

**“Todas las grandes relaciones, las que perduran en el tiempo, requieren de conflictos productivos para crecer. Esto vale para el matrimonio, la paternidad, la amistad y, por cierto, para los negocios.”**

# NEGOCIACIÓN

es un proceso de mutua comunicación y búsqueda conjunta con el otro del acuerdo o de la solución a un — **asunto o conflicto** — que más satisfaga los intereses de ambos



# CONFLICTO

Tensión que surge de necesidades, **aspiraciones, metas,** opiniones, valores, creencias, **que se contraponen o se perciben como opuestas**

# EMOCIÓN

---

no es posible negociar sin que aparezca alguna emoción o estado de ánimo. Cualquier conflicto suele ser, en esencia, emocional. El tipo de emoción así como su intensidad son diferentes para cada quien.

---

# Causas de los conflictos

1

Cuestiones de bienes

2

Cuestiones de principios

3

Cuestiones de territorio

4

Cuestiones de relación

# Causas de los conflictos

Hechos,  
situaciones

Información

Recursos

Interrelaciones

Necesidades

Valores

Decisiones

Estructuras



# Causas de los conflictos

DESACUERDO

ESCASEZ

DERECHOS  
DE PROPIEDAD  
EN DISPUTA

# ELEMENTOS DEL CONFLICTO

1

Partes involucradas

2

Relaciones de interdependencia

3

Percepciones y emociones

4

Intereses, necesidades, expectativas

5

Comportamientos



# RESPUESTAS ERRÓNEAS AL CONFLICTO

NEGAR

EVITAR

RENDIRSE

DOMINAR

INTRIGAR

VOTAR

TRANSIGIR

# ESTRATEGIAS GENERALES PARA RESOLVER CONFLICTOS

## EVITAR/SALIRSE

Salirse de una situación real o potencial de conflicto.

## SUAVIZAR/ACOMODAR

Enfatizar áreas de acuerdo en vez de áreas de diferencias o desacuerdos.

## COMPROMETERSE

Buscar soluciones que traigan algún grado de satisfacción a todas las partes.

## FORZAR

Impulsar el punto de vista de uno a expensas del otro; soluciones del tipo ganar-perder.

## COLABORACIÓN

Incluir diversos puntos de vista y diferentes perspectivas; lleva al consenso y al compromiso.

## CONFRONTAR/RESOLVER EL PROBLEMA

Tratar el conflicto como un problema a resolver examinando las alternativas; requiere diálogo abierto.