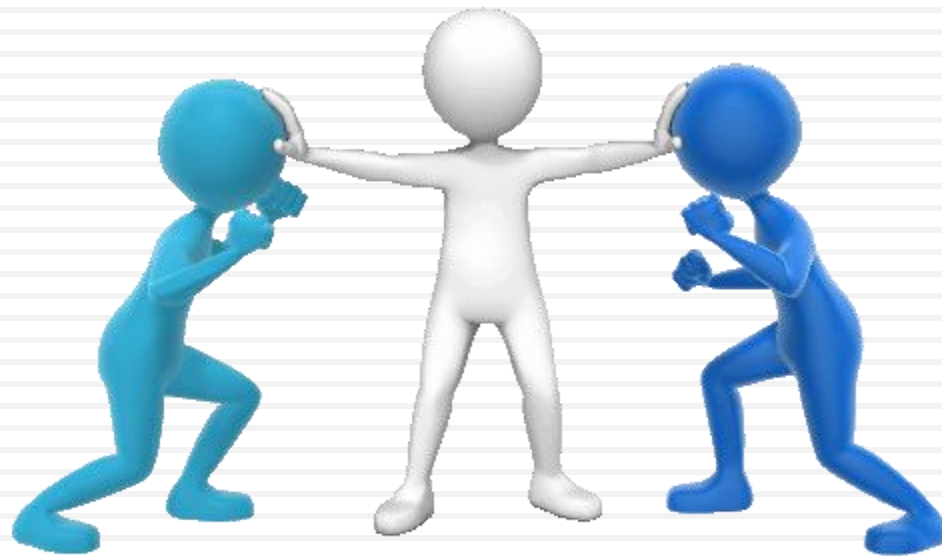


Bienvenidos

MANEJO DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN



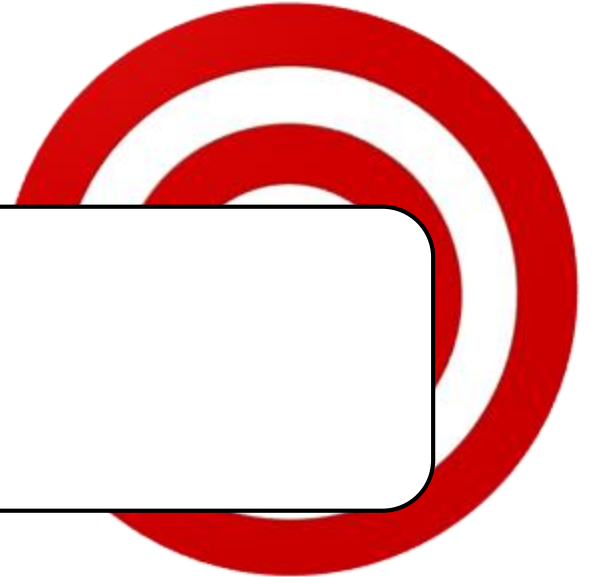
MANEJO DE CONFLICTOS

Necesitamos entender que ...

Estamos y
vivimos en un
medio
ambiente
dinámico ...

que incrementa
la
Complejidad...

y por lo tanto
.... Los
conflictos



¿Qué es un conflicto?

¿Qué es un conflicto?

- Según la Real Academia de la Lengua Española:
 - “combate, lucha, pelea”,
 - “enfrentamiento armado”,
 - “apuro, situación desgraciada y de difícil salida”
 - “problema, cuestión, materia de discusión”.

¿Qué es un conflicto?

**Un conflicto
es un rasgo
inevitable de
las relaciones
sociales**

Lo que hay que saber acerca de los conflictos

- Todo conflicto puede adoptar un curso constructivo o destructivo.
- Las actitudes y comportamientos existentes determinarán si el curso será constructivo o destructivo.
- Como no es posible eliminar o prevenir el conflicto, el truco está en saber asumir dichas situaciones conflictivas y que los implicados en dichas situaciones salgan enriquecidos de ellas.




Realiza una lista de los tipos o situaciones de conflicto tenemos en la empresa

Desde el punto de vista positivo....

- El conflicto tiene muchas funciones y valores positivos:
 - La resolución de conflictos evita los estancamientos además que estimula el interés y la curiosidad.
 - Es la raíz del cambio personal y social, y ayuda a establecer las identidades tanto individuales como grupales.
 - El conflicto ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas.
 - El conflicto ayuda a construir mejores relaciones, más duraderas, y a conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás.

Desde el punto de vista negativo....

- El conflicto también puede adoptar caras destructivas.
 - Creación de círculos viciosos que perpetúan relaciones antagónicas , hostiles, etc.
 - Creación de bunkers interdepartamentales.
 - Perdida de oportunidades.
 - Entorpecimiento de operaciones.
 - Problemas de servicio al cliente interno y externo.
 - Luchas interminables de poder.
 - La comunicación se reduce y se hace más insegura.
 - Se estimula la idea de que la solución es una cuestión de fuerza. Ambas partes tratan de aumentar a su favor la diferencia de poder.
 - Se forma una actitud hostil y sospechosa.
 - Se producen juicios erróneos basados en falsas percepciones.



**Revisa la lista de conflictos,
¿cuales son positivos y cuales son
negativos?**

Áreas frecuentes de conflicto en las empresas

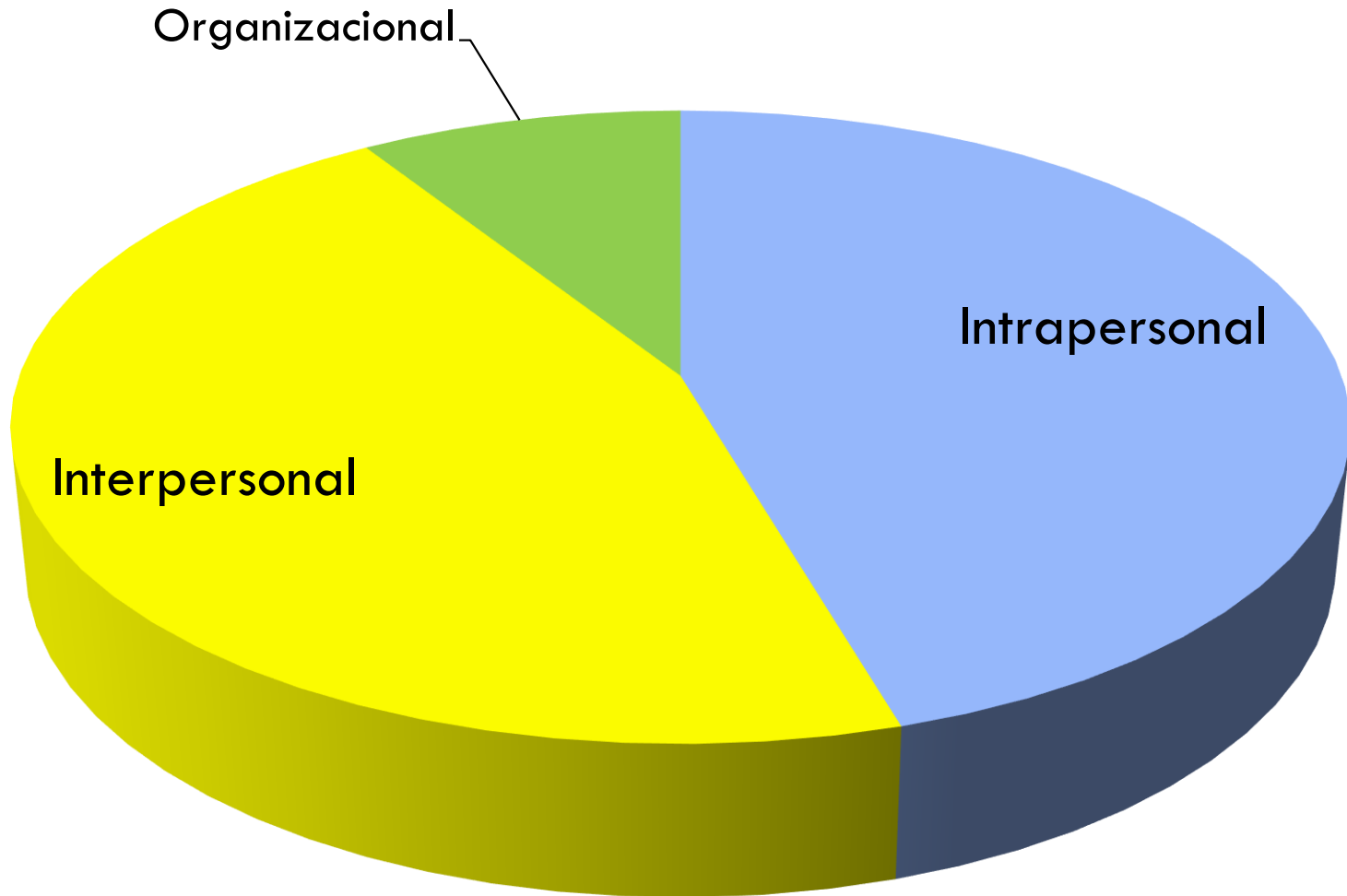
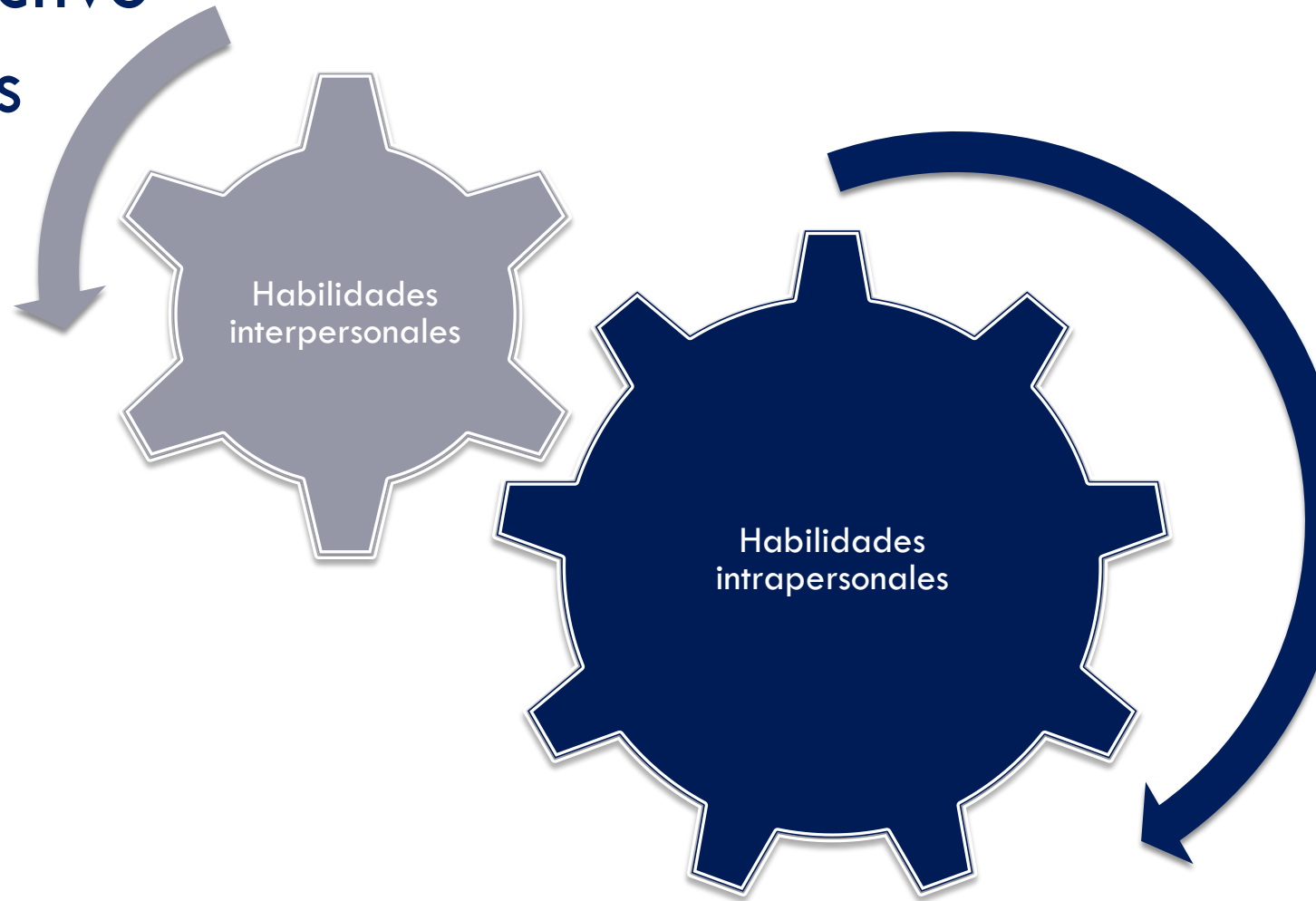
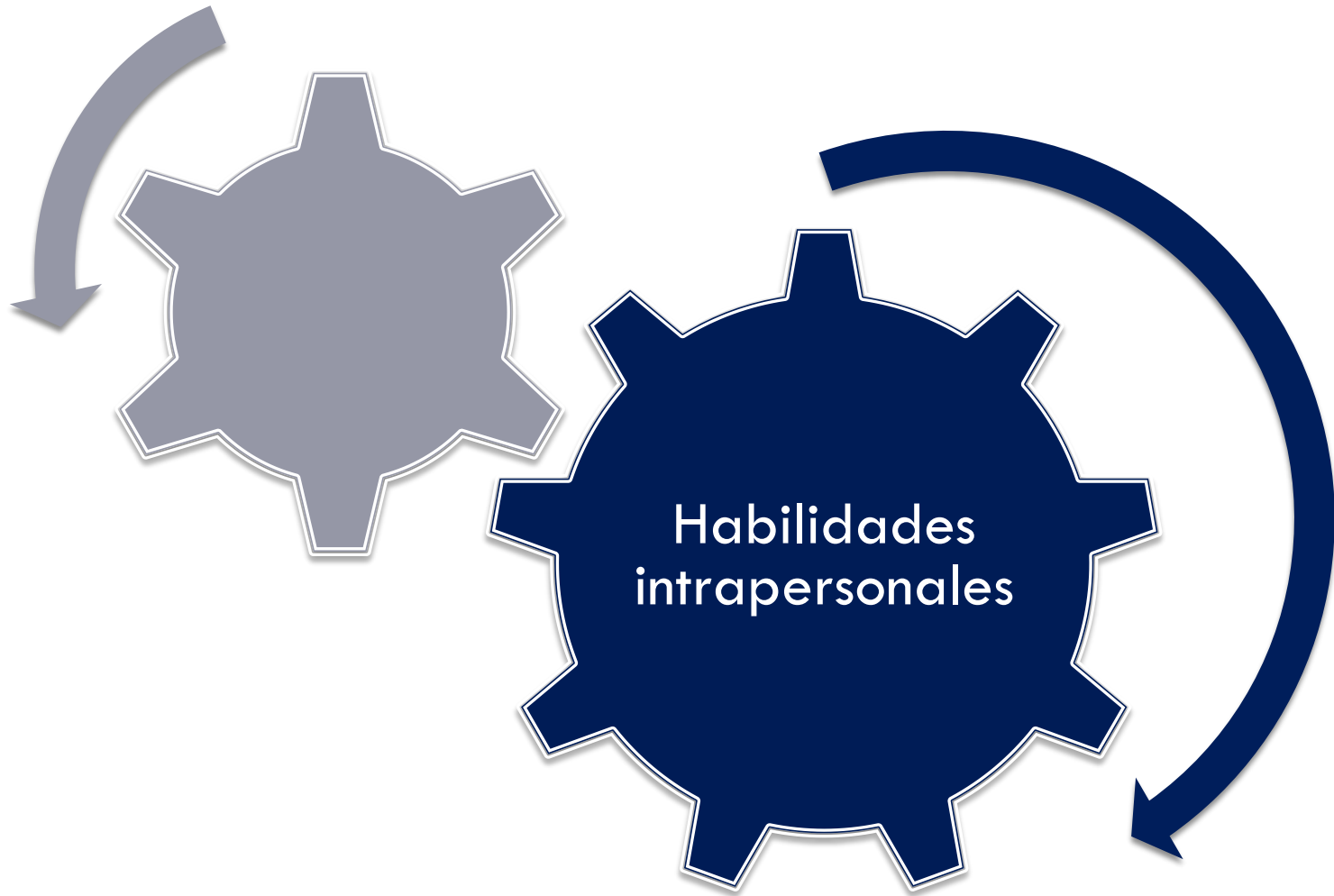


Diagrama de Manejo efectivo de conflictos





MENTALIDAD

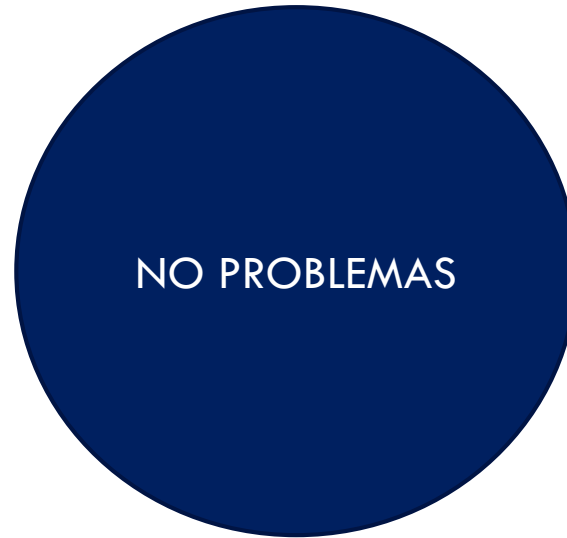
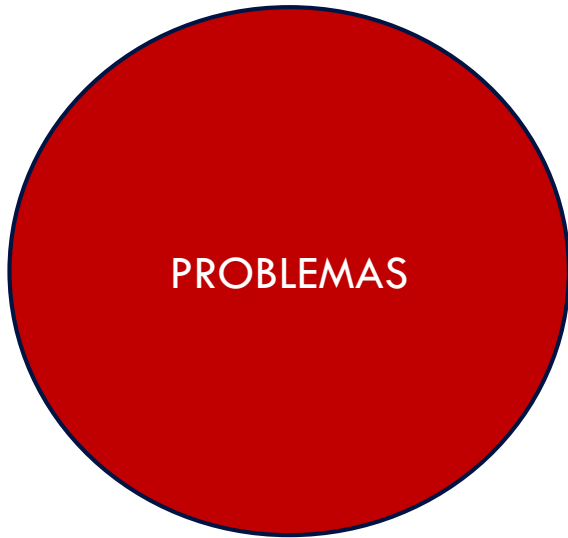


¿Qué cosas, comportamientos o situaciones ocasionan que se den conflictos en nuestra empresa?

Hagamos un diagrama causa - efecto



En el mundo hay tres tipos de problemas:





DESTRUCTIVA

CONSTRUCTIVA

TOMA UNA DECISIÓN

¿De donde parte
esta decisión?



“Actitud es la manera con que respondes a la vida cada día, todo el día”



La importancia de la Actitud

- “Las actitudes se reflejan en como pensamos, como hablamos, como actuamos, lo que decimos, como lo decimos, como nos movemos...”

...por lo tanto
“LAS
ACTITUDES
NOS
DEFINEN”


Hugo Becerra

¿Que es Actitud +?

- “Capacidad de **Elección** manifestada en hechos positivos”

□ Hugo Becerra





¿Cómo ayuda una mentalidad positiva al adecuado manejo de conflictos?



Inteligencia Emocional



Tipos de inteligencias según Howard Gardner

(Frames of mind: The theory of multiple intelligences)

Existencial

- Filosofía personal, ¿porque hacemos lo que hacemos?, ¿hacia donde vamos?

Espacial

- Creatividad e interpretación de espacios y dimensiones

Naturalista

- Relación con el mundo natural

Corporal - kinestésica

- Habilidades motrices

Musical

Interpretación, ritmo o ejecución de música

Lingüística

- Dominio y uso correcto del lenguaje

Intrapersonal

- Comprensión de los sentimientos y emociones propias así como la correcta toma de decisiones

Lógica-Matemática

- Resolución de problemas lógicos y de razonamiento numérico

Interpersonal

- Capacidad de empatizar con los demás

¿Donde esta la inteligencia emocional?

Existencial

- Filosofía personal, ¿porque hacemos lo que hacemos?, ¿hacia donde vamos?

Espacial

- Creatividad e interpretación de espacios y dimensiones

Naturalista

- Relación con el mundo natural

Interpersonal

- Capacidad de empatizar con los demás

Corporal - kinestésica

- Habilidades motrices

Lógica-Matemática

- Resolución de problemas lógicos y de razonamiento numérico

Musical

Interpretación, ritmo o ejecución de música

Intrapersonal

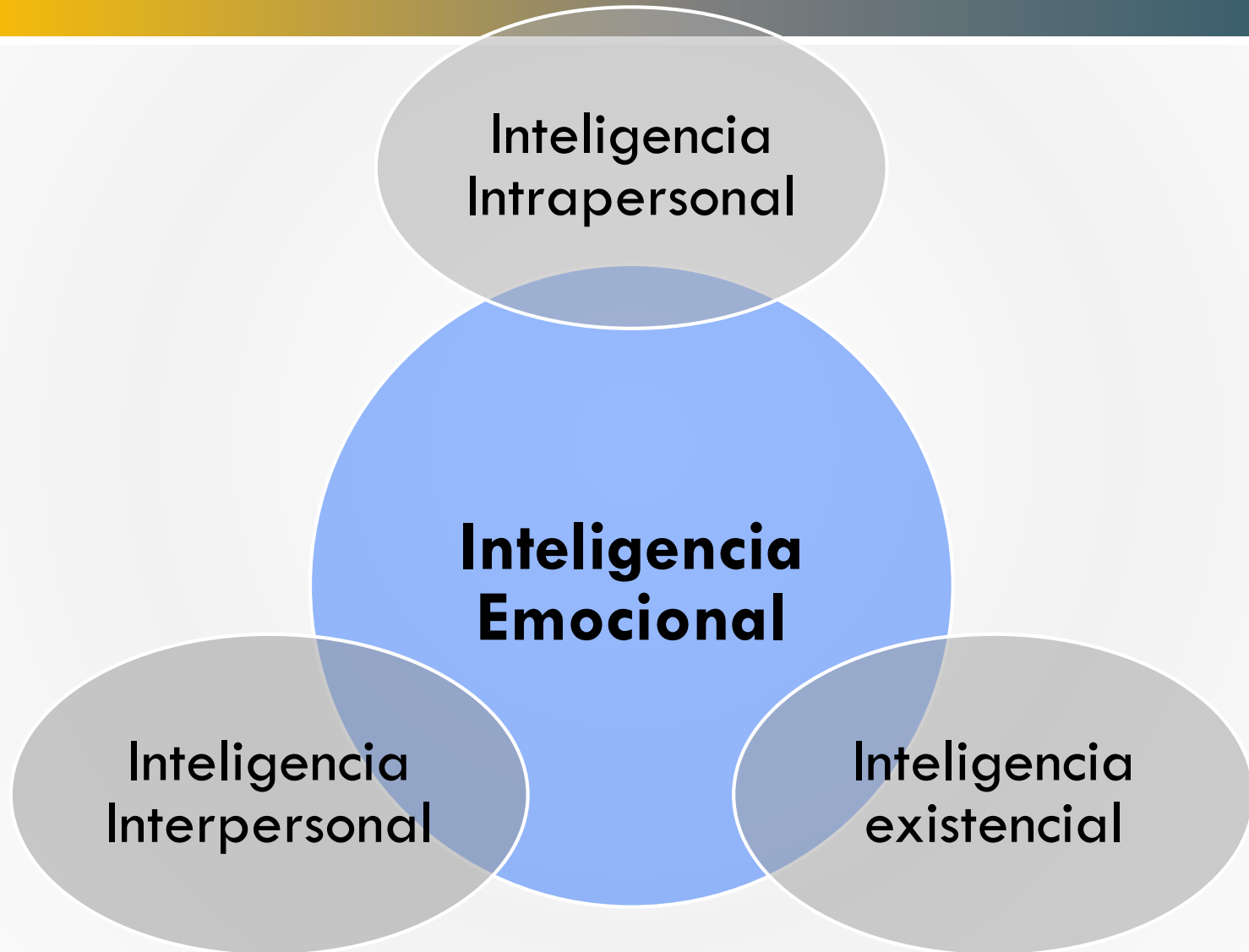
- Comprensión de los sentimientos y emociones propias así como la correcta toma de decisiones

Lingüística

- Dominio y uso correcto del lenguaje



La Inteligencia emocional es:



Comprensión de los **sentimientos y emociones** propias así como la correcta **toma de decisiones**

Inteligencia emocional

¿Porqué hacemos lo que hacemos?,
¿hacia donde vamos?

Capacidad de **empatizar** con los demás

Como cualquier
otra cosa, la
inteligencia
emocional se
puede mejorar



**¿Qué se
requiere para
ser mas
inteligente?**



Competencia consciente



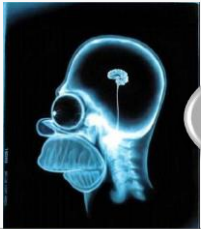
Modelo de Competencia Consciente

La persona es muy competente y sabe porque.

Competente
Consciente



Incompetente
Inconsciente



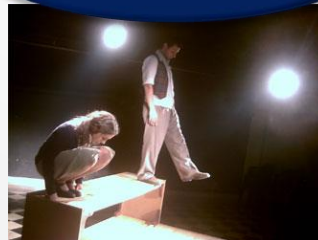
La persona es
incompetente y no lo sabe.

Incompetente
Consciente



La persona es
incompetente pero lo
sabe y esta dispuesto a
aprender.

Competente
Inconsciente



La persona es buena para algo (es
"natural") pero no lo sabe.

El competente Consciente



**Comprende y
Aprende**

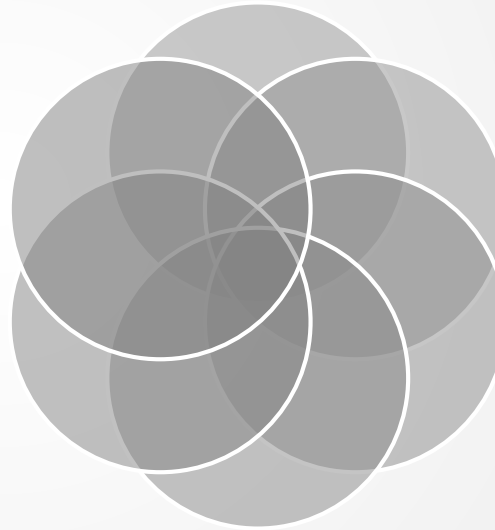
**Lo puede
ENSEÑAR.**

**SABE como
hacerlo bien.**

**Lo puede
MEJORAR.**

**Sabe COMO
lo hizo.**

**Lo puede
REPETIR.**



La clave de cualquier cosa a mejorar es..



**Incrementar la
competencia
consciente**

Consecuencias
de una pobre
utilización de
la inteligencia
emocional



Ansiedad



Depresión



Stress



Estancamiento

¿A dónde te
llevan estas
situaciones?



Ansiedad



Depresión



Stress



Estancamiento



Emociones y sentimientos



La Inteligencia emocional es una aptitud esencial para para auto-desarrollarse constructivamente

la inteligencia emocional se pone de manifiesto cuando operamos con información emocional

¿Cuál es la diferencia entre una emoción y un sentimiento?

Emoción

- Acción derivada de una acción

Sentimiento

- Lo que se queda después de una emoción

Ejercicio

#	ACCIÓN	EMOCIÓN	SENTIMIENTO
1	PERDISTE EL AVIÓN		
2	TE ASCENDIERON DE PUESTO		
3	NO TE AUMENTARON EL SUELDO		
4	NO HACEN CASO TUS HIJOS, SUBORDINADOS O COMPAÑEROS		
5	LE PEGASTE A ALGUIEN		
6	SIGUES SIN ESTUDIAR INGLES		
7	RECIBISTE UN PREMIO		
8	TE CHOCARON TU CARRO MIENTRAS CONDUCÍAS		
9	ALGUIEN NO ESTA HACIENDO SU TRABAJO		
10	TE ECHARON LA CULPA EN EL TRABAJO DE UN ERROR QUE NO COMETISTE		
11	PERDIDA DE UNA PERSONA MUY QUERIDA POR TI		
12	A TU PAREJA LE GUSTA OTRA PERSONA		
13	TU INSOPORTABLE COMPAÑERO DE TRABAJO LE DIERON UN ASCENSO		

Tipos de emociones



La acción derivada de esas emociones es lo que determina si eres emocionalmente inteligente o no

Inteligencia emocional

Si las emociones
negativas e
incluso positivas
te llevan a
**ACCIONES
NEGATIVAS**



**Pobre
inteligencia
emocional**

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional sirve para poner bajo control las emociones negativas que afectan nuestra vida



También sirve para desatar las emociones positivas que mejoren nuestra vida

Ejercicio 1

- En tres columnas:
 - ▣ Columna 1: Realiza una lista de emociones que te gustaría poner bajo control.
 - ▣ Columna 2: A la derecha de esta lista, escribe porque quisieras poner esas emociones bajo control, ¿como afecta tu vida?
 - ▣ Columna 3: ¿que te ha impedido ponerlas bajo control?

Ejercicio 2

- En tres columnas:
 - ▣ Columna 1: Realiza una lista de emociones que te gustaría expresar o desatar mas frecuentemente.
 - ▣ Columna 2: A la derecha de esta lista, escribe porque quisieras “desatarla”, ¿como mejoraría tu vida?
 - ▣ Columna 3: ¿que te ha impedido desatarlas?



Anclajes



Anclaje emocional

□ Un ancla emocional es un sentimiento, pensamiento, idea o paradigma arraigado en tu mente y que lo interpretas como verdadero aunque no lo sea del todo

Los
Anclajes se
van
formando
durante el
transcurso
de tu vida



Ejercicio: Identifica tus anclas

1. ¿Que formas de pensar o ideas tienes muy arraigadas?, autoanalízate en las siguientes áreas:

- Formación/ Educación
- Relaciones / familia
- Experiencia
- Filosofía / religión
- Entorno
- Arraigo Cultural
- Carácter / personalidad
- Estereotipos

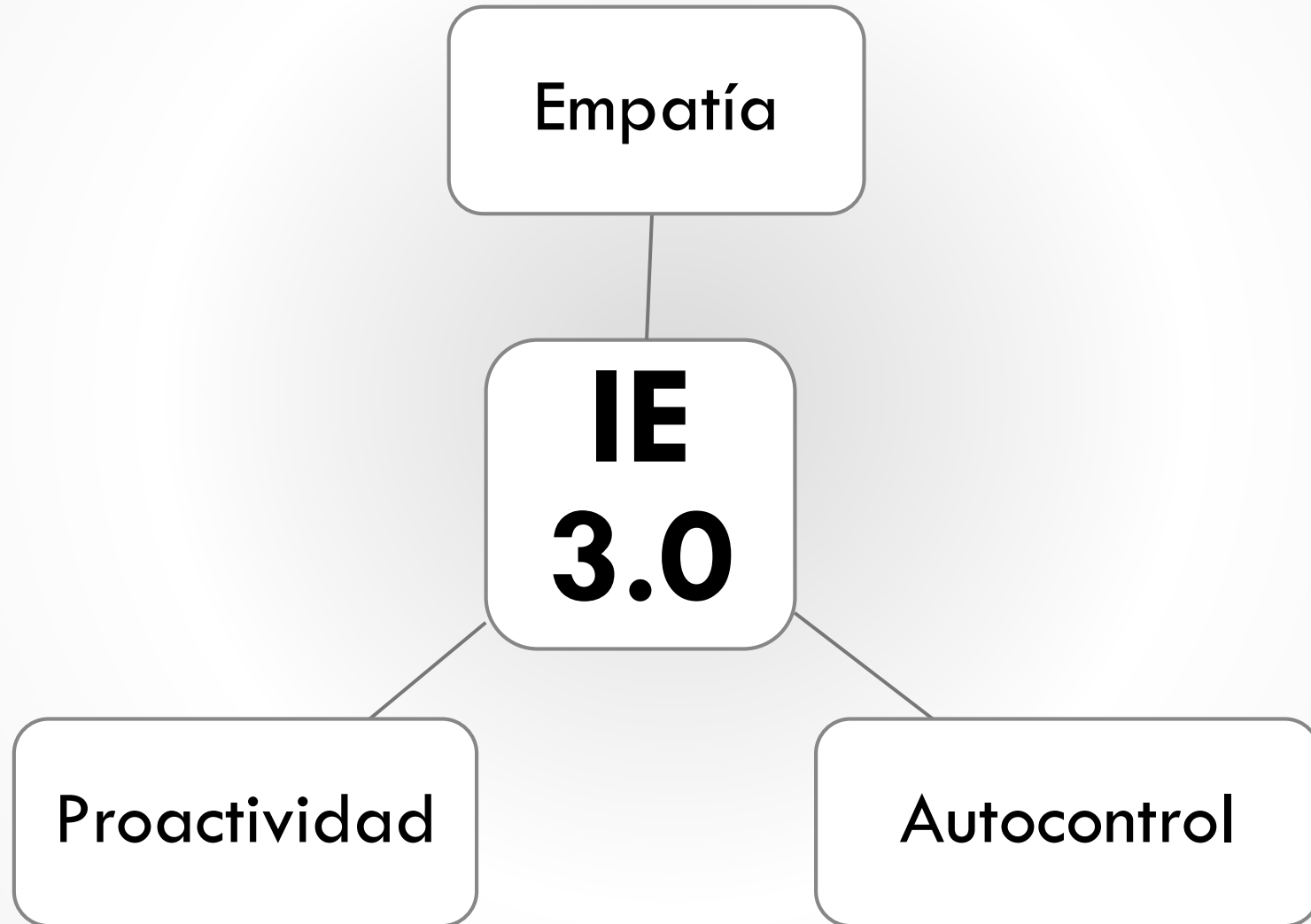
2. ¿Crees que esas formas de pensar te ayudan o te entorpecen?



IE 3.0

Inteligencia emocional 3.0

Inteligencia emocional 3.0

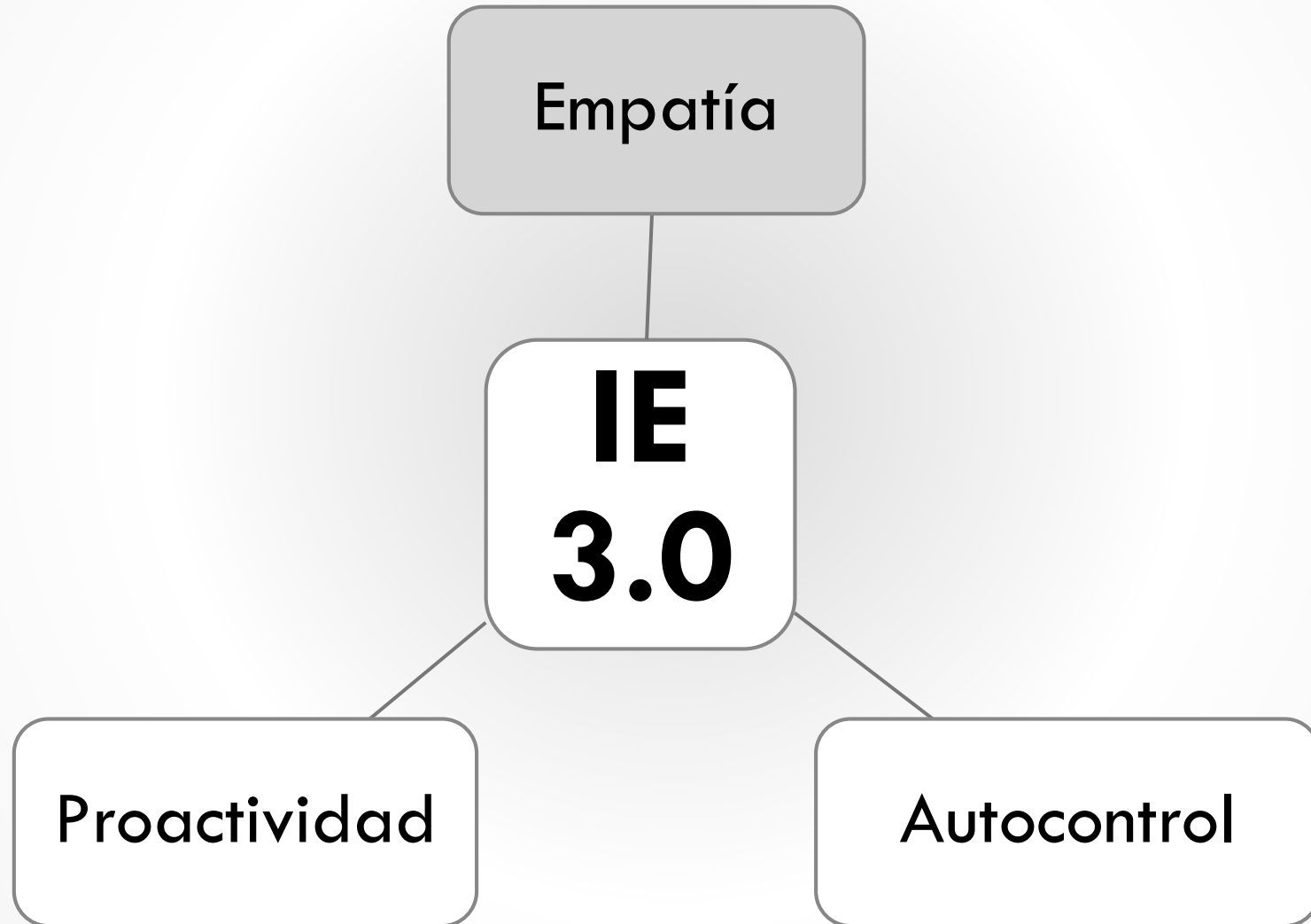




Empatía



Inteligencia emocional 3.0



Empatizar



Ponerse en el lugar del otro para entender mejor sus sentimientos y emociones.

Ejercicio

¿Que se
necesita para
poder
empatizar con
alguien o con
algo?

Empatizar

□ Empatizar no significa que estés de acuerdo en todo para querer “encajar”.

Polos

Pasividad:
hacer los que
otros quieren

Agresividad:
hacer lo que
yo quiero



Tres tipos de comportamientos

Agresividad

Asertividad

Pasividad

Asertivo

Comportamiento maduro.
Acepta críticas, no reacciona, no
lo toma personal.

No agrede ni se somete a la
voluntad de otras personas.

Expresa sus convicciones y
defiende sus derechos sin la
intención de herir o perjudicar.



Empatizar
siendo



Asertivo

Define los comportamientos, ¿Qué haría un pasivo, un agresivo, un asertivo?

#	SITUACIÓN	Comportamiento PASIVO	Comportamiento AGRESIVO	Comportamiento ASERTIVO
1	TE CANCELARON TU VUELO NO REEMBOLSABLE			
2	TU HIJO ROMPIÓ ALGO VALIOSO			
3	IGNORARON TU GRAN IDEA			
4	CHOCARON TU CARRO Y EL QUE TE CHOCO NO TIENE SEGURO			
5	ALGUIEN NO HIZO BIEN SU TRABAJO Y AHORA DEBES TU HACERLO			
6	UNA PERSONA HABLA POR CELULAR EN EL CINE			
7	UNA PERSONA HUELE MAL			

**Aprender a
utilizar la
empatía
asertiva es ser
emocionalmente
inteligente**

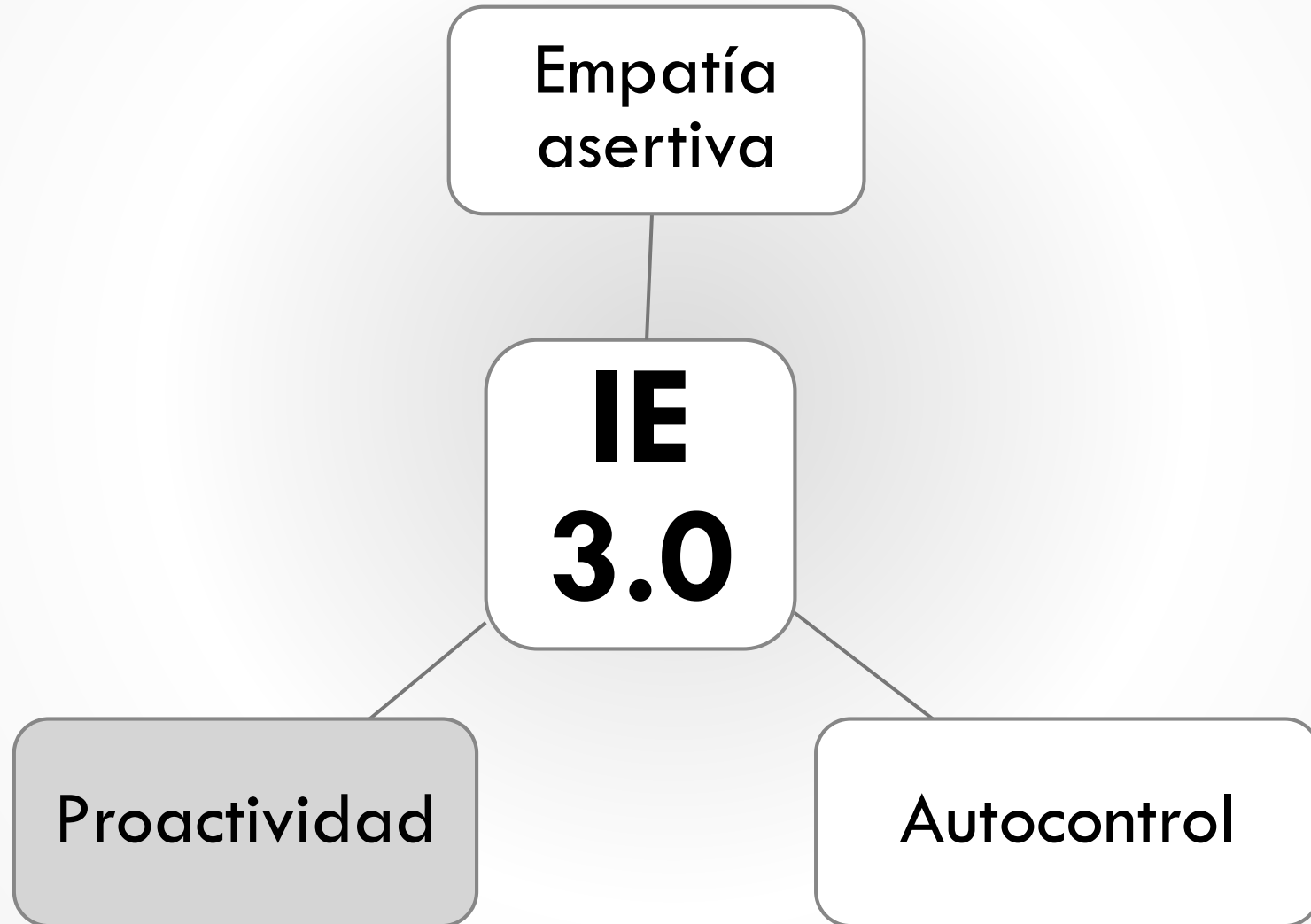




Proactividad



Inteligencia emocional 3.0



Reactivo vs. Proactivo

Proactivo

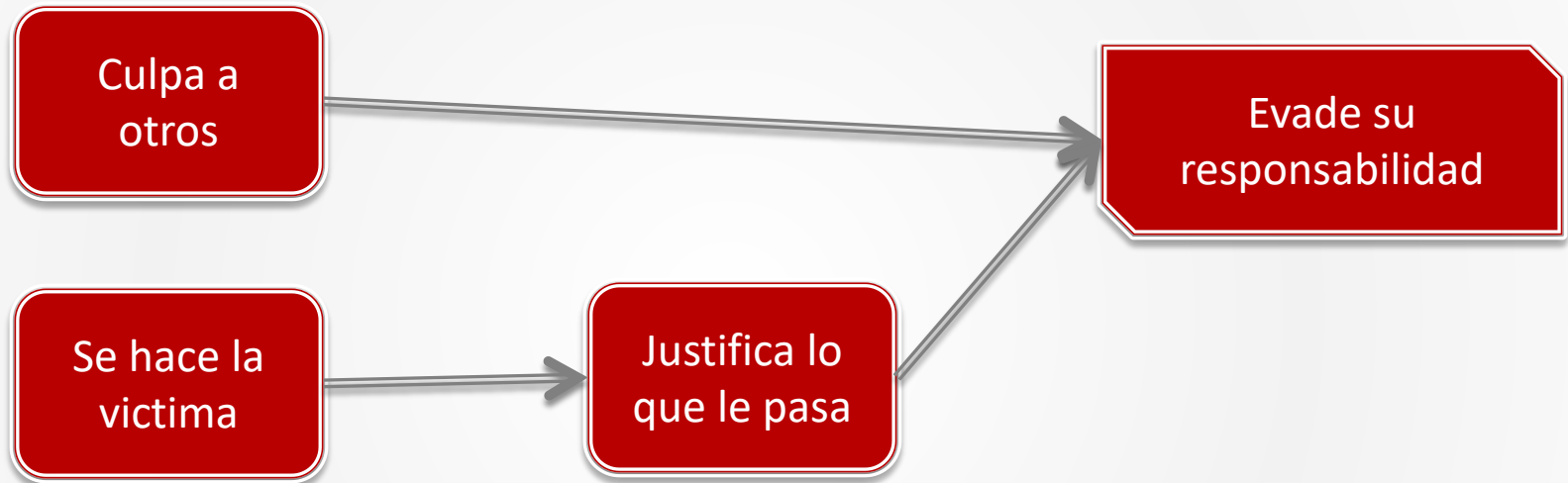


Reactivo

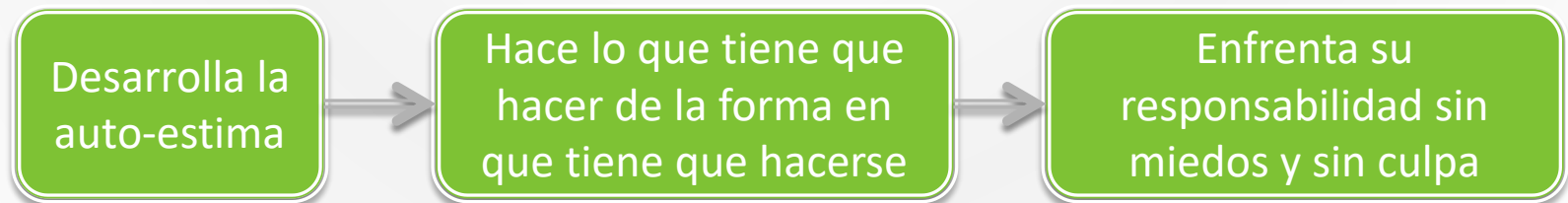


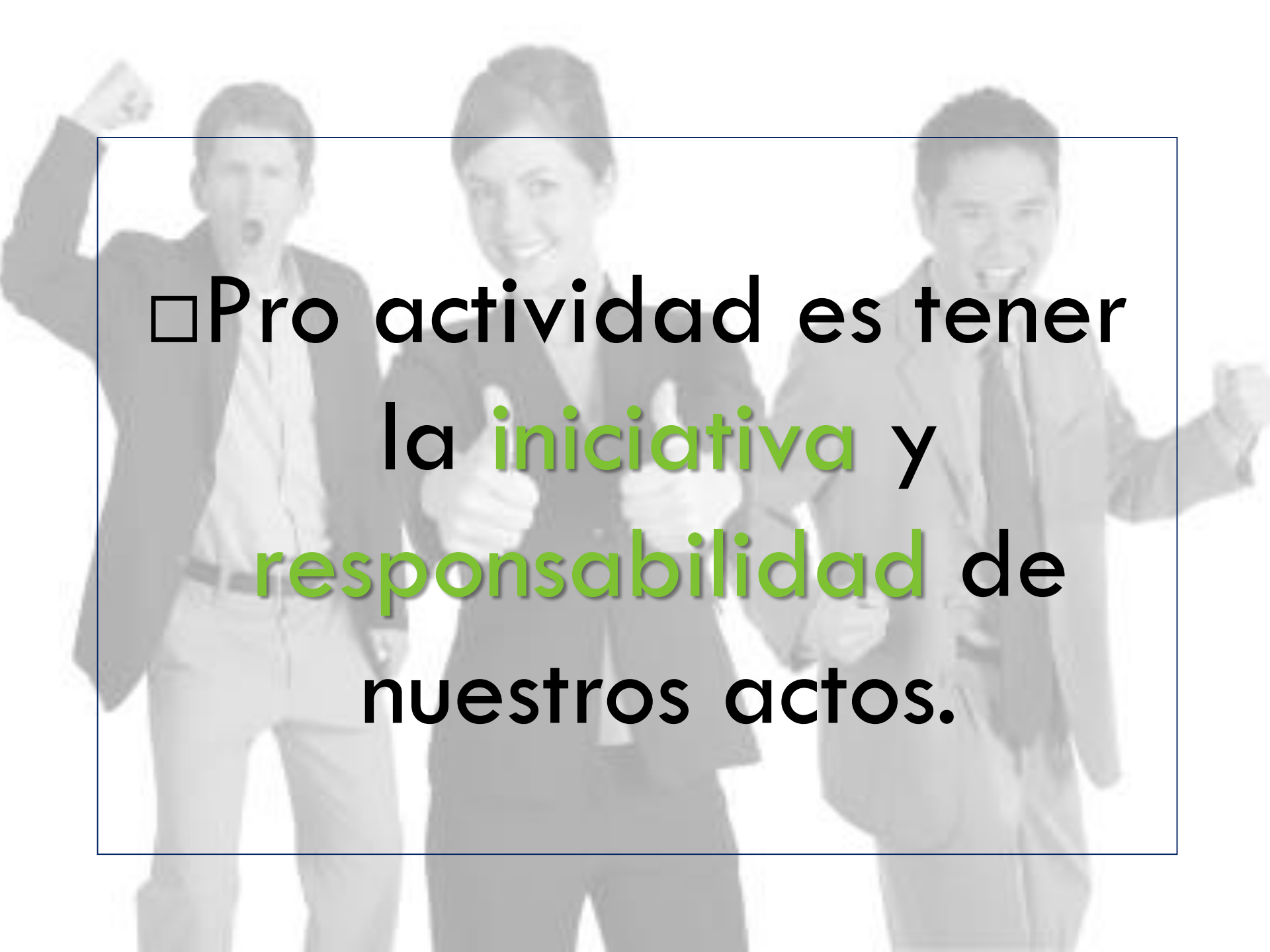
Reactivo vs. Proactivo

Reactivo



Proactivo



A grayscale photograph of three business professionals in suits, appearing to celebrate. The man on the left has his right fist raised and an open-mouthed expression. The woman in the center is smiling broadly and giving a thumbs-up with both hands. The man on the right is also smiling and giving a thumbs-up. The image is semi-transparent, serving as a background for the text.

□ Pro actividad es tener
la **iniciativa** y
responsabilidad de
nuestros actos.

Ejercicio Individual

1, ¿Qué reacciones negativas has tenido últimamente?

2. ¿Qué hizo que se disparara dicha reacción?

3. ¿Qué pudieras hacer al respecto para evitarlo?



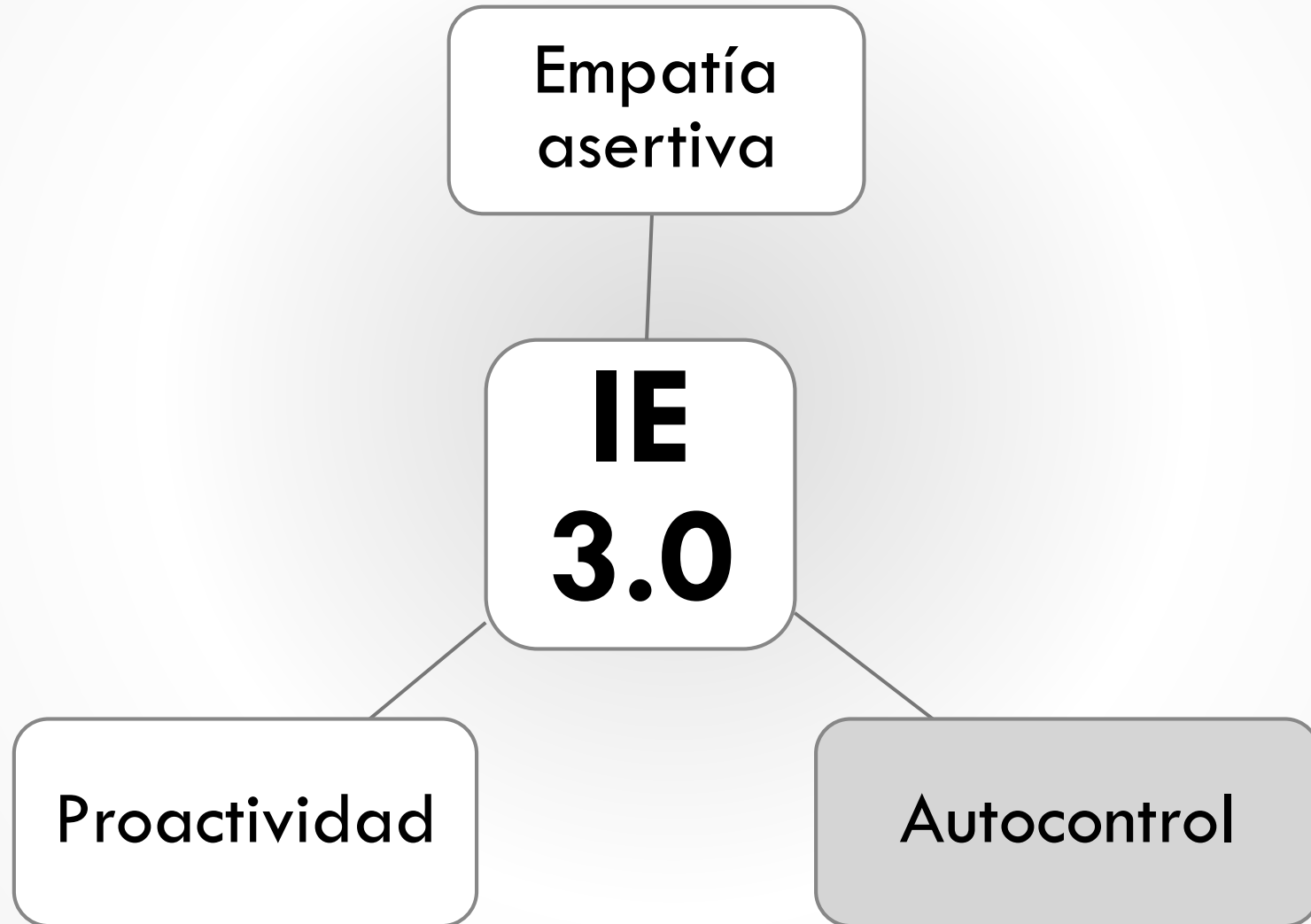
La proactividad
produce emociones
positivas por lo que
ser proactivo te
permitirá tomar
mejores decisiones,
decisiones
emocionalmente
inteligentes



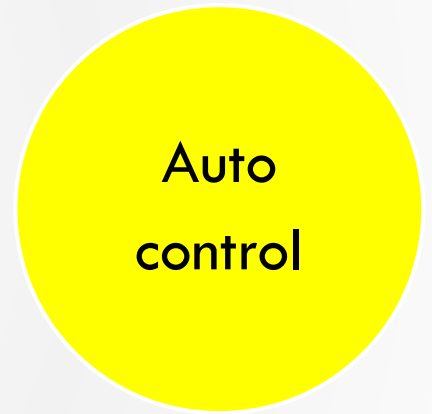
Autocontrol



Inteligencia emocional 3.0







¿Qué es
auto
control?



Propósito vital:

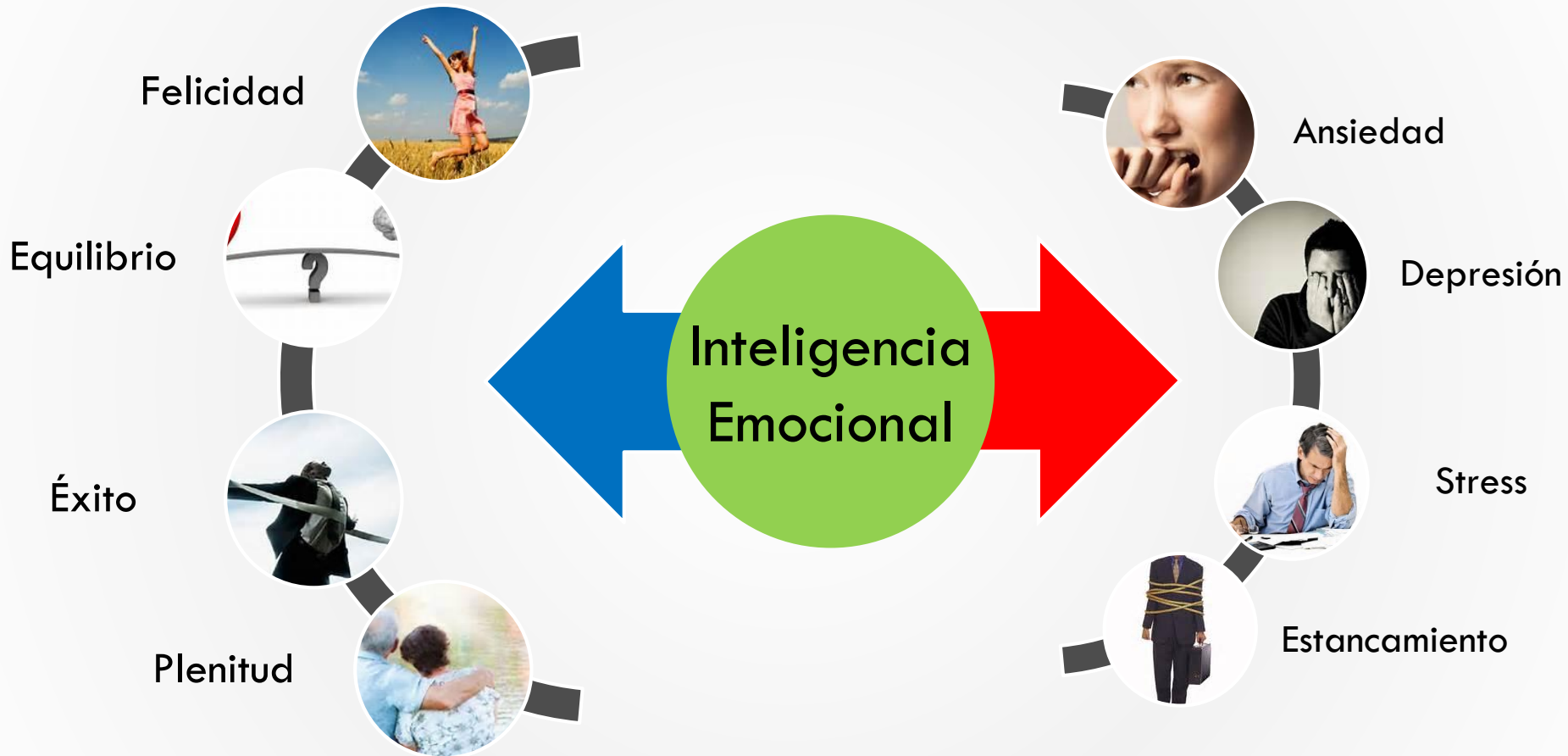
- ¿Cuales son mis metas?

Saber cuando decir
“NO”: atentado contra
la asertividad y
proactividad o te
proyecta fuera de tu
propósito vital

Saber cuando decir
“SI”: construcción de la
asertividad y
proactividad o te
impulsa hacia tu
propósito vital

**Metas
claras**





Dinámica en equipo

- Analice las siguientes situaciones y proponga cursos de acción asertivos:
 1. El cliente siempre tiene la razón.
 2. Sarcasmo de compañeros de trabajo.
 3. El cliente se le hace caro un precio que cotizamos.
 4. Una persona esta enojada con nuestro desempeño.

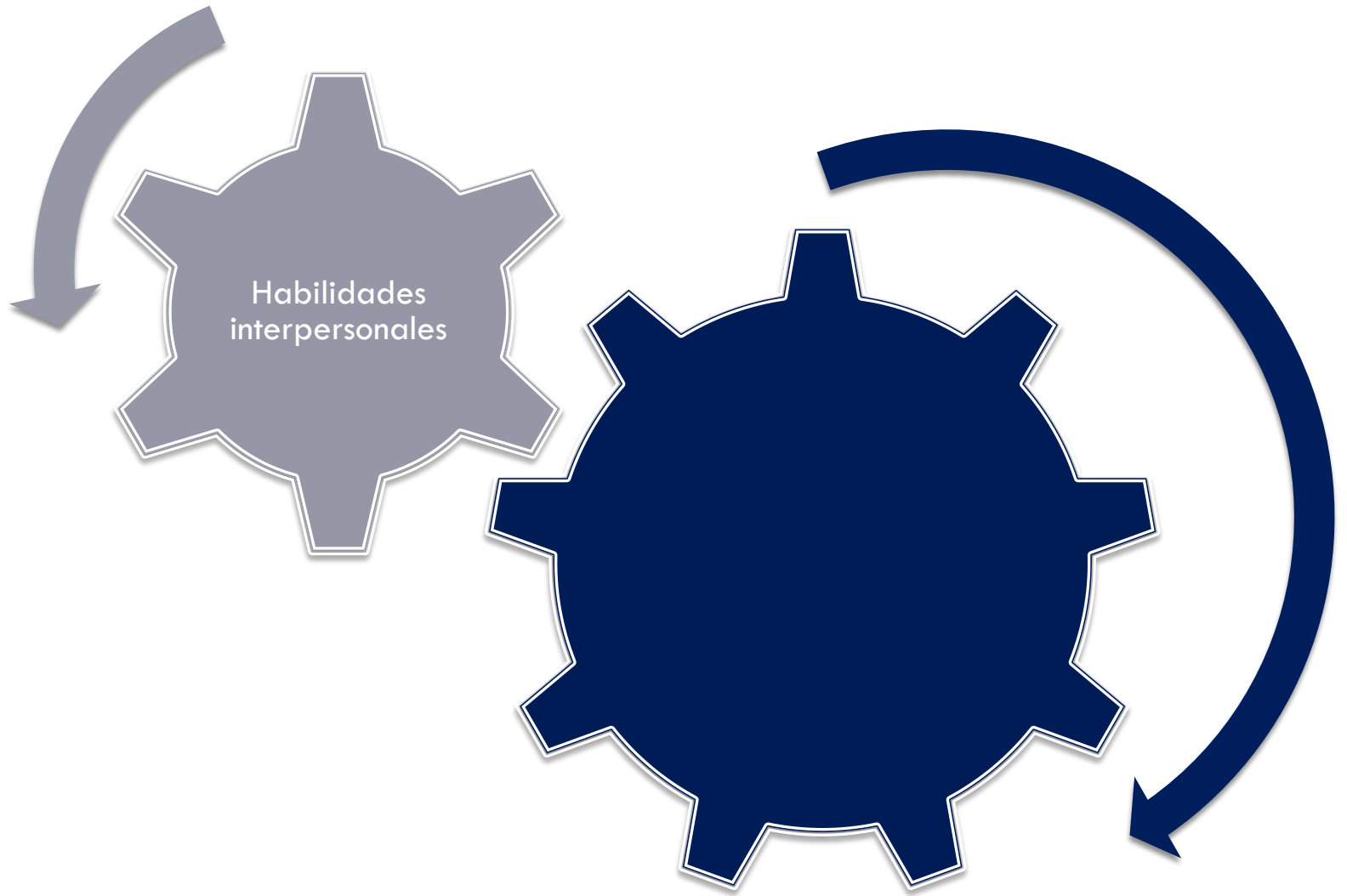
VALORES

VALORES

“No es tan difícil
solucionar un
conflicto o tomar una
buena decisión si
sabes cuales son los
VALORES que deben
respetarse y darse a
respetar” —Hugo A. Becerra



¿Qué valores son claves para solucionar conflictos?



COMUNICACIÓN

4 de cada 5 problemas en una empresa son provocados por problemas de comunicación. De esos 4, 3 son provocados por problemas de mentalidad



Dinámica

¿Qué problemas de comunicación interpersonal tenemos que ocasionan conflictos?

¿Cómo lo podemos solucionar?

¿Qué problemas de comunicación interpersonal tenemos que ocasionan conflictos?	¿Cómo lo podemos solucionar?

Comunicación efectiva

La comunicación efectiva conecta personas



**Más importante que una
comunicación efectiva es una
conexión efectiva**



CONEXIONES



“Entre mas gruesa sea la conexión, mejor será sus sistema de comunicación”

Trabajo en equipo: CONEXIONES

1. Si NO conecta con su jefe ¿qué pasa?
2. Si NO conecta con sus compañeros ¿qué pasa?
3. Si NO conecta con su pareja ¿qué pasa?
4. Si NO conecta con sus hijos ¿qué pasa?
5. Si No conecta con las personas en conflicto, ¿qué pasa?

□ Establecer conexiones es CLAVE:

- Para crear un ambiente de confianza.
- Para conocer las necesidades de clientes, compañeros, etc.
- Para dejar la frialdad e indiferencia.
- Para mejorar la comunicación y erradicar los “bunkers” departamentales.
- Para encontrar puntos de unión que permitan solucionar conflictos.

Conectar = Cooperación

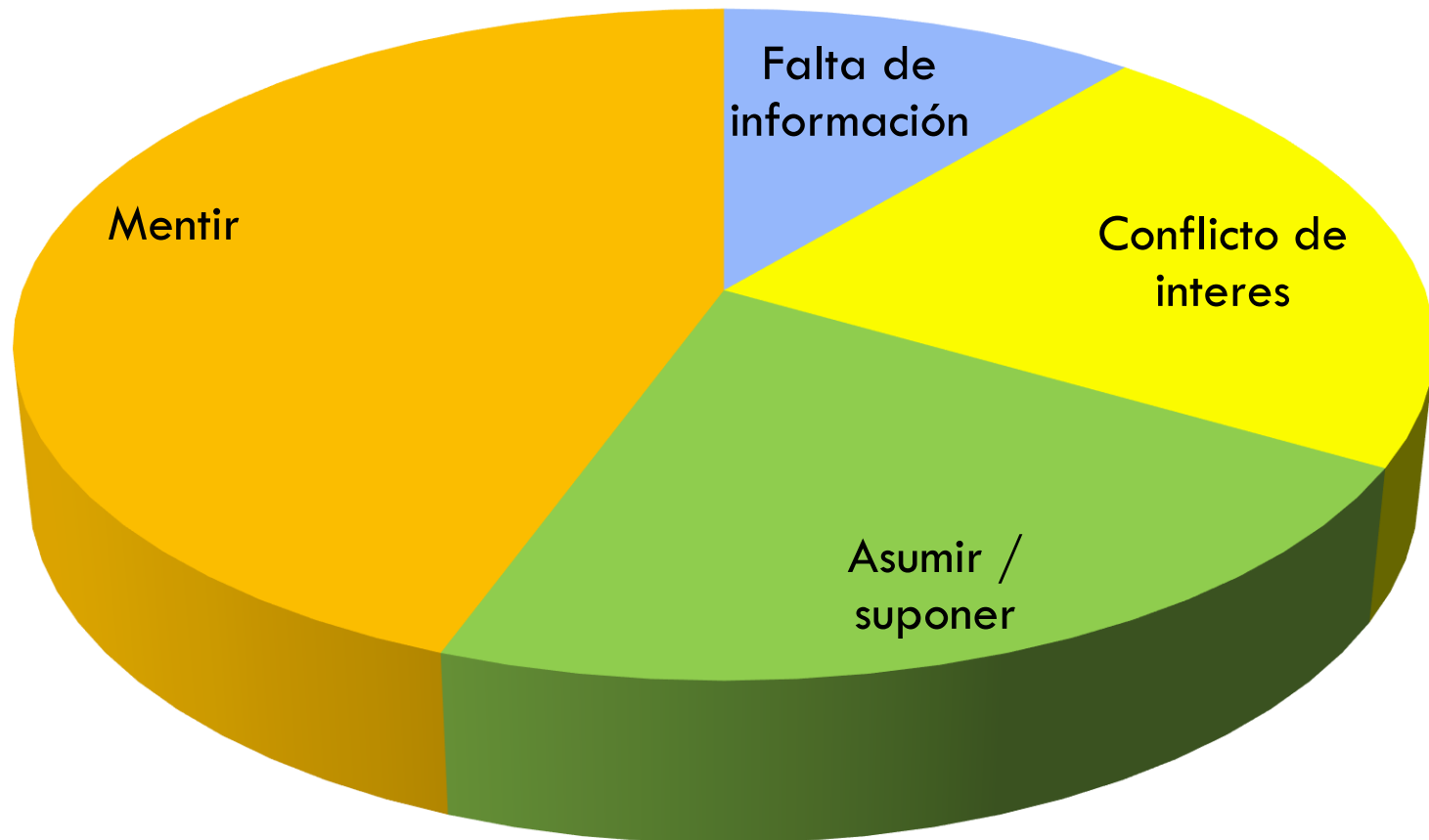
Cada punto de contacto que tu tengas con alguien es una oportunidad para incrementar ó disminuir la Conexión.

Un contacto positivo y exitoso construye relaciones entre los individuos y por ende una mayor disposición a la cooperación.

Conectar = Cooperación

**Conectar
permite
construir sobre
las ideas de
los demás**

Problemas frecuentes de comunicación que ocasionan conflictos



□ La Comunicación Tiene
Significado solo Cuando
es ENTENDIDA y
Comprendida.

Retroalimentación





¿Por qué la retroalimentación es clave en el manejo de conflictos?

¿Por qué la retroalimentación es clave en el manejo de conflictos?

- Permite la comprensión mas que el entendimiento.
- Entender y comprender genera mucho mas valor que argumentar y discutir.
- Permite identificar los puntos de discordia y los puntos en común.
- Ayuda a pensar ganar-ganar

NEGOCIACIÓN



¿Qué es negociar?

¿Qué significa negociar?

- Es el proceso por el cual las partes interesadas resuelven:
 - ▣ Conflictos
 - ▣ Acuerdan líneas de conducta
 - ▣ Buscan ventajas individuales o colectivas
 - ▣ Procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos

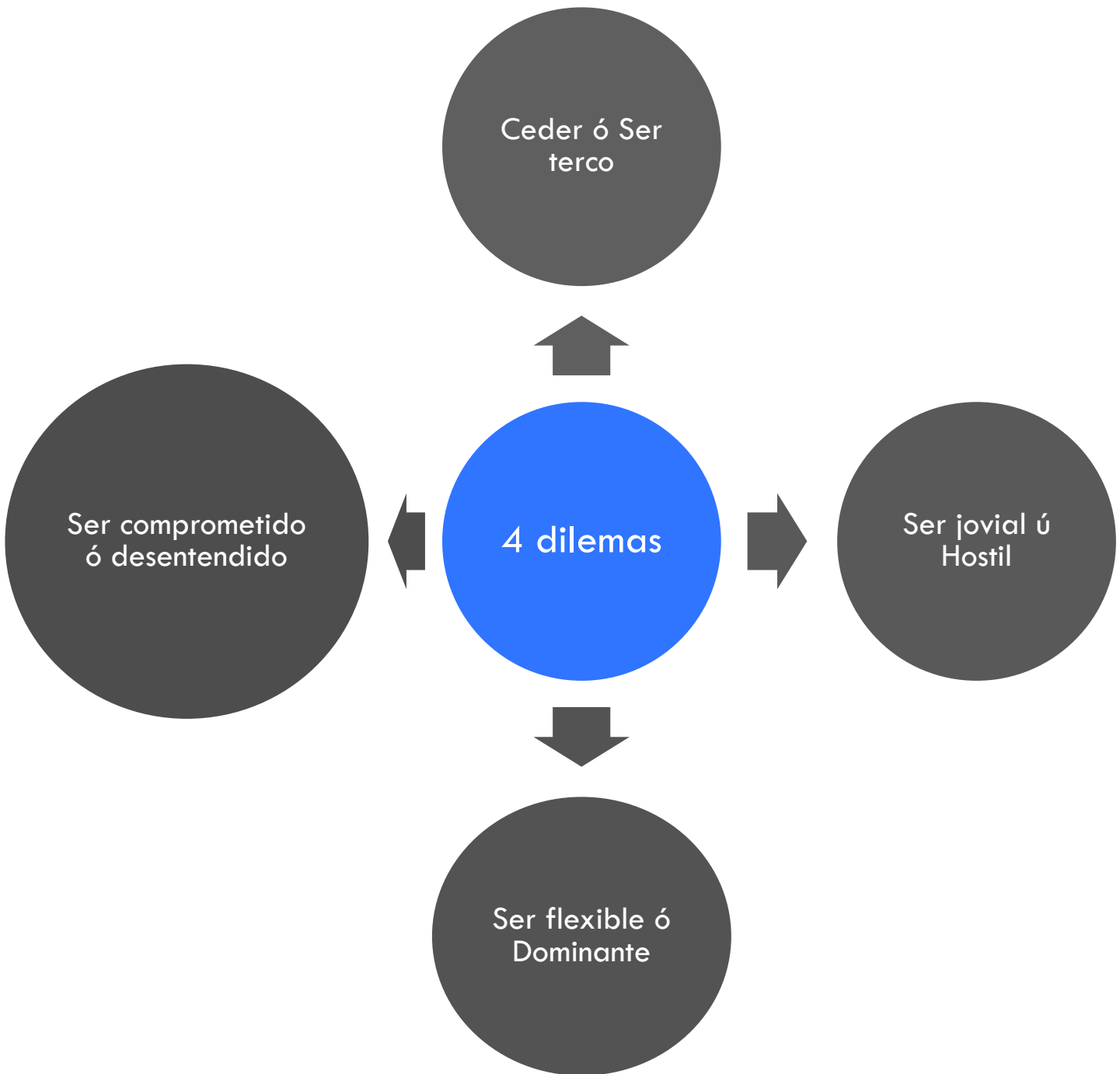
Negociar significa que ambas partes en conflicto deben ceder algo para llegar a una solución efectiva. De lo contrario no es negociación, es coerción.

-Hugo Becerra



Dinámica grupal: celular

- **Formemos equipos de 2 o 3**
- **Comportamiento del comprador y el vendedor**





Fuentes de poder en la negociación



No obtienes lo que no pides,
pero puedes obtener mucho de lo
que pides. - Andrew Gibbons

□ En los Negocios **no obtienes** lo que
mereces, obtienes lo que **negocias**
-Chester Karras

Dinámica grupal

- **Formemos equipos de 2 o 3**
- **Comportamiento en la negociación**

El poder en una negociación

- La gente percibe el poder de diferentes maneras.
- El poder está en la mente. La gente, aún cuando se le presentan hechos y posiciones de poder idénticos, reacciona de forma diferente a las circunstancias.
- Comprender las fuentes del poder propio porque el poder juega un papel clave que determina los resultados.
- Hay muchas fuentes de poder. Algunas están basadas en recursos, otras en las leyes, reglamentos o precedentes mientras que otras están basadas en factores psicológicos.

FUENTES DE PODER

PODER DE LA COMPETENCIA

- ❑ Es una jugada inteligente y muy común.
- ❑ "dame tu mejor precio por que puedo ir con cualquiera de tus competidores".
- ❑ "baja tus expectativas de salario porque puedo contratar a alguien mas"

PODER DEL CONOCIMIENTO

- ❑ El conocimiento da poder. Mientras mejor preparada este la persona y tenga mayor preparación y conocimiento, podrá negociar mejor.

PODER DE LA PERSONALIDAD

- ❑ La inteligencia, la facilidad de palabra, el trato, la apariencia, la empatía, la agresividad, ser directo, e incluso el sentido del humor pueden darle claras ventajas al negociar, no las subestime.

FUENTES DE PODER

PODER DE LA LEGITIMIDAD

- Ninguna fuente de poder puede hipnotizar tanto, como el poder de la legitimidad.
- Este poder esta investido en factores tales como la opinión pública, simplicidad, buena trayectoria, reputación, una posición bien respaldada, etc.
- “soy el mejor o somos los mejores en lo que hacemos”

PODER DEL COMPROMISO

- El compromiso, la lealtad y la amistad, son baluartes de poder.
- La gente que esta comprometida con sus metas, tiene un poder oculto.
- Aquellos que son leales a su compañía, a la administración y a sus productos, negocian más efectivamente a su favor.
- Si usted tiene confianza en si mismo y en su punto de vista, puede defenderse con más firmeza

FUENTES DE PODER

PODER DE ASUMIR RIESGOS

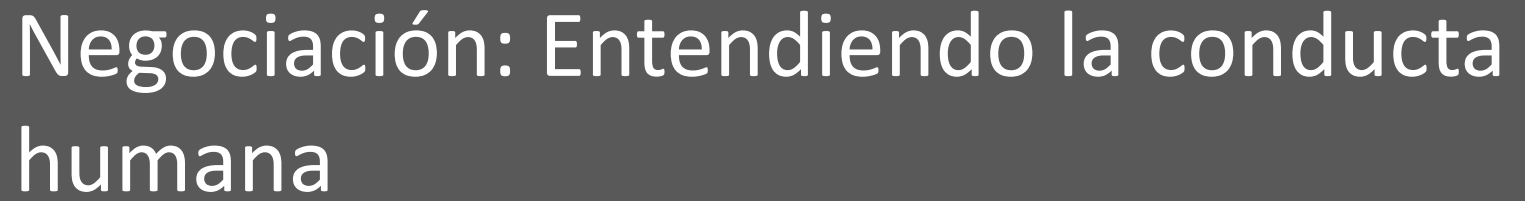
- ❑ La seguridad es una meta de los humanos.
- ❑ Compartimos el deseo de eludir los riesgos siempre que sea posible.
- ❑ La persona que está dispuesta a aceptar una carga más grande de inseguridad o de riesgo es una persona con mas poder.

PODER DEL TIEMPO

- ❑ El tiempo y la paciencia son poder.
- ❑ La persona que está más restringida por el límite de tiempo proporciona a su oponente una base de poder.

Dinámica

- **El Caso del Taller Mecánico**
- **Proceso:**
 - Negociación individual
 - 3 minutos para llegar a un acuerdo.

A horizontal bar at the top of the slide, divided into a yellow section on the left and a black section on the right. The text is centered within the black section.

Negociación: Entendiendo la conducta humana

**un rasgo
inevitable
de las
relaciones
sociales**

Bases de la Negociación

Toda conducta se deriva de una
Motivación. Existe una **Razón** por todo
lo que decimos y por todo lo que hacemos.

¿Qué aspectos dentro de
nuestro trabajo nos
Motiva a negociar y
porque lo hacemos?

Dinámica

- **Motivaciones: el carro usado**

En una negociación es importante:

1. Saber que es lo que esta pensando nuestra contraparte
2. Detectar los sentimientos y reacciones ante ciertos planteamientos
3. Si existe voluntad de acción por ambas partes

- Hugo Becerra

Lo que hay que saber acerca de los procesos de negociación

- Toda negociación puede adoptar un curso constructivo o destructivo.
- Las actitudes y comportamientos existentes determinarán si el curso será constructivo o destructivo.
- Como no es posible eliminar o prevenir el comportamiento de otras personas en una negociación, el truco está en saber asumir dichas situaciones y que los implicados en dichas salgan enriquecidos de ellas.

Identifica comportamientos

Reacciones positivas



Muestra su solaridad.
Muestra liberación de tensión.
Muestra aprobación.
Busca ganar – ganar.

Solución a problemas dando
sugerencias



Da sugerencias.
Da opiniones.
Pide información.
Pide opinión.
Pide sugerencias

Reacciones negativa



Muestra desacuerdo.
Muestra tensión.
Muestra antagonismo.
Muestra celo.
Muestra envidia.

Dinámica

- El caso del camión:
 - Separémonos en 2 grupos
 - Formemos equipos

NEGOCIACIÓN GANAR-GANAR

Cuarto hábito de Stephen Covey : Piensa Ganar - Ganar



PHOTO: TIM PEARSON/BETTER LIFE MEDIA

- En cualquier relación es importante pensar en como ambos salen ganadores.
- La gente se vuelve altamente efectiva multiplicando sus aliados, no sus enemigos.

Asertividad

La
asertividad
lleva al
ganar-
ganar





¿Por qué la asertividad y el ganar-ganar ayudan a la solución de conflictos y a una adecuada negociación?

Fundamento de un buen negociador

“Ganar-perder significa que alguien saldrá lastimado y por lo tanto se convierte en una relación destructiva ”

- Hugo Becerra

En una negociación siempre habrá mas
muchas caminos.

Por ejemplo, si hacemos una propuesta a
un cliente, por ejemplo, una cotización,
debemos contemplar un plan A, un Plan B,
un Plan C

- Hugo Becerra

Dinámica

- ❑ Ustedes son parte de una expedición de turistas que disfruta de un viaje por la selva en algún lugar remoto. El pueblo mas cercano esta a dos días de distancia.
- ❑ De repente son capturados por una Tribu caníbal.
- ❑ Los Caníbales matan al guía y los encierran a todos en una jaula.
- ❑ Con la carne del guía tienen para los primeros 10 minutos, pero como el guía estaba muy flaco, irán comiéndose a los turistas uno por uno cada 5 minutos.
- ❑ Ustedes turistas deben debatir y llegar a un acuerdo para
 1. Realizar una lista con el orden en el que serán comidos por los caníbales. Por lo que usted debe negociar con los demás turistas para no ser de los primeros en ser comidos.
 2. Empecemos formando equipos.

Dinámica: TRIBU DE CANÍBALES

- ▣ Numerémonos del 1 al 8.
- ▣ Ustedes tienen que adoptar uno de los siguientes personajes y desde la perspectiva del personaje, defender su vida, negociando para ser los últimos en ser comidos.

Lista de personajes, tribu de caníbales:

1. Una cantante de ópera muy gordita que sabe medicina.
2. Una asesina joven y fuerte.
3. Una prostituta coja que sabe técnicas de caza.
4. Un anciano que conoce la zona.
5. Un cerrajero ciego.
6. Una domador de fieras sorda.
7. Una intérprete que conoce el idioma de la tribu.
8. Un mago experto en caníbales.

Instrucciones

- 3 minutos para de forma individual:
 - Definir sus poderes
 - ¿Que lo hace valioso y como negociará por su vida?
- Recuerden, pasados los 3 minutos comienza la negociación
 - A los 10 minutos el caníbal irá por uno de ustedes.
 - Luego cada 5 minutos.

Empecemos!!!

1. Una cantante de ópera muy gordita que sabe medicina.
2. Un asesino joven y fuerte.
3. Una prostituta coja que sabe técnicas de caza.
4. Un anciano que conoce la zona.
5. Un cerrajero ciego.
6. Un domador de fieras sordo.
7. Una intérprete que conoce el idioma de la tribu.
8. Un mago experto en caníbales.

Autoanálisis

1. Los grupos que no pudieron ponerse de acuerdo ¿cuál creen que fue el problema?
2. Los que si acordaron ¿por qué creen que pudieron ponerse de acuerdo?
3. ¿Se centraron en el problema enunciado o comenzaron a debatir otras cuestiones?
4. ¿Se escucharon atentamente las opiniones para poder dar argumentos más convincentes?
5. ¿Todos los integrantes del grupo participaban en el debate? ¿o algunos se quedaron callados?
6. ¿El resto daba espacio para que todos participen o sólo intentaban imponerse?
7. ¿Aparecieron opiniones sarcásticas y agresivas? Si es que sí, ¿cuáles y cómo creen que esa opinión impacta en la negociación y en la dinámica grupal?



Modelo de solución de conflictos



Reglas para el manejo de conflictos

1. Defina claramente quienes están en conflicto, entre mas gente se involucre, mas difícil es resolverlo.
2. Mentalidad constructiva. Construya sobre las ideas de los demás.
3. Establezca rápidamente credibilidad. Presente evidencias que apoyen sus necesidades, deseos o ideas.
4. Empiece por lo que tengan en común.
5. Entienda la importancia de la cadena de valor, ¿Quién es el cliente?.
6. Busca comprender y después ser comprendido.
7. Viva los valores de integridad, madurez, empatía.
8. Mantenga la calma. Inteligencia emocional.
9. Construya sobre las ideas de las demás.
10. Conéctese a nivel emocional: exprese su frustración.
11. Júntese con las partes en conflicto cara a cara, si no es posible, utilice el teléfono.
12. No utilice ningún medio electrónico para resolver un conflicto y mucho menos copie a 'toda la empresa'.
13. No ponga en evidencia a nadie, se trata de solucionar algo, no de hacer ver mal a nadie.

Reglas para el manejo de conflictos

14. Evite que el conflicto escale, atiéndalo lo antes posible.
15. Si existe negociación este listo para ceder en algo.
16. Reúnase en un lugar neutro.
17. Evite el chisme o basarse en el.
18. No busques defenderte, no se trata de tener la razón, se trata de encontrar una solución mutua.
19. Escucha y documenta los puntos relevantes y los acuerdos.
20. Este seguro de lo que dice, no mienta, asuma o invente.
21. Nunca de su opinión o tome decisiones unilaterales.
22. Se directo y sin rodeos, pero practica hábitos de cortesía y de educación.
23. Respete y haga respetar los compromisos.
24. Capacita, entrena y trabaja en equipo.
25. Aunque creas que tienes la razón, recuerda que vemos las cosas como somos y no como son, así que es probable que haya cierto error en tu 'verdad'.

Modelo Diest de solución de conflictos

Toma una decisión:
mentalidad positiva-
constructiva

Determina que valores
se rompieron y cuales
se deben de respetar

Conecte efectivamente
con las partes en
conflicto, se asertivo

Retroalimentación
constante hasta que
todos entendamos el
origen y la circunstancia
del conflicto

Negocia ganar – ganar

Establezca compromisos

Muchas Gracias

<http://diestconsulting.com/conflictosynegociacion>

Hugo A. Becerra Espinoza
Cel: 044 (656) 199.89.76
Email: hugo@diestconsulting.com

www.diestconsulting.com

Referencias

- 7 hábitos de la gente altamente efectiva – Stephen Covey
- Metodologías desarrolladas por Hugo A. Becerra Espinoza – Diest Consulting