



CONFLICTO Y NEGOCIACIÓN

JAVIER ZAPATA VALDERRAMA
PSICÓLOGO - ABOGADO

ADMINISTRACIÓN DEL CONFLICTO

*Concordia minimae res crescunt, discordia
maximae dilabuntur.*

*Por la concordia las cosas mínimas crecen, por
la discordia hasta las mayores se desbaratan*

CONFLICTO

- PROCESO QUE SE INICIA CUANDO UNA PARTE PERCIBE QUE OTRA LA HA AFECTADO DE MANERA NEGATIVA, O ESTA A PUNTO DE AFECTAR DE MANERA NEGATIVA, ALGUNO DE SUS INTERESES.

PERCEPCIÓN:

- ▶ Proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales con objeto de dar significado a su entorno (es un darse cuenta, hacer consciente).
- ▶ Variable física + Interpretación = Percepción.
- ▶ Edad, Sexo, Educación, Religión, Nivel socio cultural, La región, Creencias, entre otros. Afecta nuestra percepción.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

- Familia.
- Pareja .
- Estilo de vida.
- Económicos.
- Inherentes a la personalidad.
- Hábitos saludables.
- Carga laboral.
- Liderazgo.

CONFLICTO FUNCIONAL VS DISFUNCIONAL

- **FUNCIONAL:** conflicto que refuerza las metas del grupo y mejora su rendimiento.
- **DISFUNCIONAL:** conflicto que al encontrarse estancado gana en intensidad entorpeciendo el rendimiento del grupo.

ELEMENTOS DEL CONFLICTO

```
graph TD; A[ELEMENTOS DEL CONFLICTO] --- B[Situación Conflictiva]; A --- C[Actitudes Conflictivas]; A --- D[Comportamientos Conflictivos];
```

Situación Conflictiva

Actitudes Conflictivas

Comportamientos Conflictivos

TIPOS DE CONFLICTOS

- Conflictos de tarea
 - Conflictos relativos al contenido y las metas del trabajo.
 - Los niveles, de bajos a moderados de este tipo de conflicto, son **FUNCIONALES**.
- Conflictos de relación
 - Conflicto cuya base son las relaciones interpersonales.
 - Casi siempre es **DISFUNCIONAL**.
- Conflictos de proceso
 - Conflicto sobre cómo hacer el trabajo.
 - Los niveles bajos de este tipo de conflicto son

CAUSAS DE LOS CONFLICTOS

Las diferencias individuales entre las personas de sexo, edad, actitudes, creencias, etc. influyen en la forma como estas perciben las situaciones y a los demás.

Comprender más sobre la naturaleza humana y los comportamientos de las personas ayudará a conocer las causas de los conflictos.

CAUSAS DE LOS CONFLICTOS

Diferencia de roles y métodos de trabajo

El conflicto surge cuando no hay acuerdo en la definición de roles interdependientes. Debemos comprender los procesos y procedimientos en los que se interactúa para manejar mejor el conflicto.

CAUSAS DE LOS CONFLICTOS

Objetivos incompatibles:

Las metas y objetivos están directamente relacionados con los resultados esperados. No obstante se pueden desarrollar rivalidades que afectan el clima de la organización con la consecuente aparición de conflictos.

CAUSAS DE LOS CONFLICTOS

Comunicación ineficiente. La comunicación derivada del diseño de la estructura organizacional es determinante para un correcto y efectivo flujo de información que dinamice los procesos. No obstante, los errores de comunicación son una fuente permanente de conflictos, que impiden la cohesión requerida para el trabajo en equipo.

TEORÍAS DE LIDERAZGO EN LAS ORGANIZACIONES

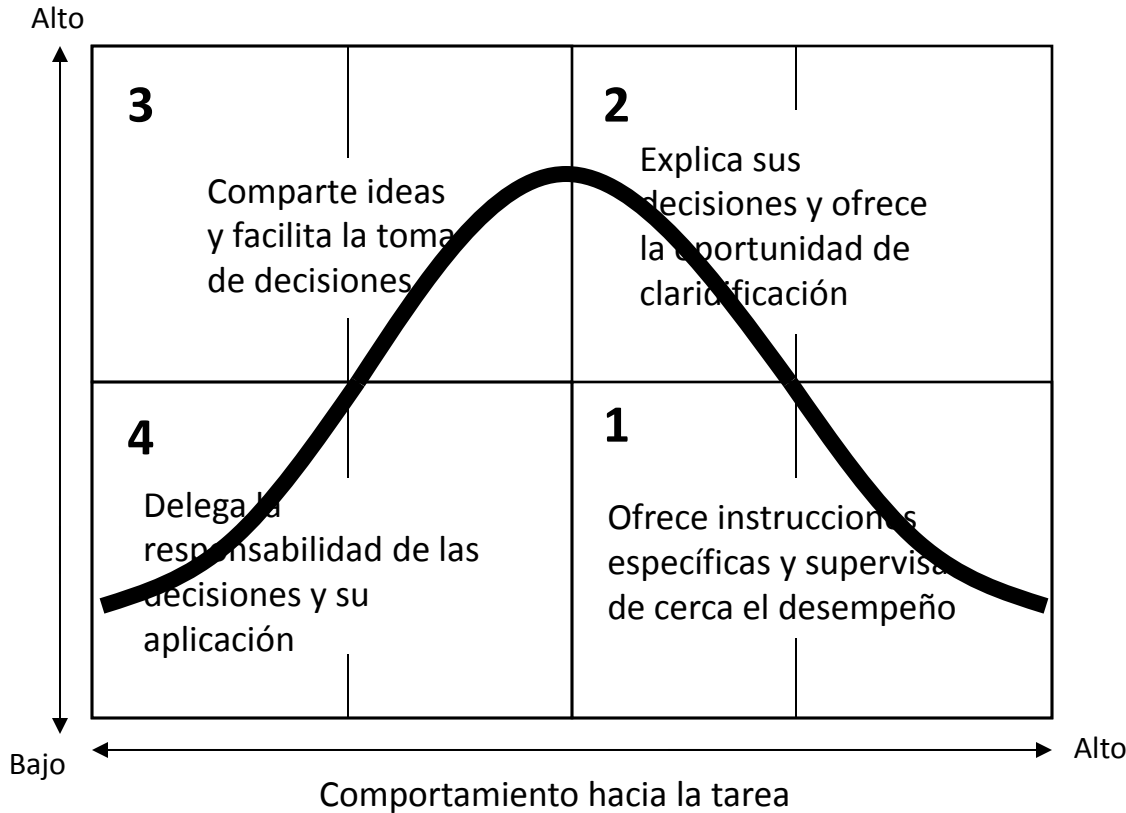
- **TEORÍA DE LOS ATRIBUTOS DEL LIDERAZGO:** características de personalidad que marcan la diferencia – el líder nace.
- **TEORÍA DE LIDERAZGO SITUACIONAL:** son las circunstancias las que definen el tipo de líder, la escogencia del líder dependerá de la situación.
- **TEORÍA DE LIDERAZGO TRANSACCIONAL:** el líder debe adaptarse a las características del grupo y de la tarea.
- **TEORÍA DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL:** elevar permanente y constantemente el nivel de desempeño de los equipos es la principal tarea de los líderes que transforman a las organizaciones. El conocimiento de sí mismo y los demás permite el desarrollo de estrategias de crecimiento personal, individual y grupal .

TEORÍA LIDERAZGO SITUACIONAL

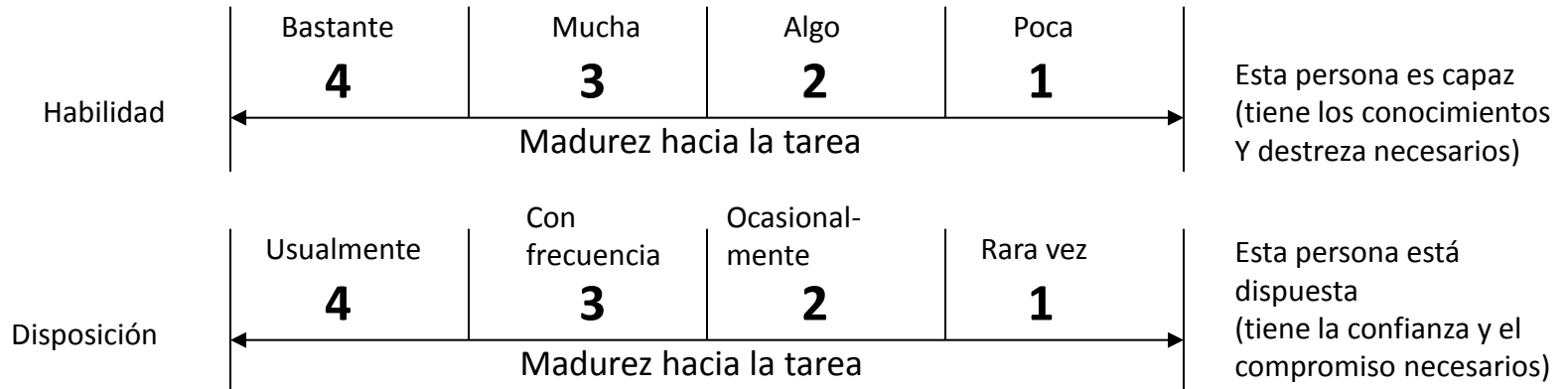
- El líder debe ajustar su estilo de liderazgo en concordancia con el nivel de madurez del grupo.
- Nivel de madurez, se define en términos de capacitación, entrenamiento y nivel de interacción grupal.
- Estilos: autocrático, persuasivo, participativo, delegador.

Liderazgo Situacional

El estilo del Liderazgo ...

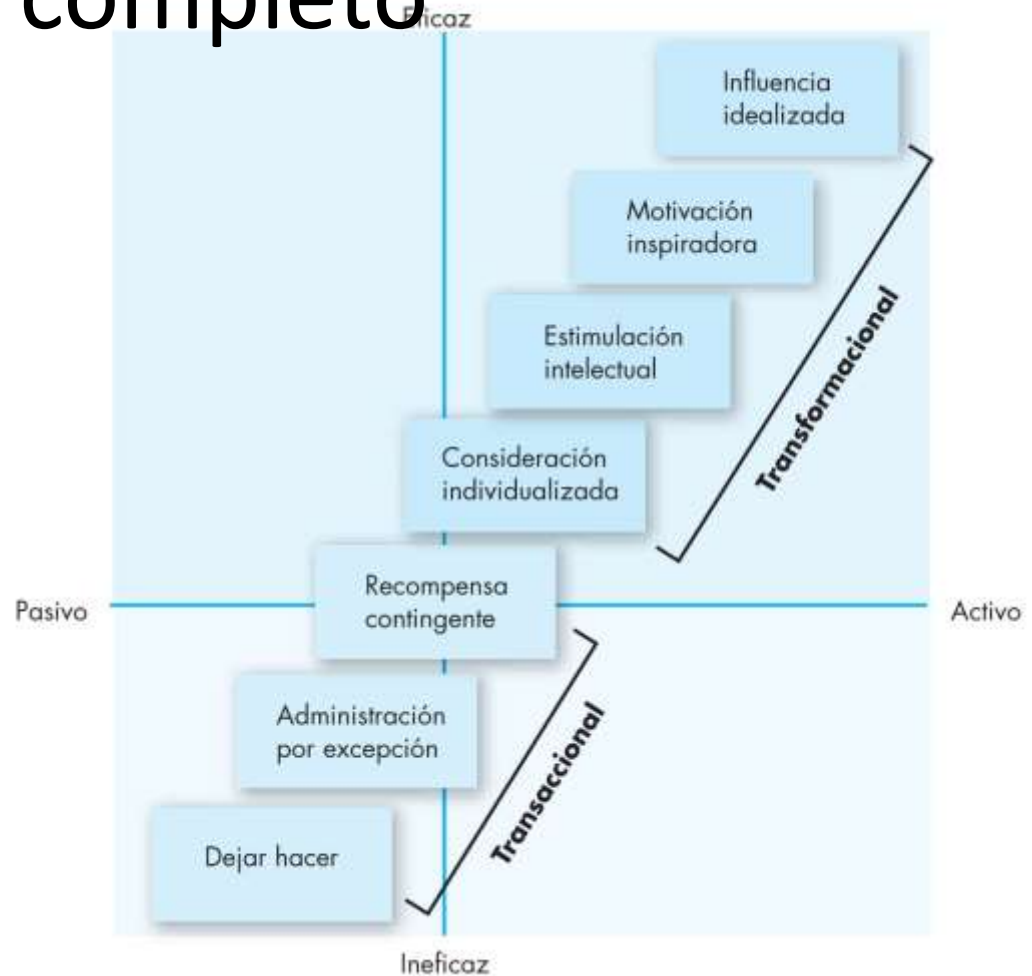


... Y la madurez de los seguidores



Modelo de liderazgo de rango completo

- Estilos de liderazgo listado de pasivo a muy activo.
- Observe que los estilos ineficaces son, en su mayoría, transaccionales.
- Se trata de influir en los seguidores.



NEGOCIACIÓN

NEGOCIACIÓN

- Proceso que involucra aspectos cooperativos y competitivos con miras al logro de acuerdos.
- Las principales cualidades que debe poseer un negociador, son: Empatía y fuerza del yo.
- Tipos: negociación distributiva; integradora.

CONDICIONES PARA UNA NEGOCIACIÓN



Equilibrio Variable Poder.

Necesidad de un acuerdo.

Capacidad de cumplir los
acuerdos

La negociación - etapas

- Preparación
- Inicio
- Impulso
- Fijación de acuerdos
- Verificación cumplimiento

1.Preparación

- Separar intereses vs posiciones
- Establecer los P.M.A
- Definir táctica y estrategia

2. Inicio

- Fijar agenda
- Intervención terceros
- Manejo controversia

3. Impulso

- Desarrollo estrategia.
- Comunicación asertiva

4. Fijación de acuerdos

- ¿que?
- ¿cuándo?
- ¿cómo?
- ¿dónde?
- ¿cuanto?

5. Verificación cumplimiento de acuerdos.

Acuerdos

Tomar las mejores decisiones para poder llegar al mejor acuerdo, no a cualquier acuerdo.

- Errores en los acuerdos:
 - Continuar irracionalmente con una línea de acción inicial.
 - Suponer que lo que uno gane deba obtenerlo a expensas de la otra parte.
 - Basar los juicios en información inadecuada.
 - Sentirse manifiestamente afectado por el modo en el que se presenta la información.
 - Ignorar datos que pueden ser pertinentes.
 - No focalizarse en la perspectiva de la otra parte.
 - Confiar excesivamente en los resultados favorables.



GRACIAS

www.bancoldex.com

