

# Tema 10. Conflicto y Negociación



- 1. El Proceso de Conflicto**
- 2. Estilos de manejo de conflictos**
- 3. Estrategias de Negociación**

## Conflicto



- ⌘ Proceso que comienza cuando una parte percibe que otra afecta negativamente a sus intereses.
- ⌘ Ejemplos: Incompatibilidad de metas, diferentes interpretaciones, desacuerdos en comportamientos,....

## Distintos puntos de vista

- ⌘ **Tradicional:** es perjudicial para todas las variables y hay que eliminarlo.
- ⌘ **Relaciones Humanas:** convicción que los conflictos son resultado natural e inevitable. Cierta nivel no es malo.
- ⌘ **Enfoque interaccionista:** conflicto es un proceso necesario para que el grupo se desarrolle eficazmente y no se vuelva apático, sin capacidad de respuesta ante necesidades de cambio e innovación.

## ¿son todos los conflictos iguales?

- ⌘ **Funcionales:** sustentan las metas del grupo y mejora su desempeño.
  - ⊗ Constructivos
- ⌘ **Disfuncionales:** estorban el desempeño del grupo.
  - ⊗ Destructivos

## Tipos de conflictos

### ⌘ De tareas

- ☒ Contenido y metas de trabajo.


### ⌘ De relaciones

- ☒ interpersonales


### ⌘ Por los procesos

- ☒ Por el método de trabajo

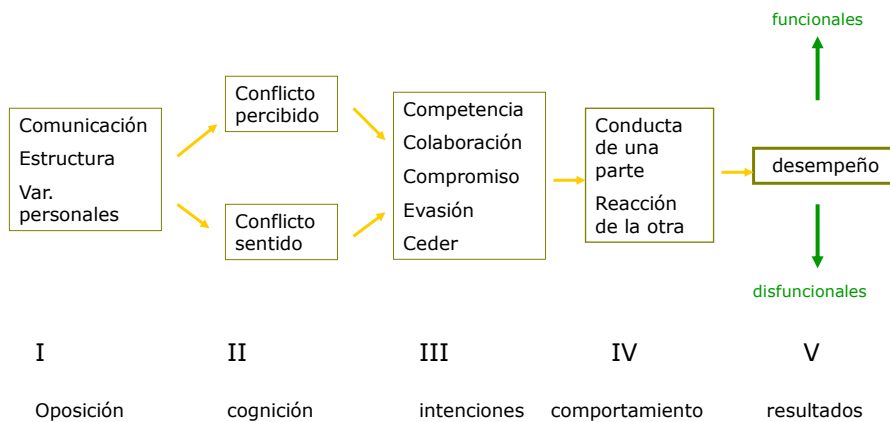
## ¿funcionales o disfuncionales?

⌘ De tareas  funcionales  
(si son poco intensos)

⌘ De relaciones  disfuncionales

⌘ Por los procesos  funcionales  
(si son poco intensos)

## Etapas del conflicto



## Manejo de conflictos I

### ⌘ Resolución

- ☒ Solución problemas
- ☒ Metas de orden superior
- ☒ Ampliación de recursos
- ☒ Evasión
- ☒ Allanamiento
- ☒ Arreglo
- ☒ Mandato
- ☒ Modificar variable humana
- ☒ Modificar variables estructurales

## Manejo de Conflictos II

### ⌘ Estimulación

- ☒ Comunicación
- ☒ Traer gente de fuera
- ☒ Reestructurar la organización
- ☒ Nombra un abogado del diablo.

## Negociación

- ⌘ Proceso por el que dos o más partes intercambian bienes y servicios y tratan de acordar una tasa de cambio entre ellas.
  
- ⌘ **Atención:** en las estructuras actuales, los individuos se ven obligados a trabajar en equipos, donde se difumina la autoridad, teniendo que desarrollar técnicas y habilidades de negociación.

## Estrategias de negociación

### ⌘ Distributiva

- ☒ Se pretende dividir una cantidad fija de recursos. Suma-cero. Corto plazo
- ☒ Comité de empresa-gerencia "salarios"

### ⌘ Integradora

- ☒ Busca uno o más acuerdos que lleven a una situación en la que todos ganen. Largo plazo
- ☒ Ganar-ganar. Venta aplazada avalada por una entidad bancaria.