



CENTRO  
DE COMPETENCIAS  
**TECMILENIO**



# Negociación

Negociación como forma  
de resolver conflictos

Semana 2





## Atención plena

Te invito a realizar la siguiente actividad de bienestar-mindfulness antes de comenzar a revisar el tema.

<https://youtu.be/oq-klVxvm5g>

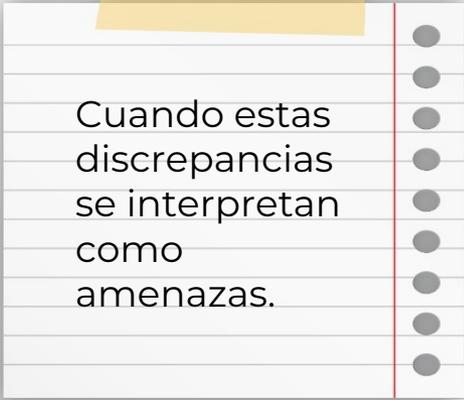


Vivimos los conflictos día a día en nuestro entorno, sin embargo, son menos dañinos de lo que creemos. Se debe de entender a los conflictos y su dinámica como una parte fundamental del desarrollo de una negociación exitosa. Así mismo, es importante mencionar que los conflictos están adheridos al sistema social y son la materia prima de las mesas de negociación.

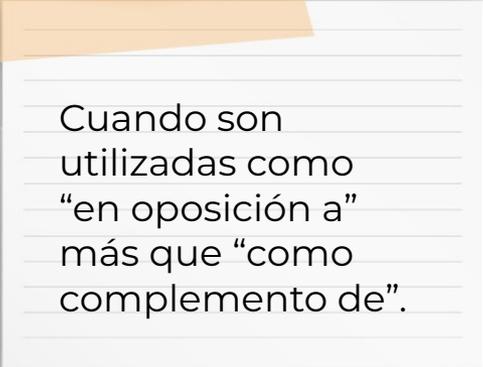


El conflicto es algo tan común que vivimos día a día con él, se deriva de las discrepancias de los puntos de vista de los individuos, intereses y objetivos. Para Font (2018), “el conflicto se produce cuando los objetivos pretendidos por personas o grupos resultan (o son percibidos como) incompatibles (total o parcialmente) con los objetivos que a su vez pretenden otras personas o grupos”.

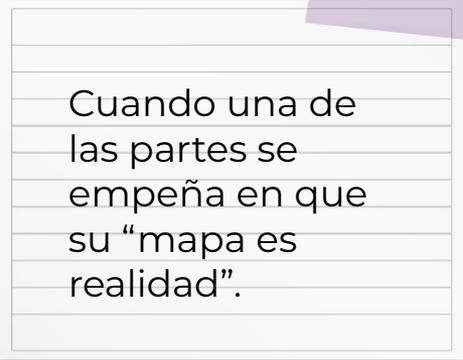
Según Sánchez Pérez (2013), las discrepancias entre los individuos surgen de distintas maneras, algunas de las cuales son:



Cuando estas discrepancias se interpretan como amenazas.



Cuando son utilizadas como “en oposición a” más que “como complemento de”.



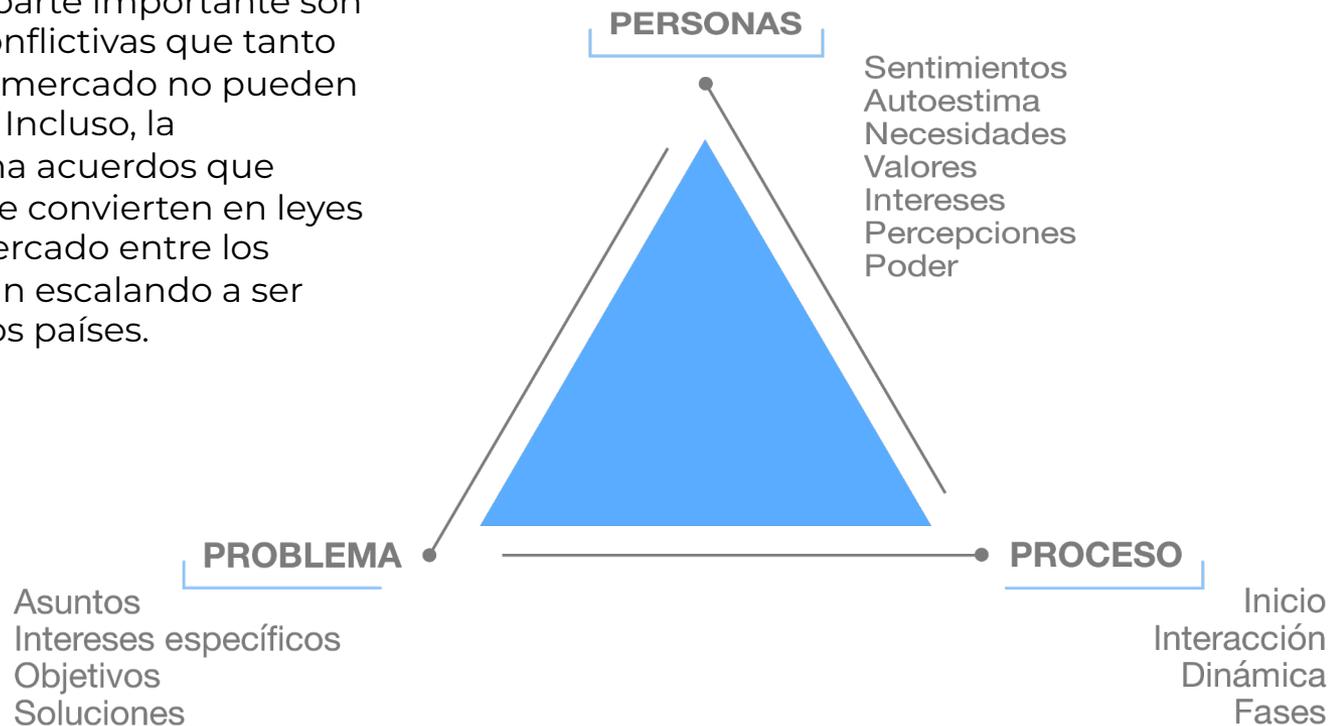
Cuando una de las partes se empeña en que su “mapa es realidad”.

Existen diferentes tipos de conflicto. Font (2018) menciona los siguientes:

- 1 Conflicto sobre los datos
- 2 Conflictos estructurales
- 3 Conflicto de intereses
- 4 Conflictos de valores
- 5 Conflictos en las relaciones

Los conflictos que pueden ser sujetos a ser gestionados por medio de la negociación son considerados conflictos de interés.

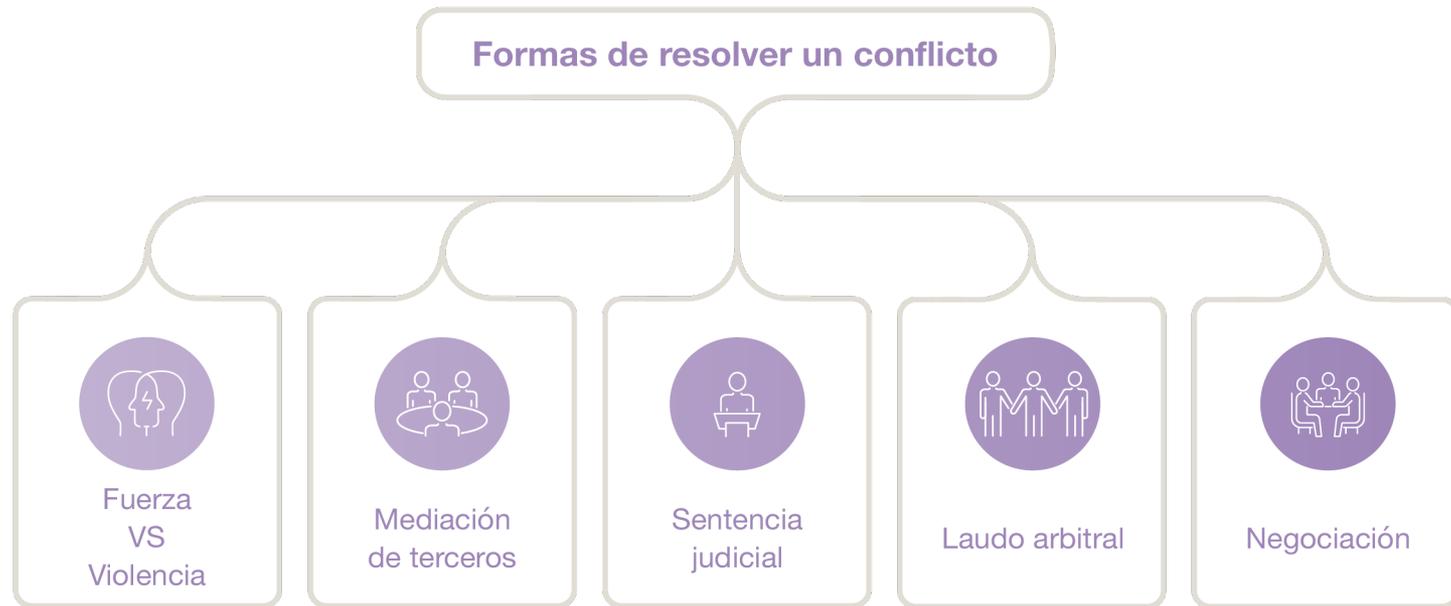
La negociación es un proceso que se puede gestionar bajo condiciones definidas y cuya parte importante son las situaciones conflictivas que tanto las leyes como el mercado no pueden resolver del todo. Incluso, la negociación forma acuerdos que posteriormente se convierten en leyes o en reglas de mercado entre los individuos y se van escalando a ser utilizadas entre los países.



## Comunicación y conflicto

La comunicación es un factor clave para la sociedad. Podemos citar muchos ejemplos de cómo se utiliza la comunicación en nuestro día a día, desde una reunión con amigos hasta una junta de los principales líderes mundiales con el objetivo de dar cese al fuego en una región del mundo. Como se comentó anteriormente y como parte de las raíces del conflicto, la comunicación forma parte importante al momento de la gestación del conflicto.





Es un fenómeno bastante natural el que exista el conflicto, sin embargo, la mejor solución para mitigar los conflictos es la negociación por medio de una comunicación clara. Esto se puede resolver cuando entendemos lo que se nos pide, o lo que exige nuestro interlocutor, y tenemos más claridad para entender con mayor nitidez la exigencia.

Saieh, Rodríguez y Opazo (2019) enlista tres dificultades que se necesitan superar en las negociaciones para que se pueda obtener el éxito deseado.

1

Lograr que la otra persona entienda lo que se dice.

2

Llegar más allá de los presentes (a veces los interlocutores de la mesa de conversaciones parecen haber acercado sus perspectivas y piensan que en pocas reuniones podrán alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio; sin embargo, al iniciarse una nueva sesión, suele suceder que una de las partes llega con planteamientos totalmente nuevos que sencillamente dejan de lado los avances que se creían logrados).

3

Conseguir en que la otra persona acepte lo que se propone.



De acuerdo con la información presentada a lo largo del tema, realiza un mapa mental en el que enlistes los conceptos:

- Comunicación
- Conflicto
- Negociación

Una vez que generes este mapa mental, enlista por lo menos 10 situaciones de conflicto y clasifícalas de acuerdo con los tipos de conflicto, enlistados por Font (2018).

Responde a la pregunta: ¿Cómo se resolvieron o se podrían resolver cada uno de esos conflictos?

¿Crees que te has encontrado en una situación en la que has negociado sin darte cuenta de la interdependencia que hayas tenido con la otra parte?

¿Qué tan importantes son las dimensiones en que se pueden diagnosticar conflictos?

¿Te has encontrado en una situación en la que de forma consciente reconozcas que hay un conflicto y que es necesario resolverlo?

¿Piensas que has hecho negociaciones en las que las dos partes ganen o has tenido que utilizar una estrategia de dominación para resolver el conflicto?



- Font, A. (2018). *Curso de negociación estratégica*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- García, G. (2018). *Negociación intercultural: aspectos clave para negociar en ámbitos internacionales*. Madrid, FC Editorial.
- Ladrón de Guevara, M. (2019). *Negociación y contratación internacional*. UF1784. Madrid, Editorial Tutor Formación.
- Puchol, L. (2007). *El libro de la negociación*. Ediciones Díaz de Santos. España.
- Saieh, C., Rodríguez, D., y Opazo, M. (2019). *Negociación ¿cooperar o competir?* Santiago, Chile.: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Sánchez, J. (2013). *Instrumentos y casos prácticos de negociación*. Madrid España: Escuela Nacional de Sanidad.