

Estrategias de Negociación y Resolución de Disputas

Unidades 4 y 5: Aplicaciones Avanzadas y
Liderazgo en Crisis



Unidad 4

La Fábula del Zorro, el Conejo y la Última Zanahoria

En un huerto casi agotado por el invierno, solo quedaba una zanahoria perfecta. Un Zorro astuto y un Conejo veloz la vieron al mismo tiempo.



*"¡Esa
zanahoria es
mía!"*

declaró el Zorro.

*"¡Ni hablar,
yo la vi
primero!"*

replicó el Conejo.

Su posición era clara: ambos querían la zanahoria.



Negociación Distributiva

Si hubieran seguido una **negociación distributiva**, habrían luchado. Sería un juego de "ganar-perder" donde el más fuerte o rápido se lo llevaba todo, dañando su relación para siempre.

- ❏ **Ganar-Perder:** Un enfoque donde solo uno obtiene lo que quiere, destruyendo la relación en el proceso.



El Mediador Sabio

Pero un tejón, que había estudiado el **Modelo de Harvard**, se ofreció a mediar.

"Primero", dijo, "separemos el problema de las **personas**. No son enemigos, solo dos vecinos con una necesidad".

El Modelo de Harvard

Luego, les pidió que se enfocaran en sus **intereses**, no en sus posiciones.

Pregunta al Zorro

"¿Por qué quieres la zanahoria?"

Pregunta al Conejo

"¿Y tú?"



El Interés del Zorro

"Mi familia está enferma", confesó el Zorro, "y la curandera me dijo que el caldo hecho con las hojas de una zanahoria mágica los curaría".



El Interés del Conejo

"Mi familia no ha comido en días", dijo el Conejo, "y necesito la raíz carnosa para hacer un estofado".



¡El Descubrimiento!

El interés del Zorro eran las hojas; el del Conejo, la raíz.

¡Sus intereses no eran incompatibles!

Crear Opciones de Mutuo Beneficio

El tejón los animó a crear opciones de mutuo beneficio. La solución era simple:



El Conejo

Se quedaría con la raíz para su estofado



El Zorro

Con las hojas para su caldo





Criterios Objetivos

Antes de cerrar el trato, el tejón les recordó la importancia de los **criterios objetivos**.

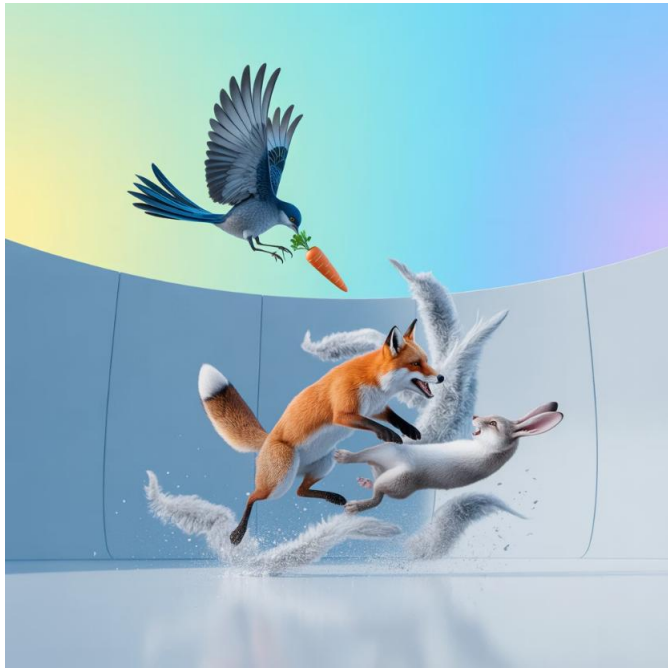
División Justa

Acordaron dividirla justo donde terminaba la raíz y empezaban las hojas, una división justa e imparcial.

MAAN

Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado

Sin Acuerdo



Ambos se dieron cuenta de que si no llegaban a un acuerdo, su **MAAN** era terrible: pelear y arriesgarse a que un pájaro se llevara la zanahoria mientras tanto.

Con Acuerdo



El acuerdo que encontraron era mucho mejor que su MAAN, logrando una solución "**ganar-ganar**" que no solo resolvió el problema, sino que fortaleció su amistad.

Resumen: Principios del Modelo de Harvard

01

Separar el problema de las personas

No son enemigos, solo vecinos con necesidades

02

Enfocarse en intereses, no posiciones

Descubrir el "por qué" detrás del "qué"

03

Crear opciones de mutuo beneficio

Buscar soluciones ganar-ganar

04

Usar criterios objetivos

Establecer estándares justos e imparciales

05

Conocer tu MAAN

Entender tu mejor alternativa

La Fábula de la Gran Inundación y el Liderazgo del Ciervo

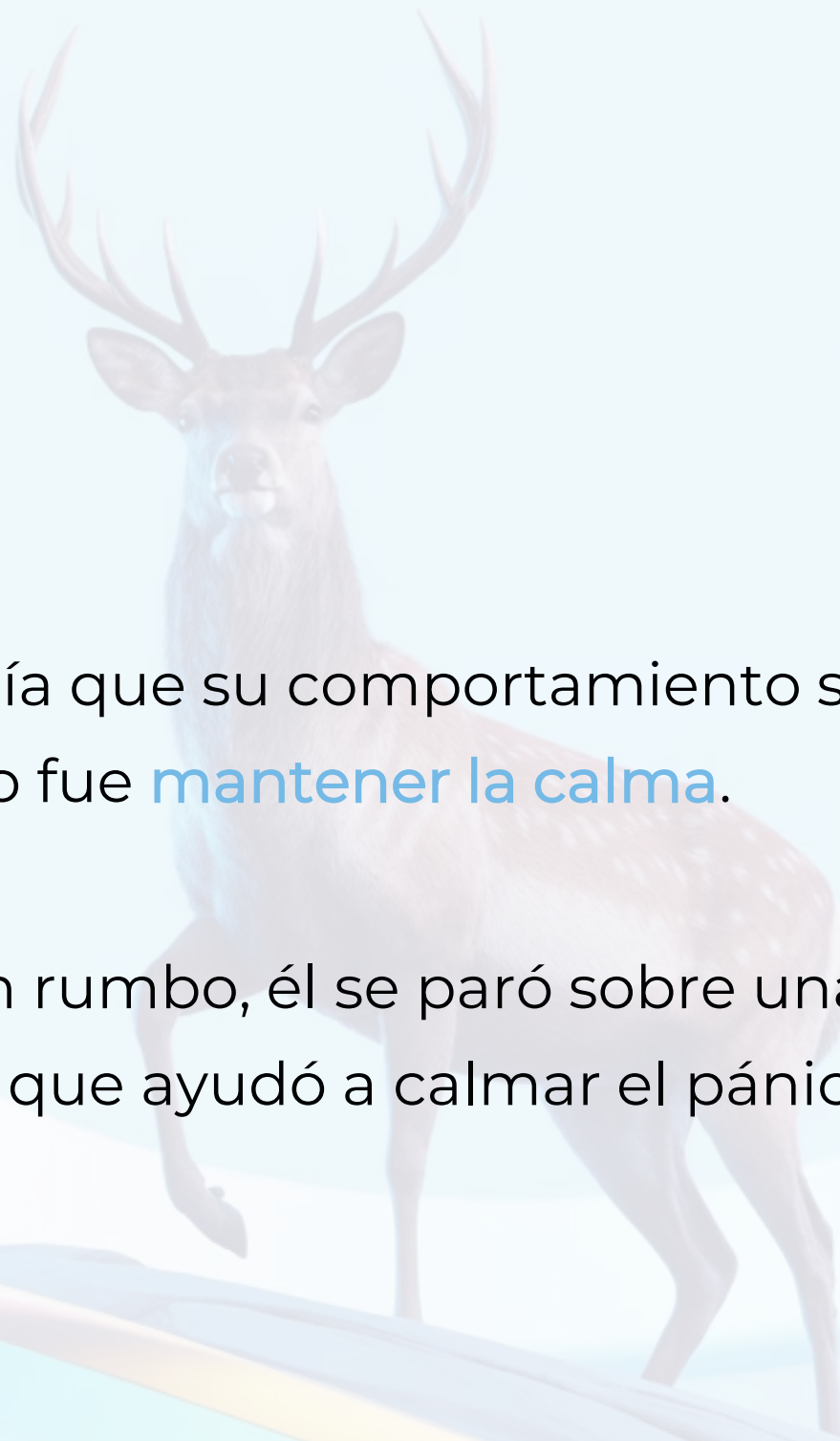
Una lluvia incesante comenzó a caer sobre el Gran Valle, amenazando con una inundación catastrófica. El pánico se apoderó de los animales. Era una **crisis**, un evento inesperado que exigía una respuesta inmediata.



El Líder en Crisis

El Ciervo, líder del valle, sabía que su comportamiento sería la señal para todos los demás. Lo primero que hizo fue **mantener la calma**.

Mientras otros corrían sin rumbo, él se paró sobre una roca alta, proyectando serenidad y confianza, lo que ayudó a calmar el pánico colectivo.





Comunicación en Crisis

Inmediatamente, puso en marcha su plan de **comunicación en crisis**.

"Escuchen todos", bramó.

Los Tres Pilares de la Comunicación en Crisis



Lo que se sabe

"El agua está subiendo"



Lo que no se sabe

"No sabemos cuánto durará la lluvia"



Lo que se está haciendo

"Los castores ya están construyendo un dique de contención y las águilas buscan terrenos altos"

Su comunicación constante llenó el vacío de información que, de otro modo, se habría llenado de miedo.

Personas Difíciles

El Ciervo tuvo que negociar con los lobos, quienes se negaban a dejar pasar a otros animales por su territorio para llegar a las montañas. Eran **personas difíciles**.



Estrategias para Negociar con Personas Difíciles



Subir al Balcón

En lugar de reaccionar a sus gruñidos, el Ciervo "subió al balcón" para pensar con claridad.



Reencuadrar el Problema

"¿Cómo podemos asegurarnos de que todos sobrevivan a la inundación?"



Ponerse de su Lado

"Entiendo su temor de que los recursos en las montañas escaseen si todos subimos".



Construir un Puente de Oro

Prometiéndoles el primer turno en los mejores cotos de caza una vez que el peligro pasara, haciendo que la cooperación pareciera idea de ellos.

Subir al Balcón

La Técnica

En lugar de reaccionar a sus gruñidos, el Ciervo "subió al balcón" para pensar con claridad.

- ❏ **Clave:** Tomar distancia emocional para ver la situación objetivamente y responder estratégicamente en lugar de reaccionar impulsivamente.



Ponerse de su Lado y Reencuadrar

Ponerse de su Lado

"Entiendo su temor de que los recursos en las montañas escaseen si todos subimos".

Reencuadrar el Problema

"¿Cómo podemos asegurarnos de que todos sobrevivan a la inundación?"



El Puente de Oro

Finalmente, les construyó un **puente de oro**, prometiéndoles el primer turno en los mejores cotos de caza una vez que el peligro pasara, haciendo que la cooperación pareciera idea de ellos.

- ❏ **Puente de Oro:** Ofrecer una salida digna que permita a la otra parte aceptar sin perder la cara.



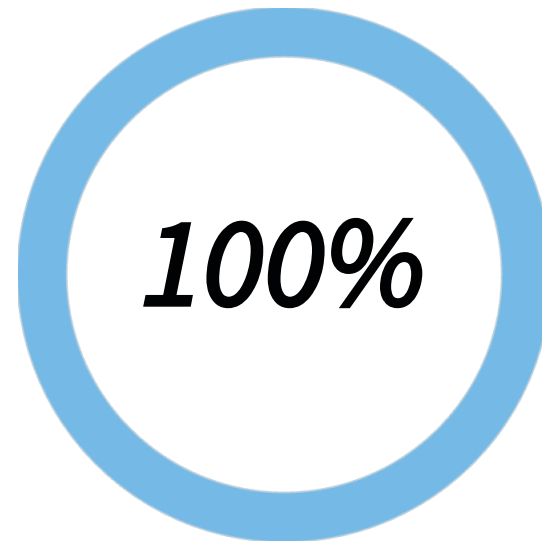


Liderazgo Ético

Al mismo tiempo, el Ciervo demostró ser un líder ético. Mientras guiaba a todos a un lugar seguro, se aseguró de que nadie quedara atrás, tratando a todos con **justicia y equidad**, desde el ratón más pequeño hasta el oso más grande.

La Cuenta Bancaria Emocional

Cada acción justa era un "depósito" en la **cuenta bancaria emocional** que tenía con su comunidad.



Confianza

Construida a través
de acciones
consistentes



El Valle a Salvo

Cuando la inundación pasó, el valle estaba a salvo. El Ciervo no solo había gestionado una crisis, sino que, a través de una negociación avanzada y un liderazgo ético, había fortalecido los lazos de su comunidad para siempre.



Lecciones Clave



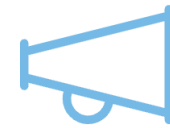
Negociación Integrativa

Buscar intereses compartidos y crear valor para todas las partes, transformando conflictos en oportunidades de colaboración.



Manejo de Personas Difíciles

Subir al balcón, ponerse de su lado, reencuadrar el problema y construir puentes de oro para facilitar acuerdos.



Comunicación en Crisis

Mantener la calma, comunicar constantemente lo que se sabe, lo que no se sabe, y lo que se está haciendo.



Liderazgo Ético

Tratar a todos con justicia y equidad, construyendo confianza a través de depósitos constantes en la cuenta bancaria emocional.