

12

Gestión positiva de conflictos y estrategias de negociación

Los conflictos y las negociaciones son consustanciales a las relaciones humanas y resultan particularmente importantes en los entornos laborales. Allí donde hay personas puede haber intereses diferentes, e incluso enfrentados, que ocasionan conflictos. Precisamente para evitarlos o para solucionarlos una vez que aparecen, es imprescindible la negociación.

La primera clave en la gestión de conflictos se puede fundamentar en una afirmación: más vale prevenir. Por eso, prever los posibles conflictos que puedan surgir en un equipo de trabajo es un paso anterior a su gestión. La clave radica en acercar intereses antes de que desemboquen en el conflicto. ¿Cómo hacerlo? ¿Cómo alinear los objetivos individuales con las metas colectivas?

Una vez que el conflicto surge –bien porque no fue previsto o porque no se pudo evitar– el paso fundamental es asumirlo, reconocer que existe, identificar a los implicados y poner manos a la obra para solucionarlo. Pero, ¿cómo hacerlo? ¿Qué estrategias resultan más útiles en cada circunstancia y según los diferentes interlocutores? ¿Qué habilidades se precisan? ¿Qué errores se suelen cometer?

Si negociar es llegar a un acuerdo entre intereses que van a entrar o ya han entrado en conflicto, resulta imprescindible conocer las tácticas y las estrategias que permitan llegar a un acuerdo en el que todas las partes ganen. En estos procesos la toma de decisiones y empleo de una adecuada comunicación se tornan absolutamente fundamentales.





Lo que se consigue

1

Ser consciente de la importancia de saber anticiparse a los conflictos para, en la medida de lo posible, evitarlos.

3

Valorar la importancia que tiene obtener la información necesaria –contexto, antecedentes...– antes de asumir la toma de decisiones.

5

Detectar la importancia de una buena comunicación en la toma de decisiones, aprendiendo a hacer peticiones, críticas, rechazos y elogios de manera eficaz.

2

Identificar los diferentes intereses que conforman el conflicto y saber posicionarse para llegar a una resolución acorde con el mayor número de intereses y más eficaz para todos.

4

Establecer la estrategia y el estilo de negociación más adecuado para cada momento y cada interlocutor.

6

Asumir las consecuencias que una negociación o una toma de decisiones puede tener para todos los implicados, directos e indirectos.



Programa

1. **Más vale prevenir.** Qué es un conflicto. Actitudes ante el conflicto. Consecuencias positivas y negativas de los conflictos: forzar, colaborar, evitar, intercambiar, acomodarse. Cómo prevenir el conflicto. Las consecuencias de no detectar a tiempo los conflictos.
2. **Tácticas de detective.** Recogida de información, conocimiento del contexto y posicionamiento de las partes. Conflictos diferentes, soluciones distintas. Equilibrio, consenso, consentimiento, compromiso.
3. **Mediando en el conflicto.** Tipos de toma de decisiones, estilos y estrategias. El mediador y sus roles 425: 4 reglas, 2 tipos de adversarios y 5 conductas. ¿Qué se puede hacer con una persona en conflicto? Los procesos de comunicación en el conflicto.
4. **Manual para una negociación eficaz.** Qué es negociar. Cinco obstáculos para la negociación. Actitudes para hacer frente a los obstáculos. El arte de subir al balcón. Qué no es negociar. Las reglas de representación. Cómo buscar el compromiso en las negociaciones.
5. **Habilidades y técnicas para la negociación.** Estrategias colaboradoras para ganar-ganar. Negociación integrante. ¿Cuánto hay que ceder? Los fallos habituales. Diez habilidades básicas. Tres principios y tres reglas para la negociación. Toma de decisiones y estrategias de negociación. 34 preguntas básicas.