**AILYN ALEJANDRA MIÑO VERA**

ID: UB80013HUrs in Human Resources Management

**ID: UB84079HU93297**

**Bachelors in Human**

**Resources Management**

**ATLANTIC INTERNATIONAL UNIVERSITY**

**MIAMI, FLORIDA**

**FEBRERO / 13 / 2024**

******

***MANEJO DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN***

***CURSO:***

*MANEJO DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN*

***ASESORES:***

*Deborah Rodríguez*

***UNIVERSIDAD:***

*Atlantic International University*

***AUTOR:***

*Ailyn Alejandra Miño Vera*

***Quito – Ecuador***

***“2024”***

Índice:

[1. Introducción 4](#_Toc158744645)

[2. Desarrollo 5](#_Toc158744646)

[2.1. ¿Qué es la negociación? 5](#_Toc158744647)

[2.2. ¿Cómo se prepara una negociación de manera efectiva? 6](#_Toc158744648)

[2.4. El manejo de conflictos en la negociación 7](#_Toc158744649)

[2.5. ¿Por qué negociamos? 8](#_Toc158744650)

[2.7. El poder y su relación con la negociación 10](#_Toc158744651)

[2.9. La negociación en nuestro día a día 12](#_Toc158744652)

[2.10.¿La negociación resuelve todos los problemas de la vida? 13](#_Toc158744653)

[2.11.Tácticas de negociación 13](#_Toc158744654)

[3. Conclusión 14](#_Toc158744655)

[4. Bibliografía 15](#_Toc158744656)

# **Introducción**

La negociación, la gestión de conflictos y el ejercicio del poder son elementos intrínsecos de nuestra vida diaria, desempeñando papeles fundamentales en la toma de decisiones, las interacciones sociales y el logro de objetivos. Estas dinámicas complejamente interrelacionadas dan forma a nuestras relaciones personales y profesionales, influyendo directamente en la calidad de nuestras experiencias diarias.

La negociación, como proceso de comunicación encaminado a llegar a un acuerdo mutuo, se manifiesta en numerosos aspectos de nuestra vida, desde discusiones familiares hasta transacciones comerciales. En la búsqueda de soluciones beneficiosas para ambas partes, la capacidad de negociar se convierte en una competencia esencial para alcanzar objetivos, resolver desafíos y construir relaciones duraderas.

La gestión de conflictos se presenta como una habilidad vital en un mundo donde las diferencias de opiniones y necesidades son inevitables. La capacidad de gestionar constructivamente tensiones y desacuerdos contribuye significativamente a la armonía interpersonal y al logro de consensos que permitan avanzar en situaciones desafiantes.

Paralelamente, el concepto de poder influye inherentemente en estas dinámicas. Ya sea a nivel personal o profesional, el poder puede surgir de diversas fuentes, como la posición jerárquica, el conocimiento, la experiencia o los recursos. Comprender cómo se ejerce y percibe el poder es esencial para evaluar la dinámica de negociación y gestión de conflictos, ya que puede influir en la toma de decisiones, la asignación de recursos y la resolución de disputas.

En última instancia, este entrelazamiento de negociación, gestión de conflictos y poder forma el tejido de nuestras interacciones diarias, definiendo la forma en que enfrentamos desafíos, alcanzamos acuerdos y forjamos relaciones significativas. Al explorar estas dinámicas y desarrollar habilidades efectivas en estos dominios, podemos mejorar nuestra capacidad para navegar las complejidades de la vida cotidiana y construir conexiones más sólidas y colaborativas con quienes nos rodean. En el presente ensayo se ha analizado los conceptos de negociacion como tambien explorado cómo se manifiesta en diversos contextos, desde las transacciones comerciales hasta las interacciones interpersonales cotidianas.

# **Desarrollo**

## **2.1. ¿Qué es la negociación?**

La negociación es un proceso de comunicación entre dos o más partes, es la interacción entre individuos con el propósito de llegar a un acuerdo o solución beneficiosa en relación con la resolución de un conflicto, la satisfacción de sus intereses o el logro de objetivos comunes, esto implica el intercambio de propuestas, ideas y la búsqueda de beneficios. La capacidad de expresar claramente los objetivos, escuchar activamente y comprender las perspectivas de otras personas es esencial.

La empatía, la paciencia y la flexibilidad son también virtudes clave que facilitan la construcción de puentes entre posiciones divergentes. A su vez, una preparación minuciosa es otro elemento muy importante para el éxito de una negociación, ya que al conocer a profundidad los intereses propios y ajenos de la contraparte, así como la identificación de posibles soluciones, proporcionarán una base sólida para este proceso.

De esta manera, la negociación se convierte en la forma más recurrente y alternativa de resolver conflictos. Hay que reconocer que una buena o mala negociación puede conducir a un gran éxito o a un completo fracaso, por eso es necesario saber comunicarse con otros individuos, comprender sus ideas e intereses, ser creativo y empático para que se puedan establecer buenas relaciones.

## **2.2. ¿Cómo se prepara una negociación de manera efectiva?**

Lo principal en una negociación es establecer objetivos concretos y realistas, esto facilitará la toma de decisiones. Conocer a la contraparte es otra parte determinante en este proceso, esto incluye sus intereses, prioridades y posibles puntos de flexibilidad. Reconocer las áreas en las que uno puede ceder y aquellas en las que debe mantenerse firme contribuyen a una estrategia más eficaz. Además, contar con alternativas sólidas en caso de que la negociación no llegue a buen puerto brinda seguridad. En este sentido, establecer límites y alternativas es fundamental. Aprender a expresar intereses y cómo responder a posibles objeciones es parte de la planificación de la comunicación con la contraparte en una negociación. Finalmente, la empatía facilita la construcción de relaciones y la búsqueda de soluciones mutuamente beneficiosas y una negociación exitosa siempre incluirá opciones mutuamente beneficiosas una vez que se hayan descubierto los intereses de todas las partes.

**2.3. Manejo de conflictos**

La capacidad de mantener la calma y gestionar las emociones propias y ajenas es importante en situaciones de conflicto. Es evidente que en ocasiones la ira y la frustración pueden nublar el juicio, mientras que la serenidad y mantener la calma favorece la toma de decisiones reflexivas. La búsqueda de soluciones colaborativas, donde ambas partes se sientan satisfechas, se convierte en el objetivo final. Sin embargo, cada conflicto es único y presenta desafíos específicos.

La adaptabilidad y la voluntad de aprender de cada experiencia son esenciales para mejorar continuamente en la gestión de conflictos; por otro lado, la retroalimentación constructiva y la autoevaluación son herramientas beneficiosas para perfeccionar esta habilidad. Definitivamente, la gestión de conflictos va más allá de la resolución de disputas, ya que sería un proceso integral cuyo propósito es promover el entendimiento mutuo, la comunicación efectiva y la construcción de relaciones sólidas. También es crucial en varios aspectos de la vida porque su capacidad impacta positivamente en las relaciones interpersonales, el ambiente laboral y el bienestar general.

## **2.4. El manejo de conflictos en la negociación**

En contextos empresariales, la gestión de conflictos es esencial para el éxito de las negociaciones. La capacidad de encontrar soluciones mutuamente beneficiosas puede conducir a acuerdos más sólidos. Como se indicó anteriormente, en la etapa inicial de la negociación es crucial identificar posibles conflictos de intereses o desacuerdos entre las partes. Para ello es necesaria una comunicación eficaz y abierta, ya que se evitarán malentendidos y contribuirá a un diálogo más constructivo. Una negociación exitosa implica encontrar soluciones que beneficien a ambas partes. Al abordar los conflictos de manera colaborativa, se fomenta la búsqueda de compromisos y acuerdos que satisfagan intereses mutuos. La creatividad también está involucrada aquí porque la capacidad de pensar fuera de lo común y proponer soluciones innovadoras puede superar obstáculos y conducir a acuerdos más sólidos. Por otro lado, la sensibilidad cultural ayuda a evitar malentendidos y conflictos innecesarios.

## **2.5. ¿Por qué negociamos?**

En primera instancia, los seres humanos negocian para solucionar sus necesidades y deseos, ya sea en situaciones personales o comerciales. Al mismo tiempo, es un medio para resolver conflictos y desacuerdos como ya identificamos. Construir consenso, especialmente en contextos grupales o comunitarios, encontrando puntos en común y compromisos aceptables para todos.

Emprendedores, líderes y empleados negocian términos contractuales, salarios y estrategias comerciales para asegurar el crecimiento y la viabilidad de las organizaciones. La capacidad de negociar eficazmente se convierte entonces en un activo estratégico indispensable.

Además, la negociación no es simplemente un acto transaccional sino más bien un proceso de construcción y mantenimiento de relaciones.

Al buscar soluciones colaborativas, cultivamos conexiones significativas que sostienen el tejido social. La negociación se convierte así en un medio para fortalecer los vínculos familiares, de amistad y de asociaciones profesionales. Los seres humanos negocian no sólo para la consecución de intereses tangibles, sino como un medio inherente para la supervivencia y de esta manera la negociación, en su diversidad de formas y contextos, se erige como un pilar fundamental que sustenta la compleja red de interacciones humanas. En conjunto, la motivación para negociar tiene sus raíces en la complejidad inherente a la naturaleza humana.

Desde la búsqueda de necesidades básicas hasta la construcción de relaciones significativas, la negociación se erige como el medio a través del cual el ser humano teje el tejido de su existencia, adaptándose, colaborando y buscando equilibrios que permitan la convivencia y el desarrollo continuo. Las negociaciones se hacen por el interés de lograr algo o porque se busca una relación con el otro medio, lo cual a veces es discutible, ya que lo que se hace para mejorar en fondo o el hecho de no hacer concesiones, daña la relación que se intenta fortalecer a través de otro. Por otro lado, al intentar avanzar en la relación, elegir ser flexible puede disminuir la sustancia y volverse frustrante.

**2.6. Las necesidades humanas y la negociación**

En el centro de toda negociación reside la premisa fundamental de satisfacer necesidades desde las más básicas, como las relacionadas con la seguridad o la supervivencia, hasta las más elevadas, como las de reconocimiento y autorrealización. En este aspecto, la negociación actúa como condimento para mezclar intereses y encontrar puntos de convergencia. Cuando las partes confían en que sus necesidades serán reconocidas y consideradas en el proceso de negociación, se crea un ambiente eficaz que afectará la colaboración. Entonces, la confianza se convierte en una parte vital, ya que también genera una buena comprensión de las necesidades y la voluntad de abordarlas de manera equitativa.

Abordar los desacuerdos basándose en perspectivas subyacentes proporciona terreno para encontrar soluciones que vayan más allá de posiciones superficiales, contribuyendo a la creación de acuerdos duraderos y a la prevención de tensiones futuras. La empatía y la consideración de las necesidades emocionales de las partes se convierten en herramientas esenciales para establecer conexiones significativas. La autorrealización también se entrelaza con la negociación en la búsqueda constante de oportunidades y desarrollo personal. Individuos y organizaciones negocian estrategias, proyectos y condiciones laborales para alcanzar su máximo potencial. La negociación, en este contexto, se convierte en un medio para alcanzar aspiraciones y objetivos más elevados.

## **2.7. El poder y su relación con la negociación**

El poder, entendido como la capacidad de influir en los demás y en el entorno, satisface necesidades psicológicas básicas, como el control y la seguridad. La sensación de tener poder proporciona a los individuos una percepción de autonomía y estabilidad, permitiéndoles afrontar la incertidumbre y controlar su entorno. En el contexto de la negociación, el poder se manifiesta de diversas formas. Puede derivar de la posición jerárquica en una organización, del acceso a recursos escasos, de información privilegiada o de la capacidad de influir en la toma de decisiones.

Comprender estas fuentes de poder es esencial para navegar el proceso de negociación. Por su parte, la otra cara del poder es que en varias situaciones se ha observado que adopta una figura persuasiva apelando a la influencia, la persuasión y la capacidad de construir consensos. La combinación y el equilibrio de estos enfoques varían según el contexto y la dinámica particular de cada negociación. Quienes tienen mayor poder suelen tener la capacidad de imponer sus condiciones, lo que puede dar lugar a acuerdos desequilibrados. Sin embargo, esta dinámica no siempre es sostenible a largo plazo, ya que puede generar resentimiento y dañar las relaciones en el futuro.

El poder influye en la negociación y el manejo de las solicitudes porque afecta la dinámica de la interacción entre las partes, lo que impacta directamente en la dirección y el resultado de la negociación. Es por ello que es necesario comprender cómo el poder afecta la gestión de conflictos, ya que esto promoverá sociedades más justas y resilientes. El desafío recae en utilizar el poder de manera consciente y ética, reconociendo su potencial tanto de construcción como de destrucción.

**2.8. Formas de negociación**

La negociación se desarrolla en diversas formas y contextos, desde transacciones comerciales hasta las decisiones más íntimas. La capacidad de adaptarse a las dinámicas específicas de cada tipo de negociación, combinada con flexibilidad y creatividad, es fundamental para tener éxito en este arte en constante evolución. La negociación, en todas sus formas, se revela como un medio crucial para tender puentes, resolver conflictos y forjar acuerdos que impulsen el progreso individual y colectivo.

La negociación comercial se convierte en un elemento estratégico donde las partes buscan maximizar su beneficio mutuo. Esta forma de negociación implica la gestión de intereses económicos, la evaluación de riesgos y la creación de relaciones comerciales duraderas. En materia de negociación laboral, la determinación del salario, las condiciones de trabajo y los beneficios es fundamental porque tanto empleadores como empleados están involucrados en un proceso donde buscan satisfacer sus respectivos intereses.

En las negociaciones diplomáticas enfrentan la tarea de representar los intereses de sus naciones mientras buscan puntos en común y soluciones pacíficas. Aquí también cabe lo interpersonal porque tomar decisiones en casa o incluso resolver desacuerdos con amigos es otra forma de negociación cuyo propósito es construir relaciones sanas y equitativas. Finalmente, la negociación con uno mismo es una forma interna y personal de afrontar decisiones y desafíos. Pues bien, la gestión de prioridades, la autoevaluación y la búsqueda del equilibrio interno son elementos clave en esta forma única de negociación, donde el autoconocimiento y la autorreflexión se convierten en poderosas herramientas.

## **2.9. La negociación en nuestro día a día**

La negociación es la sinfonía subyacente que acompaña nuestras acciones diarias. En cada interacción, ya sea grande o pequeña, nos encontramos inmersos en un proceso constante de equilibrio y búsqueda de consenso. Las habilidades de negociación, en lugar de una competencia específica, se convierten en una perspectiva y un enfoque que enriquece nuestras experiencias, construye relaciones sólidas y contribuye al tejido de nuestra vida diaria.

Desde las transacciones más simples hasta las interacciones más complejas, la negociación está entrelazada en nuestra vida diaria. Por ejemplo: a la hora de realizar una compra, ya sea online, en un supermercado o tienda, utilizamos el regateo, que es un tipo de negociación con el fin de que se llegue a un acuerdo beneficioso tanto para el cliente como para el vendedor. Otro de los ejemplos más comunes es cuando planificamos actividades familiares como elegir una película, el menú de comida u organizar la casa, asignando tareas a cada miembro. En situaciones de tránsito siempre que se gestione el respeto y las contrapartes se pongan de acuerdo para negociar como en el paso de carriles o en entornos educativos y laborales cuando se negocian los roles de trabajos o proyectos.

## **¿La negociación resuelve todos los problemas de la vida?**

Aunque se sabe que la negociación es una herramienta valiosa para abordar conflictos, afirmar que resuelve todos los conflictos de la vida puede ser demasiado simplista. Si bien la negociación fomenta la resolución pacífica y el entendimiento mutuo, algunos conflictos pueden ser complejos o involucrar elementos emocionales que requieren enfoques adicionales, como la empatía o la mediación. Además, ciertas cuestiones pueden estar más allá del alcance de la negociación, como cuestiones éticas profundas o violaciones graves. En última instancia, la negociación es una herramienta poderosa, pero no es un antídoto universal para todos los desafíos de la vida.

## **Tácticas de negociación**

Las tácticas de negociación juegan un papel crucial para lograr acuerdos exitosos en el ámbito empresarial y personal. Estas estrategias específicas son herramientas dinámicas que los negociadores utilizan para influir, persuadir y lograr sus objetivos. En este sentido, examinar de cerca estas tácticas proporciona una visión más profunda de cómo se forjan los acuerdos en el complejo terreno de la negociación.

Una táctica fundamental es el Anclaje, que consiste en presentar la primera oferta o figura en una negociación y esta figura actúa como punto de referencia, influyendo en las percepciones y dirigiendo la discusión hacia ese valor. La táctica de la escasez también juega un papel crucial en la creación de la percepción de que un recurso o beneficio es limitado. Esta táctica motiva a las partes a comprometerse rápidamente, por temor a perder la oportunidad, ya que la escasez puede generar una sensación de urgencia que favorece al negociador hábil.

El silencio estratégico es otra táctica muy utilizada y realmente poderosa. Al permanecer en silencio después de hacer una oferta o comentario, un negociador puede presionar a la otra parte para que revele más información o incluso modifique su posición, y aunque pueda resultar incómodo, es una táctica eficaz para obtener concesiones. Comprender las necesidades y motivaciones de la otra parte puede crear un ambiente de colaboración, por lo que la empatía puede suavizar posiciones, facilitar el compromiso y construir relaciones duraderas, convirtiéndose en una técnica muy importante. Sin embargo, es fundamental abordar estas tácticas de forma ética y transparente. El mal uso de tácticas puede resultar en relaciones dañadas y acuerdos a corto plazo.

# **Conclusión**

Para concluir, se puede decir que la importancia de la negociación en la experiencia humana es profunda y multifacética. Desde la gestión de recursos hasta la construcción de relaciones y la toma de decisiones, la negociación es un arte importante que da forma y enriquece la vida cotidiana. Como estimulador de la colaboración, la comprensión mutua y el progreso, la negociación es un componente indispensable para el desarrollo y la prosperidad individual y colectiva.

Todo depende de poder llegar a acuerdos con otras personas y tomar buenas decisiones porque la negociación es útil en todos los sentidos. En la intersección de la negociación, el poder y la gestión de conflictos encontramos la esencia de la capacidad humana para interactuar y colaborar. La negociación, impulsada por la búsqueda de intereses y la creación de consenso, está determinada por el poder, que puede actuar como motor o barrera en este proceso. Por otro lado, la gestión eficaz de conflictos se convierte en el puente que nos permite superar desafíos y construir acuerdos sólidos. En la encrucijada de estas tres fuerzas, los seres humanos encuentran oportunidades para construir relaciones basadas en el entendimiento mutuo, la equidad y la resolución pacífica de los desafíos.

# **Bibliografía**

* Puchol, L. (2005). *El libro de la negociación*. Ediciones Díaz de Santos.
* Altschul, C. (2001). *Dinámica de la negociación estratégica*. Ediciones Granica SA.
* Manzano Noguera, M. C., & Torres Salamanca, C. E. (2000). *La negociación una alternativa en la solución de conflictos* (Doctoral dissertation).
* Montes, C., Rodríguez, D., & Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, *30*(1), 238-246.
* Pereira Reyes, C. A. (2012). Resolución y manejo de conflictos.
* Estrada, M. R. (2015). *Manejo de conflictos* (Vol. 5). Editorial El Manual Moderno.