

E n s a y o

P R E S E N T A D O P O R :

A n a M i l e n a C a m a r g o



U N I V E R S I D A D M I L I T A R N U E V A G R A N A D A
F A C U L T A D D E E S T U D I O S A D I S T A N C I A (F A E D I S)
P R O G R A M A D E A D M I N I S T R A C I O N D E E M P R E S A S A D I S T A N C I A

B o g o t á , D . C .

2 0 1 4

NEGOCIACION DE CONFLICTOS

Es importante aprender a manejar los conflictos y los procesos de negociación ya que el conflicto hace parte de nuestro entorno y diario vivir por eso mismo forma parte de nuestra vida personal y laboral. La negociación de conflictos busca llegar acuerdos que beneficien ambas partes buscando compra-venta, aspectos económicos, materiales, psicológicos, espirituales, siempre los humanos están negociando permanentemente en todos los escenarios de nuestras vidas, de allí nace la importancia de saber negociar y manejar los conflictos con inteligencia y sabiduría, es necesario conocer los tipos de conflictos, las estrategias y modelos para resolver conflictos, logrando el manejo positivo al ejecutar o intentar el desarrollo de un conflicto buscando lograr beneficios justo para las partes involucradas.

La negociación requiere tácticas ò destrezas que se pueden utilizar dependiendo de que se está negociando, además es necesario hacer uso de las herramientas y estrategias y lo más importante es capacitar personal para que sean capaces de interactuar con el mundo de una forma exitosa. Debemos estar consciente que nos enfrentaremos a muchas situaciones en donde nos toca demostrar las capacidades como buen negociador porque nos encontraremos situaciones llenos de posibles acuerdos y desacuerdos que nos dirigen a crear mecanismos de concertación y solución, pocas son las veces que, nos detenemos a crear o implementar estrategias y mecanismos de solución que brinden una solución y conforme con las necesidades mutuas de los participantes del problema o conflicto en donde se obtenga un gana-gana, debemos dejar el

pensamiento que la negociación es cuando salgo ganando y mi oponente pierde, a continuación se nombraran unas destrezas utilizadas al momento de la negociación, Las Doce Destrezas de Resolución de Conflictos y El Juego de Resolución de Conflictos como lo atribuye (Iliá N. Morales Figueroa y Annette De Paz 2003)

➤ **LA PERSPECTIVA DE GANAR / GANAR - Oponentes o socios**

Nos muestra un entorno totalmente diferente ya que cuando llegamos a negociar muchas veces nos encontramos con una actitud poderosa e imponente, alcanzando así a llegar a una situación más tensa, mientras que esta destreza es totalmente diferente ya que uno inicia con una actitud cooperativa, buscando así la satisfacción mutua, iniciando primero con la mentalidad de que yo quiero ganar pero quiero que mis socios ganen también, esto conlleva que debemos cumplir con un orden el cual es empezar con el convencimiento personal, discutiendo las necesidades en vez de únicamente buscar una solución, obteniendo como resultado un beneficio mutuo, se demuestra que con esta actitud ganamos mucho más porque crea en nosotros un sentido de pertenencia y compromiso llegando a una ganancia compartida, el cual logramos que el oponente se sienta bien sobre el resultado, así las soluciones no sean tan perfectas.

➤ **RESPUESTA CREATIVA PROBLEMAS O RETOS**

Cuando cometemos un error no es el fin del mundo, si no el inicio de grandes oportunidades, la vida no se trata de perder y ganar se trata de aprender día a día del entorno que nos rodea, es importante mencionar que por cada error que cometemos puede ser el descubrimiento de un nuevo proyecto llegando a transformar los problemas en oportunidades exigiéndonos la perfección del mismo y de nuestro diario vivir, inculcando otra forma de ver la vida.

➤ **EMPATÍA-LAS TAREAS DE ESCUCHAR ACTIVAMENTE**

Lo importante es establecer un canal de confianza para que una persona exprese sus emociones, también es importante dejar que exprese todas sus inquietudes, necesidades y demás ya que esto permite indagar y explorar más a fondo lo que está pasando y poder encontrar un buen camino a lo que está sucediendo. Vale la pena aclarar que no debemos ir directo a las soluciones sino indagar a fondo y verificar como es la situación en el otro lado primero para así mismo emitir una solución, es de vital importancia

➤ **ASERTIVIDAD APROPIADA CUÁNDO USAR ORACIONES CON “YO”**

La esencia de la asertividad apropiada es poder expresar su caso sin levantar las defensas de la otra persona. Este enunciado nos da a entender que debemos de atacar a la problemática mas no a la persona que está pasando por esa problemática, además se debe tener un lenguaje limpio para no crear un mal ambiente.

Al emplear una oración con “Yo” se está transmitiendo o expresando lo que se piensa de la problemática sin juzgar ni herir a nadie.

Además esta destreza nos enseña a controlar nuestras emociones si alguien nos grita o nos falta al respeto, allí lo que debemos hacer es respirar profundamente y ser apropiadamente asertivos con la situación que se presentó.

➤ **PODER COOPERATIVO RESPONDIENDO A LA RESISTENCIA DE OTROS**

Debemos de ser comprensivos y cooperativos a las situaciones que se nos presenten y también debemos de responder a la resistencia de otros con buena actitud.

De debe de Explorar y aclarar los detalles, analizar y averiguar otras opciones que nos pueden beneficiar, es muy caro - Danna Comprara un vestido en FDS, ¿Comparado con

qué? con SHERLAN la competencia, debemos de encontrar opciones que mas beneficien a ambas partes como Ellos siempre buscan problemas con los compañeros de trabajo hay alguna ocasión en que no... cuando no vienen a trabajar.

Debemos de REDIRIJIR - Muévase a lo Positivo. Debemos de tener claro lo que vamos a redirigir y siempre esperar algo bueno para lo que estamos haciendo.

No quiero... ser gorda... ¿Qué te gustaría?. Ser delgada... Como debemos lograr lo que nos gusta, en este caso hacer ejercicio y comer saludablemente.

Debemos de Vuelva a las Necesidades y Preocupaciones Legítimas

Como referencia tomaremos una experiencia vivida en un entorno familiar. ¡Cómo te atreves a hacer una cosa como esa! Sara porque te atreviste a traer a tus amigos estando sola en la casa ¿Qué es lo que te disgusta de eso? Que le hubiera pasado algo a Sara.

➤ **MANEJO DE EMOCIONES MANEJÁNDOSE A USTED MISMO**

Se refiere que debemos de saber con claridad cuáles son nuestros miedos, corajes, dolor, frustraciones para lograr sabiamente conseguir el cambio, debemos indagarnos acerca del porqué sentimos estas frustraciones, ser honestos con cada uno de nosotros, y así mismo conocer cuáles son nuestras metas al conocer las emociones.

Todos los seres humanos somos diferentes y tienen temperamentos y cualidades diferentes, es mas debemos aprender a tolerar el ambiente que nos rodea, cuando logran sacarnos el malgenio, no obstante a cada ser humano desde pequeño en la casa les han inculcado valores de respeto hacia los demás.

➤ **DISPOSICIÓN PARA RESOLVER PROYECCIÓN Y SOMBRA**

Cuando hablamos de disposición para resolver ò proyección y sombra es cuando hablamos de la manera en que nuestra mente actúa frente a diferentes situaciones, como

nos comportamos cuando alguien nos molesta, lo comprendemos o reaccionamos en contra ò soy de las que me imagino haciendo esto y no lo hago, pero veo en otras personas lo que me gustaría hacer, si soy capaz porque no me enfrente a la sombra.

➤ **BOSQUEJO DEL CONFLICTO**

Es necesario definir el problema o conflicto en términos neutrales, en si nos permite realizar un análisis y recapitulación del problema o conflicto, además nos permite enmarcar las principales necesidades de una problemática.

Además debemos de entender a cabalidad el problema por si cambian la forma como esta expresado la problemática.

➤ **DESARROLLO DE OPCIONES**

Es necesario ser abiertos a las ideas que nos plantean el equipo de trabajo o el entorno en que nos encontramos, no sin antes haber utilizado las herramientas para general ideas claras y concisas como: Herramientas de Clarificación, Herramientas para Generar, Herramientas para Negociar, Selección.

➤ **NEGOCIACIÓN CINCO PRINCIPIOS BÁSICOS**

Es necesario aprender a manejar los 5 principios ya que al hacerlo podemos ser unos excelentes negociadores, además es importante aprender a manejar nuestras emociones, frente al otro bando no hay que dejarnos afectar por lo que está sucediendo, debemos mantener un perfil muy claro cómo ser duros con los problemas y suaves con las personas, buscar y enfocarnos en las necesidades, ser creativos, realizar acuerdos y vigilar que se cumplan a su cabalidad, analizar el entorno y saber actuar.

➤ **INTRODUCCIÓN A LA MEDIACIÓN**

La introducción a la mediación nos brinda la oportunidad de desarrollar las destrezas anteriores ya que nos colocamos en el papel de aplicarlas, es importante tener claro que un mediador es una parte esencial en las negociaciones ya que conlleva a buscar una solución, además es importante mencionar que un mediador no está en el derecho de juzgar pero si puede brindar opiniones y puntos de vista en el problema, un mediador debe ser el apoyo de los actores del conflicto, ya que se depende de este para llegar a una solución buscando la forma que ambas partes ganen, las reglas básicas para un mediador son vitales ya que entre esas esta conseguir un acuerdo mutuo, se encarga de guiar la conversación realizando preguntas que establezcan la situación, redirigir, escuchar a los actores exponer sus necesidades, es importante escucharlos ya que debido a esto el mediador debe tener la idea principal del problema, detallando la situación y tratando de que las conversaciones sean activas y movidas buscando estimular los ánimos, el enfoque futuro y clarificando las percepciones erróneas, buscando satisfacer ambas partes, terminando con un acta de la reunión en donde deben pactasen acuerdos para vigilar su seguimiento y cumplimiento .

➤ **AMPLIANDO PERSPECTIVAS**

Es importante tener claridad, en que todas las personas no piensan de igual forma y siempre van a existir diferentes puntos de vista, los cuales son respetables, no es aceptable la actitud cuando pienso que si yo estoy bien, los demás tienen que estar equivocados, soy humano claro que me puedo equivocar, sin mencionar que es importante tener variedad de puntos de vistas ya que de allí nacen grandes ideas, cuando reconocemos el marco de tiempo a largo plazo analizamos como se va a ver en un periodo trascendental, es importante arriesgarnos al cambio y toma de decisiones ya que todo cambio es positivo.

CONCLUSIONES

En conclusión se busca resaltar las principales características de un equipo de alto desempeño el cual está compuesto por creación, innovación, conocimiento claro de los objetivos, participación, ya que unos de los principales retos de cualquier empresa es demostrar resultados positivos y rápidos, logrando eficiencia y participación de los integrantes, para lograr construir un equipo de alto desempeño se debe crear y mantener un ambiente de confianza, liderazgo, comunicación activa, los resultado de la buena conformación de un grupo se debe exigir y establecer prontitud, desempeño y dirección, es importante que todos los miembros creen que el equipo tiene objetivos urgentes que valen la pena. Los equipos trabajan mejor cuando se trata de proyectos apremiantes. Por este motivo las empresas que cuentan con una ideología de desempeño muy fuerte, pueden formar equipos con mucha facilidad.

- Logra una mayor integración entre personas para poder conocer las aptitudes de los integrantes
- Se dispone de información de cualquiera de sus miembros en forma separada.
- Se comparte la responsabilidad al buscar soluciones desde diferentes puntos de vistas.
- En equipo de trabajo se refiere a la serie de estrategias implementadas por el líder las cuales deben ser cumplidas y coordinadas con tácticas de liderazgo.
- El trabajo en equipo permite ver distintos puntos de vistas a la hora de tomar una decisión, esto enriquece y minimiza las frustraciones

- Se comparten los incentivos económicos y reconocimientos profesionales.

REFERENCIAS

- Ilia N. Morales Figueroa y Annette De Paz (2003). Las Doce Destrezas de Resolución de Conflictos y El Juego de Resolución de Conflictos como lo atribuye

www.crnhq.org

(Leído: 08 de Julio de 2014, 3:40 p.m.)