



TÉCNICA 3 NEGOCIACIÓN Y ABORDAJE DE CONFLICTOS

¿Qué es?

Negociar es un proceso de abordaje de conflictos entre dos o más partes, pues, bajo dicho proceso, hay por lo general una oposición o contraposición de intereses.

En los procesos de rendición de cuentas, tanto al interior de su entidad, como en el desarrollo de las estrategias, se encontrarán, con momentos de tensión y conflicto, que deben ser abordados de manera asertiva. En ese sentido aparece la pregunta ¿por qué es importante afrontar el conflicto, en vez de evitarlo?

Partimos del hecho que el conflicto es una situación en donde dos o más personas tienen intereses, necesidades, perspectivas o pensamientos diferentes, en muchas ocasiones contrapuestos, dicha situación es inherente al ser humano, ya que nuestra naturaleza está en la diferencia; culturalmente, se nos ha enseñado que experimentar el conflicto es malo, sin embargo, esta situación acontece en todas las dimensiones de nuestra vida, por tanto lo que es malo es que no lleguemos a reconocerlo y ni a tener herramientas para enfrentarlo.

¿Para qué sirve abordar los conflictos por medio de técnicas de negociación?

- Para lograr una solución satisfactoria de un encuentro conflictivo.
- Para desarrollar una negociación con el esquema ganar-ganar.
- Para que los acuerdos se hagan operativos.

¿Cómo abordar el conflicto por medio de técnicas de negociación?

El presente aparte contendrá algunos elementos para desarrollar habilidades en técnicas de negociación como herramienta fundamental para el manejo de conflictos durante los ejercicios de rendición de cuentas:



Separe las personas de los problemas: separe las personas del problema, es decir, focalice su trabajo en abordar la situación y no en atacar a la persona.

Recuerde que cuando usted aborda un conflicto, en posición de negociador, el reto es resolver el problema de manera conjunta, por tanto, procure no confundir personas y problemas.

En un conflicto, es importante reconocer que se confrontan emociones, valores y puntos de vista distintos, la recomendación es que no se busque abordar el conflicto desde la emotividad individual, sino desde la búsqueda conjunta de la solución al problema. Para lograr lo anterior, se debe procurar que el interlocutor tenga claro que el negociador comprende su punto de vista, aunque no lo comparta.

Para lograr lo anterior, usted, como negociador, puede:

- Reconocer las emociones de todos los participantes que suscita la situación. Para ello se recomienda escribir las emociones que se perciban: ¿se siente nervioso? ¿Siente ira la otra parte?
- Utilizar gestos simbólicos, es decir, presentar excusas si lo ve pertinente,
- Comentar las mutuas percepciones frente a la situación a abordar
- Busque oportunidades para evidenciar las inconsistencias en su percepción del problema.
- Haga que sus propuestas compaginen con sus valores.
- Escuche atentamente y reconozca lo que dicen los demás.
- Hablé con el fin de que se atienda.
- Hablé con un propósito.
- Hablé sobre usted mismo y no sobre los otros.

Ver más en: [Separe los problemas de las personas](#)



Ponerse en los zapatos del otro: todos tenemos un marco de referencia preconcebido fruto de diversas influencias en nuestras vidas (familia, formación, vínculos). Dichos marcos configuran nuestras percepciones e influyen en la forma en que nos relacionamos con los demás y la fuente de nuestras actitudes y comportamientos.

Si se quiere entender al otro con el que tengo una diferencia, no es suficiente saber que él ve la realidad de forma diferente. Es importante entender el poder de su punto de vista y sentir la fuerza emocional con que cree en él. Reconocer el punto de vista del otro no significa que se esté de acuerdo con él. Dejarlos contar "su" versión de la historia, abre paso para que ellos acepten que hay otra: la "suya".

Una manera efectiva de reconocer el punto de vista del otro es anticiparse a él. Expresar lo que usted ha entendido de su punto de vista.

Algunas recomendaciones prácticas:

- Escuche a su interlocutor de manera activa
- Realice parafraseo y correcciones, con el fin de reconocer qué es lo que se está entendiendo.
- Reconozca cuál es el punto al que quiere llegar su interlocutor.
- Reconozca la idoneidad de su interlocutor.
- Establezca una relación de trabajo.
- Reconozca la diferencia con optimismo.
- Cree un clima favorable para la negociación.
- Procure más decir "sí" que "pero".

Ver más en: [Póngase del lado de su oponente.](#)



Manejo de emociones: cuando se está en medio de una situación de conflictos hay dos elementos que se ponen en juego, el problema a resolver y la relación humana en el marco de la cual acontece el conflicto.

Debido a lo anterior, se deben tener en cuenta las emociones, ya que las que no se expresan hacen que sea más difícil escuchar abierta y honestamente, debido a lo anterior se recomienda que:

- Identifique y entienda las emociones, suyas y las de ellos.
- hágalas explícitas y reconózcalas como legítimas.
- Permita que la otra parte se desahogue.
- No reaccione ante explosiones emocionales.

En los procesos de negociación existe una técnica a la que se le reconoce como subir al balcón y hace referencia a la capacidad de no reaccionar de manera emotiva, es decir apartarse de los impulsos; dicha reacción implica tener un nivel de autoconocimiento y contención considerable, por lo cual se aconsejable asumir algunas actitudes como:

- Contar hasta diez
- Plantee frases como: "A ver si lo estoy entendiendo".
- Tome recesos frecuentes, por ejemplo, solicite una pausa, vaya al baño o por un vaso de agua etc.
- Reconozca y trabaje con un socio.
- Reconozca y neutralice.
- No se apresure cuando se trate de decisiones importantes.

Ver más en: [Separe los problemas de las personas y en Suba al balcón](#)



Comunicaciones: en la comunicación hay tres situaciones a las que pueden enfrentarse quienes quieren abordar el conflicto mediante técnicas de negociación: primero, pueden no estar hablando el uno al otro; segundo, la otra parte puede no estar escuchando; tercero, los malos entendidos. A continuación, algunas recomendaciones que le podrán aportar en la comunicación:

- Hable para ser entendido.
- Hable de sí mismo, no del otro (después de todo usted solo puede tener certeza de su propia experiencia).
- Hable con un propósito

Ver más en: [Separe los problemas de las personas](#)



Separe las posiciones de los intereses: las posiciones, son decisiones fijas, mientras que los intereses se relacionan con lo que hizo tomar esa decisión, estos definen el problema, es decir entre las necesidades, deseos, preocupaciones y temores de las partes, en ese sentido, es importante inquietarse sobre ¿Cómo se identifican los intereses? Pregunte: ¿por qué asume está posición el otro?

Tenga en cuenta que cada parte tiene intereses en la negociación. Los intereses más fuertes son las necesidades humanas básicas.

Al preguntar sobre el ¿por qué?, tenga presente que la otra parte identifique que usted no quiere reforzar su posición, sino que pretende entender las necesidades, deseos, temores, etc.

Si no es claro el interés o aún la otra persona no manifiesta sus intereses, plantéelos usted y pida que lo corrijan.

Ejemplo: "Si le entiendo bien lo que quiere decir es...sus intereses están..." De igual forma plantee usted los suyos, ya que eso contribuye en la construcción de confianza.

Ver más en: [Concéntrese en los intereses y no en las posiciones](#)



Crear opciones: Un elemento fundamental en el abordaje de conflictos a través de técnicas de negociación es el desarrollar actitud propositiva, sin embargo, hay algunos obstáculos que inhiben la producción de opciones:

- Juicio Prematuro:** Evite tomar posturas de juzgamiento, pues esto inhibe la imaginación y limita la capacidad de proponer.
- Buscar una sola respuesta:** Se corre el riesgo de cerrar el espectro de posibilidades de solución.
- Extremo individualismo:** Pensar que solucionar el problema de la otra parte es asunto de ellos.

Algunas preguntas o frases con las cuales puede obtener opciones

- "¿Qué haría usted si estuviese en mi lugar?"
- "Lo que me gusta de su idea es..."
- "Una manera de aportar algo a esta es..."

Algunas preguntas o frases con las cuales puede obtener opciones

- "¿Qué tal si?..."
- "¿Bajo qué circunstancias acordaría usted...?"
- "¿Cómo resolvería este problema?" Pida consejos

Ver más en: [Plantee y replantee](#)

Descargar Técnica



- Presidencia
- Vicepresidencia
- MinJusticia
- MinDefensa
- MinInterior
- Cancillería
- MinHacienda
- MinMinas
- MinComercio
- MinTIC
- MinCultura
- MinAgricultura
- MinAmbiente
- MinTransporte
- MinVivienda
- MinEducación
- MinTrabajo
- MinSalud
- DNP
- DANE
- DPS
- DNI
- Coldeportes
- Colciencias

Función Pública
Carrera 6 # 12-62 , Bogotá D.C.
Código Postal: 111711
PBX: (57+1) 7395656
FAX: (57+1) 7395657
Website:
www.funcionpublica.gov.co
eva@funcionpublica.gov.co
Correo Exclusivo Notificaciones Judiciales:
notificacionesjudiciales@funcionpublica.gov.co
Horario de atención presencial grupo de Servicio al ciudadano:
Lunes a Viernes, 7:30 a.m a 6:00 p.m

Servicio al ciudadano
Notificaciones judiciales
Notificaciones a terceros
Denuncias por actos de corrupción
Participación ciudadana
Preguntas frecuentes
Formule su petición PQRSD
Política de privacidad y condiciones de uso
Mapa del sitio
Correo institucional
Intranet
Estadísticas del sitio
Acceder

Contacto
Recepción de correspondencia:
Lunes a viernes,
8:00 am a 4:00 pm
Jornada continua
Línea gratuita nacional:
018000917770
Descarga la app
Disponible en el