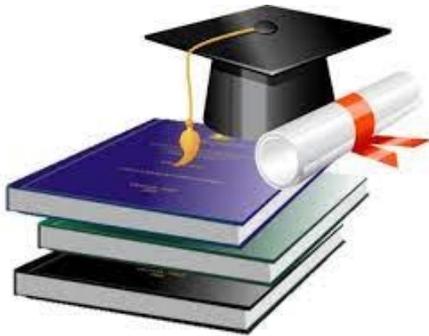


DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y CIENCIAS EMPRESARIALES



XI Promoción del Doctorado

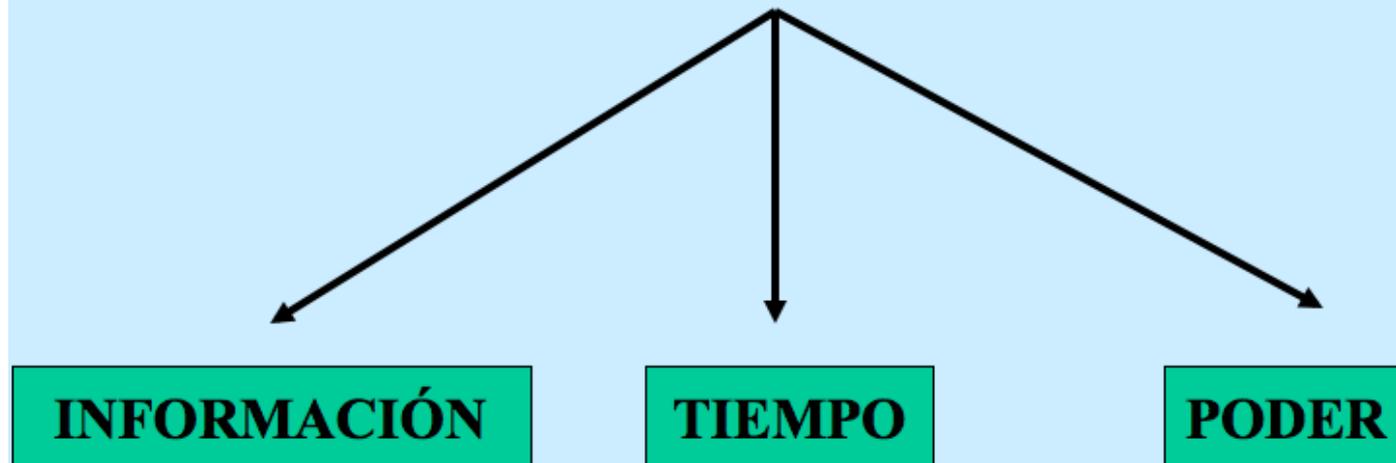
Técnicas y Estrategias de Negociación para la Resolución de Conflictos

Tema 2

Modelos de Negociación

Composición de la Negociación.

Es la utilización de información para poder afectar comportamientos, dentro de un “remolino de tensiones”



El Tiempo

De COMPETIR: No entrar a una negociación sin tener opciones.

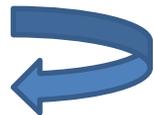
De LEGITIMIDAD: La gente está condicionada a lo impreso.

De ARRIESGARSE: Es mezcla de coraje y sentido común.

De COMPROMISO: “Enganchar” al cliente en la idea o proyecto.

De DOMINAR EL TEMA: El conocimiento otorga reconocimiento.

Del CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES: Siempre en una negociación existen dos puntos:



- ★ El tema y demandas específicas que se proclaman,
- ★ La necesidad real, rara vez se verbaliza.

El Poder.

De INVERSIÓN: Dejar los “puntos fuertes” para la parte final de la negociación.

De IDENTIFICACIÓN: Compromiso de las personas con servicios y actitud.

Del PRECEDENTE: Referirse a otras situaciones similares anteriores.

De la PERSISTENCIA: No somos lo suficiente cuando negociamos.

De la ACTITUD POSITIVA: Enfrentar la situación diaria en sentido positivo.

De la PERSUASIÓN:

- Que comprendan lo que decimos.
- Tener evidencias abrumadoras.
- Demostrar que la oferta satisface los reales deseos y necesidades.

Las tres preguntas claves para comenzar o continuar una Negociación.

- **1- ¿ESTOY CÓMODO EN LA SITUACIÓN DE NEGOCIADOR / NEGOCIADORA?**
- **2- ¿SATISFACERÁ MIS NECESIDADES?**
- **3- ¿CÓMO SE PRESENTA LA RELACIÓN BENEFICIO - COSTE?**

Características de la Negociación en equipo.

Negociar en equipo:

- Diferentes capacidades, mayor amplitud en la búsqueda de hechos.
- Valoración mancomunada. • Se presenta una oposición mayor.
- Tiene efecto político o de RRPP. • La cantidad ejerce cierta presión.
- Puede dar lugar a mayor participación para asegurar una implementación adecuada.
- Cada integrante del equipo cumple una función:
 - a) Analice las funciones antes de llegar a la negociación.**
 - b) No conteste las preguntas dirigidas a otros sin preguntarle al destinatario si prefiere que conteste uno.**
 - c) Póngase de acuerdo con respecto a las señales que se van a hacer.**

Características de la Negociación en soledad.

Negociar sólo:

- Evita que el miembro más débil responda preguntas o cause desacuerdos.
- Se concentra la responsabilidad.
- Se pueden tomar decisiones en el momento para obtener concesiones.
- Tiene un mayor conocimiento de los aspectos.

Errores que se cometen en la Negociación.

- **Improvisación.**
- **Objetivos pocos claros.**
- **Superficialidad en la información.**
- **Desconocimiento de la otra parte.**
- **Ceder la iniciativa al otro.**
- **Dejarse llevar por las emociones.**
- **Menospreciar a la otra parte.**

Saber llegar a acuerdos es una competencia esencial para trabajar y para vivir



“No es posible solucionar un problema con el mismo nivel de pensamiento que lo generó”. ALBERT EINSTEIN



El análisis de las **teorías sobre negociación** ha demostrado tener éxito en la medida en que contribuye a transformar la teoría de la negociación en una experiencia práctica.

A continuación, abordamos los **modelos de negociación**.



Los procesos de negociación son analíticamente diferentes, sus funciones, lógica interna, tácticas y recursos, varían según la personalidad y el estilo de las partes que se relacionan entre sí. En este sentido, pueden adquirir la forma de una **negociación distributiva o integrativa**, cada enfoque da el tono para la interacción entre las partes.

La **negociación distributiva**, tiene como función resolver conflictos de interés, permite asignar cantidades fijas de recursos, por ello posee la cualidad: “yo gano tú pierdes”.

La estrategia distributiva se concentra en desarrollar el poder relativo del negociador, convencer al otro de ese poder para modificar sus expectativas, se oculta celosamente la información, se intenta que la contraparte utilice la misma táctica.



En el aspecto de **comunicación interpersonal**, la negociación distributiva, supone afirmaciones tajantes, respuestas selectivas, escasa revelación de sentimientos e intereses para debilitar la postura del negociador.



En contraste, la **negociación integrativa** o por principios, tiene como finalidad encontrar intereses comunes y al mismo tiempo complementarios. Sirve para maximizar ganancias conjuntas, posee el atributo: “*yo gano y tú ganas*”.

Las estrategias se encaminan al intercambio de información, exploración de intereses visibles y el uso de técnicas estructuradas para resolver conflictos. Con relación a la comunicación interpersonal la negociación integrativa implica la escucha activa, paráfrasis, generar empatía, reducción de actitudes defensivas, entre otras.

En general las teorías de la negociación comprenden las relaciones entre la negociación integrativa y la distributiva. A su vez éstas **distinguen los comportamientos o estilos** que los negociadores suelen mostrar dependiendo del carácter personal y de la estructura de interacción dada.

Negociación Distributiva.

Las características de este modelo de negociación son:

- Las dos partes tienen objetivos interdependientes pero incompatibles.
- La condición que impera es de tipo ganar perder.
- Se trata de una negociación del tipo “regateo”.
- La estrategia de las partes es de confrontación.
- Puede ser atractiva para la obtención de ganancias.
- Las metas de las partes inicialmente son irreconciliables.
- Los recursos están fijos y son limitados, esto es la parte central del conflicto.
- Cada una de las partes desea maximizar su beneficio.
- Cada parte utiliza estrategias para obtener el mejor resultado.
- Se tiene la idea de que este tipo de negociación es destructiva.



Negociación Integrativa.

El **proceso integrativo**, también denominado ***por principios***, se basa en:

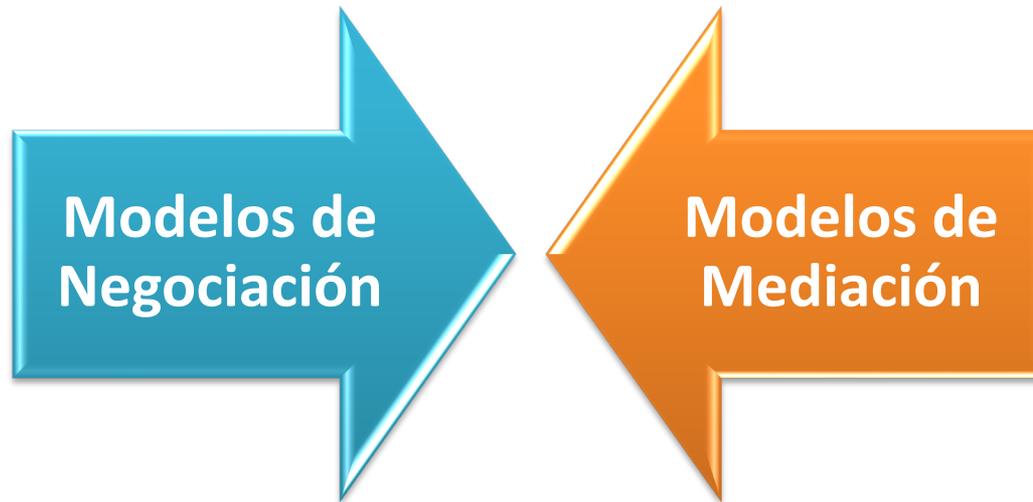
- Crear un flujo de información efectiva y suficiente para identificar soluciones integrativas.
- Intentar entender los objetivos y necesidades reales del otro negociador.
- Enfatizar las cosas en común entre las partes y minimizar las diferencias.
- Buscar soluciones para satisfacer las metas y objetivos de ambas partes.

Negociación Integrativa.

Los pasos clave del proceso integrativo son:

- **Identificar y definir el problema.**
- **Entender totalmente el problema e identificar necesidades e intereses.**
- **Reconocer que hay más de un tipo de intereses.**
- **Generar soluciones alternativas.**
- **Evaluar y seleccionar alternativas.**





En la **negociación** no hay nadie que desde fuera, ayude a favorecer la comunicación y el desarrollo de la negociación, esta (la negociación), dependerá de la buena voluntad de las partes, en busca de resultado satisfactorios.

En la **mediación** un tercero favorece la comunicación de las partes.

Técnicas y Estrategias de Negociación para la Resolución de Conflictos

Tema 2

Modelos de Mediación

Modelos de la Mediación.

A la hora de enfocar un proceso de mediación, el mediador o mediadora tiene a su disposición tres **modelos de mediación** para poner en práctica.



Cada uno de estos modelos de mediación sigue una corriente diferente. Una de las habilidades que todo mediador o mediadora debe poseer es la **flexibilidad**, por lo que los modelos de mediación que planteamos en este Curso de Doctorado, pueden fluir durante todo proceso de mediación, no están el mediador o mediadora restringido a utilizar uno exclusivo en cada mediación.

Los Modelos de Mediación.

En la mayoría de casos, la profesional o el profesional utilizará una mezcla de cada modelo, esta tipología nos puede ayudar a escoger qué modelo se ajusta más a las necesidades de cada proceso de mediación, según el ámbito en el que nos encontremos.



Características de la Mediación.



**Voluntariedad,
Neutralidad,
Confidencialidad,
Carácter personal.**

Modelo Circular Narrativo.



Este modelo se centra en la comunicación tanto en sus aspectos verbales ('comunicación digital') como en sus aspectos no verbales ('comunicación analógica').

Parte de una causalidad circular porque considera que no hay una causa única que produzca un determinado resultado, sino que existe una causalidad de tipo circular que permanentemente se retroalimenta. Se nutre de teorías y técnicas de otras áreas de las ciencias sociales.

El objetivo de este modelo es cambiar la historia que traen las partes construyendo una historia alternativa y también llegar a un acuerdo. Por lo tanto, este modelo está interesado tanto en las relaciones como en los acuerdos.



Modelo Lineal.

Sara Cobb

El **modelo Tradicional-Lineal de Harvard** es llamado así porque se sigue en la conocida escuela de negocios de Harvard, tiene como representantes fundamentales a Fisher y Ury.

Proviene del mundo del derecho y de la economía y su principal objetivo es que las partes lleguen a un acuerdo.

Parte de una causalidad lineal del conflicto (el conflicto tiene una causa que es el desacuerdo).

Presta atención a la comunicación en sus aspectos verbales y entendida de forma lineal pero no a los aspectos relacionales entre los protagonistas.

Modelo Transformativo.



Este modelo tiene como principales representantes a Bush y Folger.

Este enfoque se nutre de la teoría humanista en psicología y de planteamientos críticos y de transformación social provenientes del ámbito educativo.

Es un modelo que se centra en los aspectos relacionales y no en la adopción de acuerdos. Trabaja fundamentalmente para lograr el 'empowerment'.

Parte de los nuevos modelos comunicacionales y asume plenamente la causalidad circular. Podríamos decir que es el modelo opuesto al Modelo Tradicional-Lineal porque no se centra en el acuerdo y sí en las relaciones.

Modelo Ecosistémico.

(Mediación familiar) - (Lisa Parkinson)



EJES Articuladores:

Comunicación: Es entendida como un proceso circular. Se centra en la familia como un todo

Causalidad circular: No hay causa única que produzca un resultado (circularidad - retroalimentación).

Necesidades de la Familia: Considera las relaciones familiares y sus dinámicas internas y externas como variables del conflicto.

Modelo Ecosistémico.

Método:

- Disminuir las diferencias y flexibilizar el sistema familiar.
- Los niños y los demás miembros de la familia son incluidos, directamente, si es posible, o indirectamente si no lo es.
- Legitimar a las personas.
- El mediador mantiene mejor la equidistancia al considerar las necesidades de la familia como un todo, que si se centra sólo en la pareja en conflicto.
- Uso del Genograma Familiar (técnica interesante y que ayuda a detectar aspectos que de lo contrario pueden quedar ocultos).

Modelo Ecosistémico.

¿Cuáles son sus OBJETIVOS?

- Fomentar la aireación de las historias de vida de cada integrante de la familia

- Lograr acuerdos

→ Este modelo se preocupa tanto de las relaciones como del acuerdo.

→ Se centra en la familia como un todo.

Modelos de Mediación

Modelo de Harvard	Modelo Circular Narrativo	Modelo Transformativo	Modelo Ecosistémico
Línea funcionalista de avanzar desde las posiciones a los intereses y necesidades subyacentes de las personas en conflicto respecto del tema en disputa, mediante la utilización de la metodología de la negociación asistida.	Trabajo de deconstrucción del conflicto traído a medición, para la construcción de una nueva narrativa, utilizando para ello, la metodología de involucración y neutralidad.	Foco en la observación y análisis de las pautas comunicacionales y actitudinales existente entre las personas en conflicto, en las que intervendrá desde un micro-enfoque, centrado en la transformación de las pautas interpersonales entre los sujetos.	Procesos de intervención, destinado a apoyar a los sujetos en crisis a manejar los cambios y la comunicación entre ellos para la toma de decisiones hacia el futuro, en este tiempo de transición y reajustes por la crisis vivida.

Conclusiones



*Gracias por su
atención!*

Dr. Manuel Aguilar Yuste

