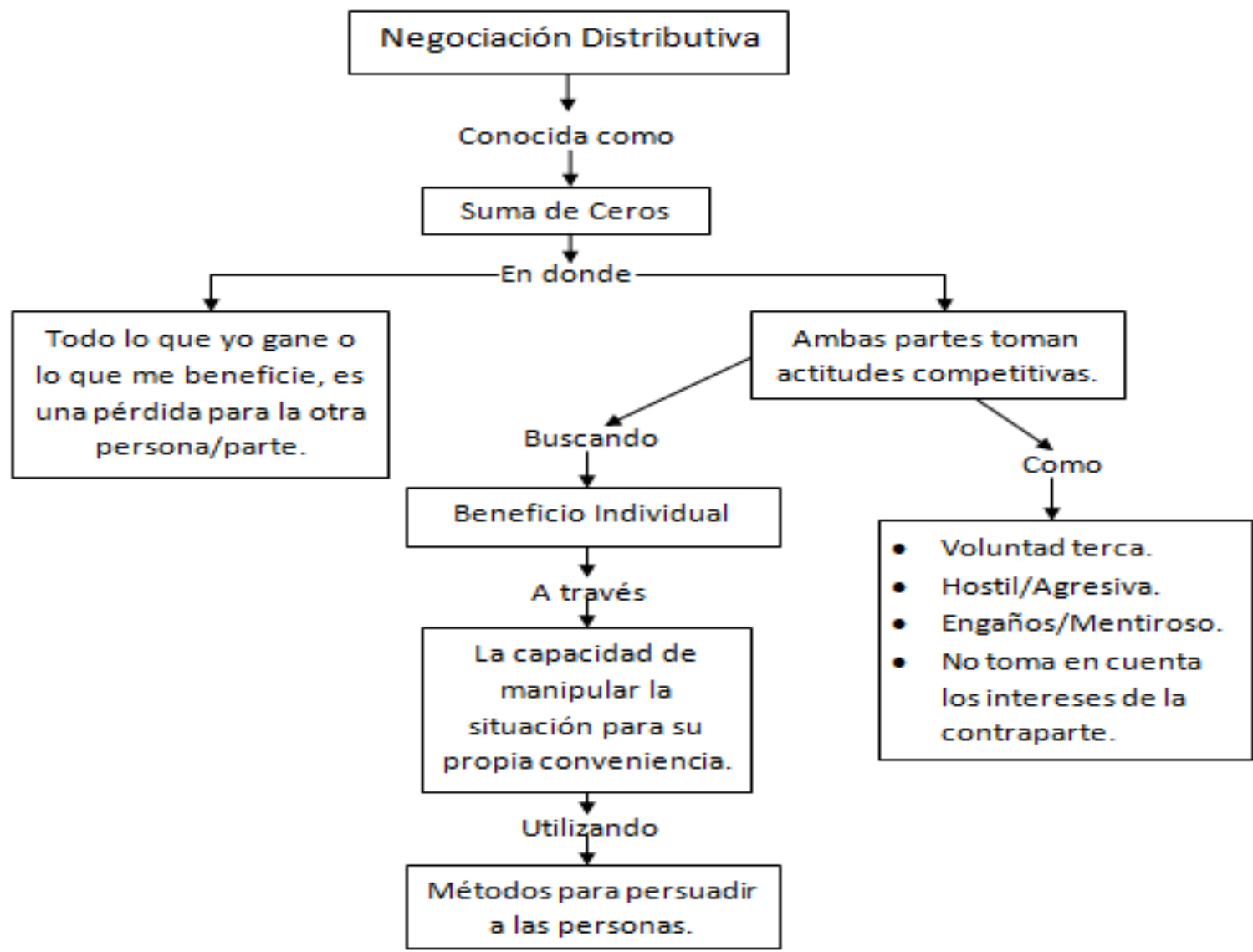
LA NEGOCIACIÓN ES UN PROCESO INHERENTE A TODA LA ORGANIZACIÓN

COMUNICACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN

El éxito de una negociación depende en gran medida de conseguir una buena comunicación entre las partes.



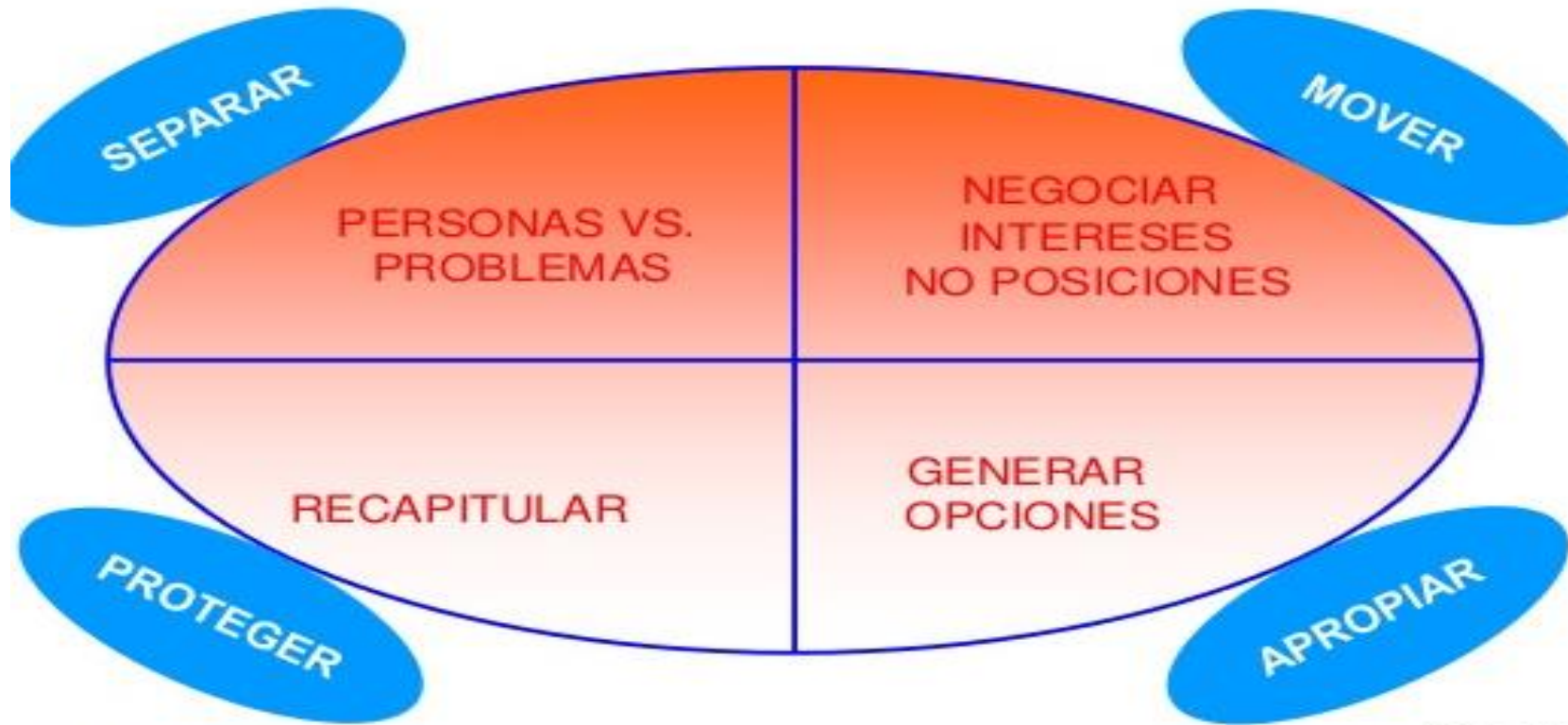






Tácticas integradoras

LOS 4 PUNTOS BÁSICOS DE LA NEGOCIACIÓN INTEGRADORA



ABILIDADES DIRECTIVAS / Jorge Palacios

www.eoi.es



TÁCTICAS

- Las tácticas de desarrollo
- Las tácticas de desarrollo
- Las tácticas de presión
 - Desgaste
 - Ataque
- Tácticas engañosas
 - Ultimátum
 - Exigencias crecientes
 - Autoridad superior
 - Hombre bueno, hombre malo
 - Lugar de la negociación
 - Tiempo
- **La única táctica que realmente funciona es la profesionalidad**



Evidencia: Desarrolla el cuestionario que se encuentra en la diapositiva presentación prezzi
<https://prezi.com/view/xKqkxQ8cgSOMgNA8klmQ/>
y documento de apoyo TallerNEGOCIACIONyCONFLICTO

Aprender a negociar en el escenario académico fortalece la capacidad de negociación en cualesquiera de los otros escenarios de la vida social. Un buen negociador ha desarrollado una de competencia blanda donde las competencias están en el uso de la inteligencia emocional. Bienvenido



GRACIAS

Calle 58 # 32-16
Bucaramanga / Santander

Tel: (7) 6431301

www.fitec.edu.co