



Dinámicas de Equipo y Resolución de Conflictos

Cuarta Unidad

Estrategias de Negociación y Resolución de Disputas

Dominar los principios de la negociación enfocada en intereses para resolver disputas de manera efectiva, con la meta de encontrar soluciones que creen valor para todos los involucrados.



Dos Enfoques Fundamentales

La negociación es un proceso de comunicación con el fin de llegar a un acuerdo. Existen dos enfoques que difieren drásticamente en su mentalidad y resultado: la negociación distributiva y la integrativa.



Negociación Distributiva: Ganar-Perder

Mentalidad de Suma Cero

Se percibe como un juego donde los recursos son fijos y limitados, como un pastel que hay que repartir. La ganancia de una parte representa directamente una pérdida para la otra.

Tácticas Competitivas

Se centra en las posiciones. Las tácticas incluyen el regateo, la presión, ocultar información y, a veces, las amenazas.

Impacto en la Relación

Es un enfoque competitivo que puede dañar la relación a largo plazo entre las partes involucradas.

Ejemplo de Negociación Distributiva

Compra de un Coche Usado

Cada peso que el comprador ahorra es un peso que el vendedor no gana. El precio final es el resultado de un tira y afloja donde uno gana lo que el otro pierde.

Este tipo de negociación se enfoca exclusivamente en el precio, sin considerar otros factores que podrían crear valor para ambas partes.





Negociación Integrativa: Ganar-Ganar

Creación de Valor

La premisa es que los recursos no son necesariamente fijos y que se puede "agrandar el pastel" antes de repartirlo.

Enfoque en Intereses

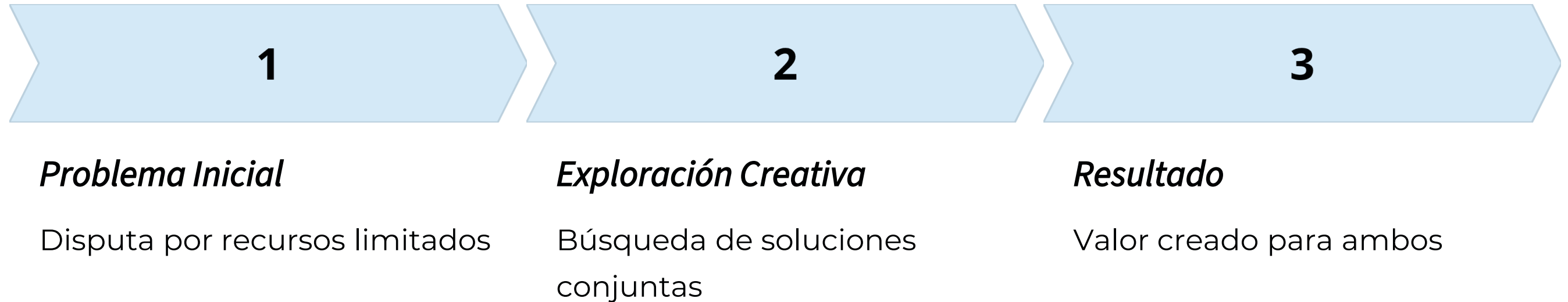
Se centra en por qué cada uno quiere lo que quiere. Fomenta la comunicación abierta, la creatividad y la búsqueda de soluciones.

Relaciones a Largo Plazo

Busca construir y fortalecer la relación entre las partes, creando una base para futuras colaboraciones.

Ejemplo de Negociación Integrativa

Dos departamentos discuten por el presupuesto. En lugar de solo dividirlo, exploran cómo una inversión conjunta en un nuevo software podría aumentar la eficiencia y generar ahorros para ambos, beneficiando a todos.



El Modelo de Harvard

Desarrollado en la Universidad de Harvard, este modelo es el estándar de oro para la negociación integrativa o "basada en principios".



Los Cuatro Pilares del Modelo de Harvard



Separar Personas del Problema

Ataca el problema, no a la persona



Centrarse en Intereses

No en las posiciones iniciales



Crear Opciones

De mutuo beneficio para todos



Usar Criterios Objetivos

Estándares justos e independientes

Primer Pilar: Separar a las Personas del Problema

El Principio

Es crucial diferenciar la relación interpersonal del asunto en cuestión. Esto permite abordar el problema de manera objetiva sin que las emociones, los egos o las percepciones erróneas saboteen el proceso.

Ataca el problema, no a la persona.



Segundo Pilar: Intereses vs. Posiciones

Posición

Es la demanda concreta y visible

"Quiero un aumento del 10%"

Interés

Es la necesidad o motivación subyacente

"Necesito sentir que mi trabajo es valorado y compensado de manera justa"

Al descubrir los intereses mutuos, se abre un abanico de soluciones que van más allá de las posiciones iniciales.

El Poder de Descubrir Intereses

Las posiciones son solo la punta del iceberg. Los verdaderos intereses están debajo de la superficie, esperando ser descubiertos.

Cuando comprendemos los intereses subyacentes de ambas partes, podemos encontrar soluciones creativas que satisfagan las necesidades reales de todos los involucrados.



Tercer Pilar: Crear Opciones de Mutuo Beneficio

01

Lluvia de Ideas

Dedica tiempo a generar una amplia gama de posibles soluciones sin juzgarlas inicialmente.

02

Inventar Opciones

El objetivo es crear soluciones que satisfagan los intereses de ambas partes.

03

Pregunta Clave

"¿Hay alguna manera de que ambos obtengamos lo que realmente nos importa?"

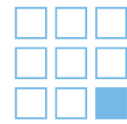
Cuarto Pilar: Usar Criterios Objetivos

La solución final debe basarse en un estándar justo e independiente de la voluntad de las partes. Esto asegura que el acuerdo se sienta justo y sostenible.



Datos de Mercado

Información verificable sobre precios, salarios o tendencias del sector.



Opiniones de Expertos

Evaluaciones profesionales independientes y especializadas.



Marco Legal

Leyes, regulaciones y precedentes aplicables al caso.



La Preparación es Poder

La preparación es, quizás, el factor más importante para el éxito en una negociación. La herramienta más poderosa en esta fase es el MAAN.

¿Qué es el MAAN?

Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado

El MAAN (también conocido como BATNA en inglés) es tu **plan B**. Es lo que harás si no logras llegar a un acuerdo en la negociación actual.

Tu MAAN es tu fuente de poder en cualquier negociación. Si tienes una alternativa sólida, no te sentirás presionado a aceptar un mal acuerdo.



¿Por Qué es Crucial el MAAN?

Fuente de Poder

Con una alternativa sólida, no te sentirás presionado a aceptar un mal acuerdo.

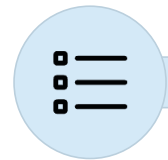
Punto de Referencia

Te permite evaluar cualquier oferta sobre la mesa de manera objetiva.

Guía de Decisión

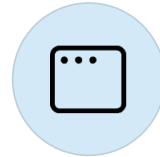
Sabes cuándo es mejor aceptar una oferta o retirarte de la negociación.

Cómo Identificar tu MAAN



Lista todas las alternativas

Identifica todas las opciones posibles si la negociación fracasa.



Desarrolla las más prometedoras

Convierte las mejores opciones en planes de acción realistas y concretos.



Selecciona la mejor

Elige la alternativa más sólida: ese es tu MAAN.



Conocer el MAAN de Ambas Partes

Conocer tu MAAN y tener una idea del MAAN de la otra parte te permite evaluar cualquier oferta sobre la mesa y decidir si es mejor aceptarla o retirarte.

Esta información estratégica te da una ventaja significativa en el proceso de negociación.

El Administrador como Mediador

Cuando un conflicto entre miembros del equipo o departamentos escala, un administrador o líder a menudo debe actuar como un mediador.

La mediación es una intervención en una disputa para ayudar a las partes a llegar a un acuerdo voluntario. El mediador no impone una solución, sino que facilita el proceso.

Rol del Administrador-Mediador

1

Neutralidad

Debe mantenerse imparcial y no tomar partido. Su lealtad es al proceso justo, no a un resultado específico.

2

Facilitador de Comunicación

Establece reglas básicas y se asegura de que ambas partes tengan la oportunidad de ser escuchadas.

3

Traductor de Intereses

Ayuda a las partes a moverse de posiciones atrincheradas hacia la comprensión de intereses subyacentes.

Más Funciones del Mediador

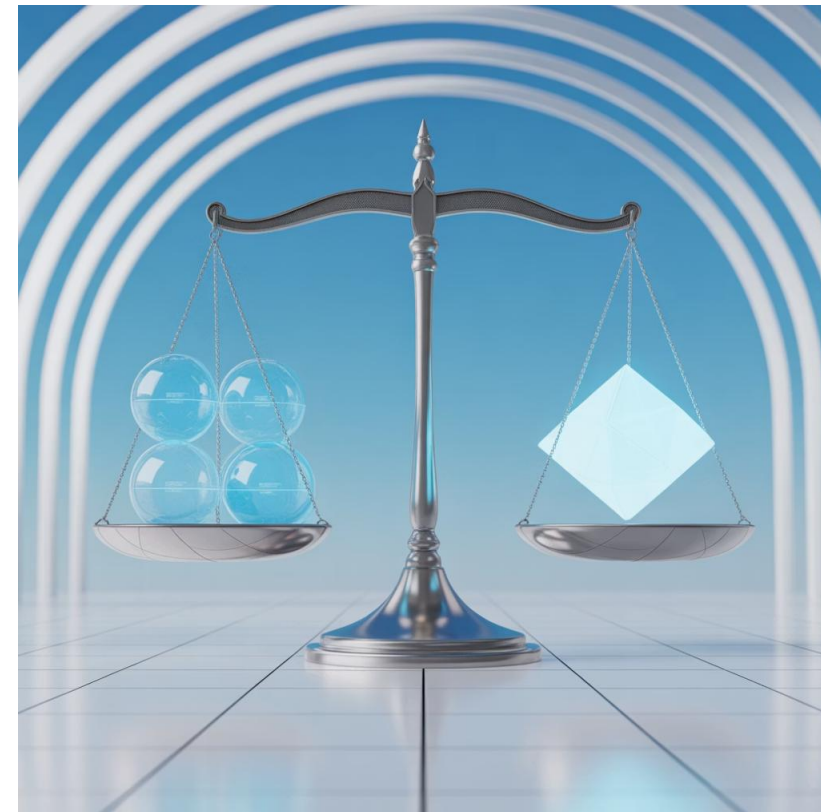
Generador de Opciones

Guía una sesión de lluvia de ideas para explorar soluciones creativas que las partes no habían considerado.



Ancla de Realidad

Ayuda a las partes a evaluar la viabilidad de sus propuestas y a considerar las consecuencias de no llegar a un acuerdo.



Reglas Básicas de la Mediación



No interrumpir

Cada parte debe tener la oportunidad de expresarse completamente sin ser interrumpida.



No hacer ataques personales

El enfoque debe estar en el problema, no en criticar o atacar a las personas involucradas.



Escucha activa

Todas las partes deben demostrar que están escuchando y comprendiendo los puntos de vista de los demás.



Comunicación Asertiva

En la resolución de conflictos, la forma en que te comunicas es tan importante como lo que comunicas.

¿Qué es la Comunicación Asertiva?

Es la capacidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera directa, honesta y respetuosa.

No es Agresiva

No viola los derechos de los demás ni ataca a las personas.

No es Pasiva

No ignora tus propios derechos ni permite que otros te pasen por encima.

Es Equilibrada

Respetas tanto tus necesidades como las de los demás.

Los Tres Estilos de Comunicación

Agresiva

Impone su voluntad sin considerar a los demás. Genera resentimiento y daña relaciones.

Pasiva

Evita expresar necesidades propias. Acumula frustración y no resuelve problemas.

Asertiva

Expresa necesidades con respeto. Construye relaciones saludables y resuelve conflictos.

Técnica Clave: El Mensaje Yo

Consiste en hablar desde tu perspectiva en lugar de culpar. Esta técnica transforma la comunicación y reduce la defensividad.

1

Comportamiento

Describe la situación objetivamente

2

Sentimiento

Expresa cómo te afecta

3

Impacto

Explica las consecuencias

4

Petición

Propón una solución

Ejemplo del Mensaje Yo



Situación: Incumplimiento de Plazos

"Cuando no se cumple el plazo de entrega (comportamiento), yo siento que mi trabajo no se valora y me preocupa no poder cumplir con el cliente (impacto), por lo que necesito que establezcamos un sistema de seguimiento más claro" (petición).

Este enfoque es mucho más efectivo que decir "Tú nunca cumples los plazos y me haces quedar mal".

Beneficios del Mensaje Yo

Reduce la Defensividad

Al no culpar, la otra persona está más abierta a escuchar y colaborar.

Clarifica el Problema

Expresa claramente el impacto real del comportamiento en términos concretos.

Propone Soluciones

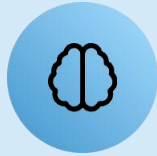
Incluye una petición específica que orienta hacia la resolución.



Persuasión Ética

No se trata de manipular, sino de presentar argumentos de manera convincente para que otros vean los méritos de tu perspectiva.

Fundamentos de la Persuasión Ética



Lógica y Razón

Usar datos y criterios objetivos para respaldar tus propuestas.



Intereses Comunes

Demostrar cómo tu propuesta beneficia también a la otra parte.



Credibilidad

Ser coherente, honesto y fiable a lo largo del proceso.



Reciprocidad

Estar dispuesto a hacer concesiones para alentar lo mismo.

Lógica y Razón en la Persuasión

El Poder de los Datos

Los argumentos respaldados por datos objetivos son mucho más convincentes que las opiniones personales.

Presenta evidencia verificable, estadísticas relevantes y análisis rigurosos que sustenten tu posición.

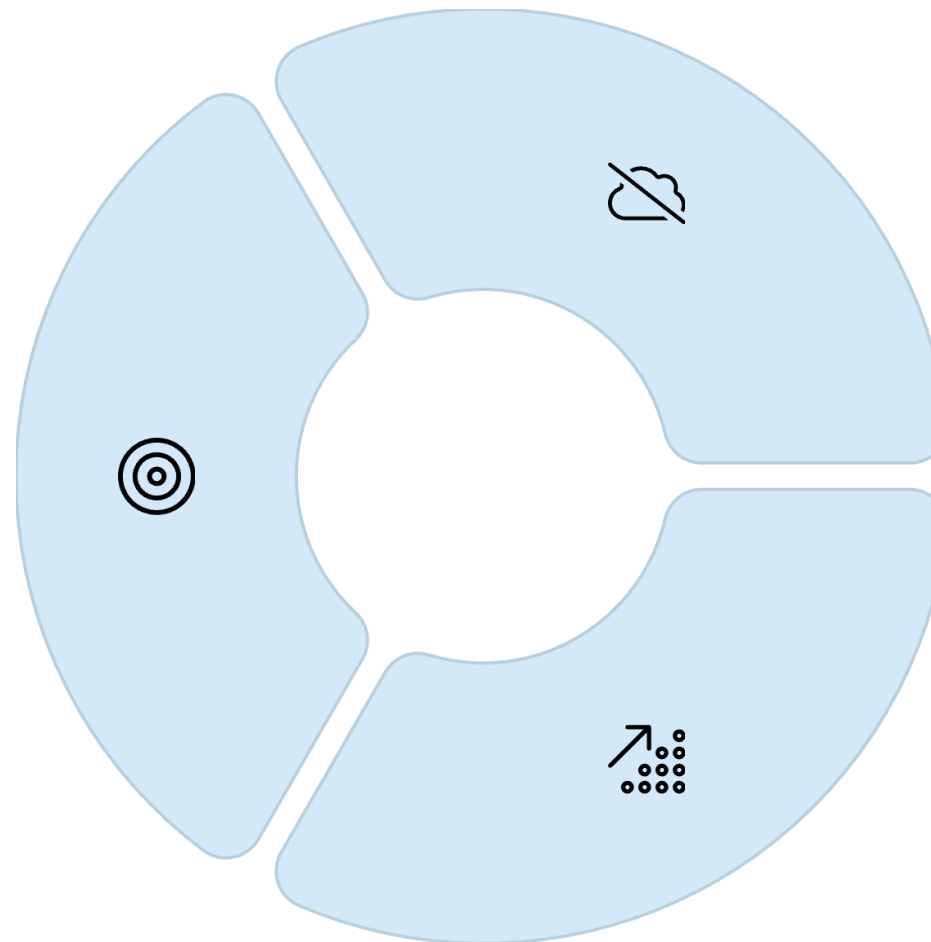


Apelar a Intereses Comunes

La persuasión más efectiva muestra cómo tu propuesta crea valor para todas las partes involucradas.

Identifica Objetivos Compartidos

Encuentra metas que ambas partes valoran.



Conecta tu Propuesta

Muestra cómo tu idea avanza esos objetivos.

Enfatiza Beneficios Mutuos

Destaca las ventajas para todas las partes.

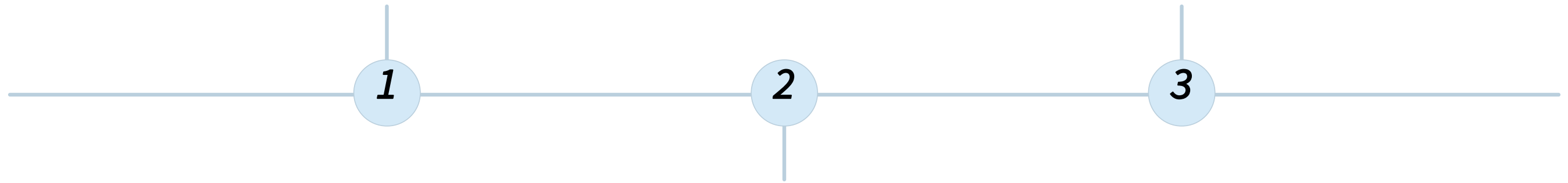
Construir Credibilidad

Coherencia

Tus acciones deben alinearse con tus palabras en todo momento.

Fiabilidad

Cumple tus compromisos y demuestra que eres digno de confianza.



Honestidad

Sé transparente sobre limitaciones y desafíos, no solo sobre beneficios.

La credibilidad se construye con el tiempo pero se puede perder en un instante.



El Principio de Reciprocidad

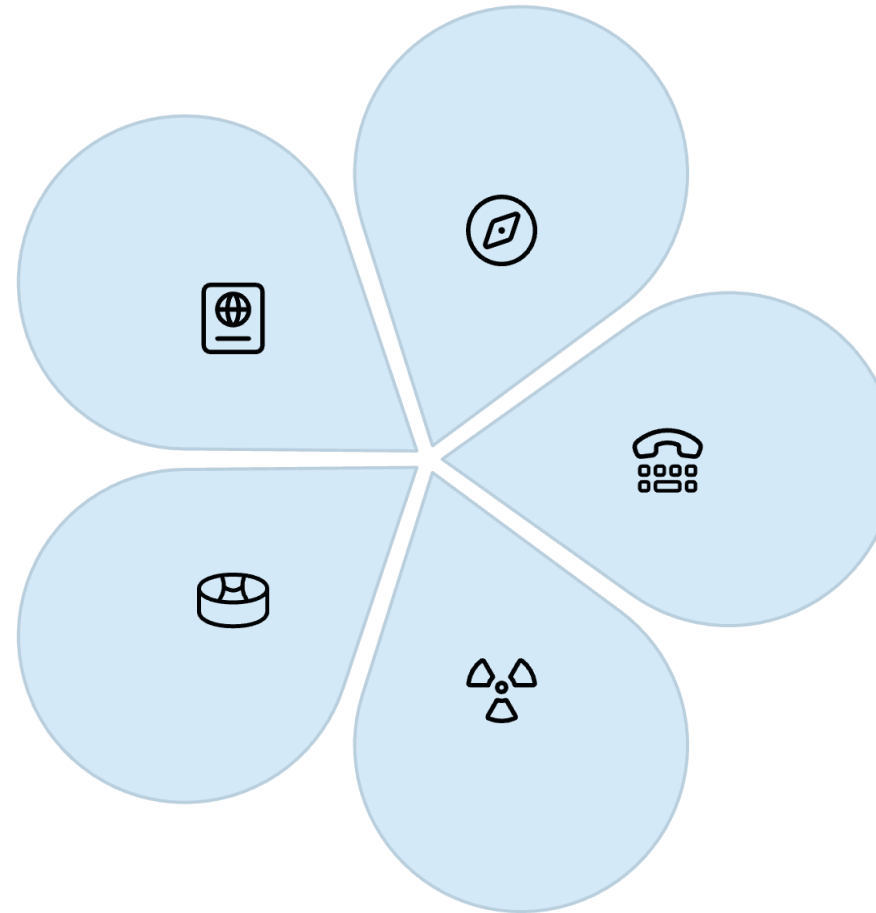
Estar dispuesto a hacer concesiones para alentar a la otra parte a hacer lo mismo. La reciprocidad es un principio psicológico poderoso en la negociación.

Cuando demuestras flexibilidad y buena fe, creas un ambiente donde la otra parte se siente motivada a corresponder de manera similar.

Integrando Todos los Elementos

Preparación
Conoce tu MAAN y objetivos

Persuasión
Convence con ética



Modelo Harvard

Aplica los cuatro pilares

Comunicación

Usa mensajes asertivos

Mediación

Facilita cuando sea necesario

Errores Comunes a Evitar

- ***Negociar sin preparación***

Entrar a una negociación sin conocer tu MAAN o los intereses de la otra parte.

- ***Confundir posiciones con intereses***

Quedarse atascado en demandas específicas sin explorar las necesidades subyacentes.

- ***Hacer ataques personales***

Permitir que las emociones conviertan el problema en un conflicto personal.

- ***Aceptar el primer acuerdo***

No explorar suficientes opciones antes de llegar a una solución.

- ***Ignorar criterios objetivos***

Basar decisiones solo en poder o presión en lugar de estándares justos.

Claves para el Éxito

1

Preparación Exhaustiva

Invierte tiempo en conocer tu MAAN, intereses y opciones antes de negociar.

2

Escucha Activa

Comprende verdaderamente los intereses de la otra parte antes de proponer soluciones.

3

Creatividad

Genera múltiples opciones que puedan crear valor para ambas partes.

4

Paciencia

No te apresures a cerrar un acuerdo; toma el tiempo necesario para encontrar la mejor solución.

Aplicación Práctica

Estas estrategias de negociación y resolución de disputas son herramientas poderosas que se aplican en múltiples contextos:



Conflictos Laborales

Resolver disputas entre empleados o departamentos de manera constructiva.



Negociaciones Comerciales

Cerrar acuerdos con proveedores, clientes o socios estratégicos.



Gestión de Equipos

Facilitar la colaboración y resolver diferencias dentro de los equipos.



Reflexión Final

La negociación efectiva no se trata de ganar a toda costa, sino de encontrar soluciones que creen valor para todos los involucrados.

Cuando aplicas estos principios con integridad y habilidad, no solo resuelves el conflicto inmediato, sino que construyes relaciones más fuertes y duraderas.

Puntos Clave para Recordar

1

Enfoque Integrativo

Busca crear valor en lugar de simplemente dividir recursos fijos.

2

Modelo de Harvard

Separa personas del problema, enfócate en intereses, crea opciones y usa criterios objetivos.

3

Conoce tu MAAN

Tu mejor alternativa es tu fuente de poder en cualquier negociación.

4

Comunica Asertivamente

Usa mensajes "yo" para expresar necesidades sin culpar.

5

Persuade con Ética

Convince mediante lógica, intereses comunes, credibilidad y reciprocidad.



Quinta Unidad ***Aplicaciones Avanzadas y Liderazgo en Crisis***

Dominar la gestión de equipos y conflictos en los
escenarios más desafiantes

Objetivos de la Unidad

Negociaciones Difíciles

Neutralizar tácticas hostiles y transformar confrontaciones en colaboración

Equipos Multiculturales

Gestionar conflictos en entornos diversos con sensibilidad cultural

Liderazgo en Crisis

Mantener cohesión y tomar decisiones bajo presión extrema

Ética y Sostenibilidad

Construir confianza a largo plazo mediante acuerdos éticos

Negociar con Personas Difíciles

Transformar la confrontación en resolución conjunta de problemas



El Desafío de las Tácticas Hostiles

Negociar con personas que utilizan tácticas de presión, se niegan a cooperar o actúan de manera hostil requiere un enfoque estratégico y un alto control emocional.

El objetivo no es derrotarlos, sino cambiar el juego de una confrontación a una resolución conjunta de problemas.



Las 5 Estrategias de William Ury

Sube al Balcón

No reacciones emocionalmente. Haz una pausa mental y observa la situación con perspectiva.

Ponte de su Lado

Escucha activamente, reconoce sus puntos de vista y muestra respeto para reducir la hostilidad.

Reencuadra

Cambia la conversación de posiciones a intereses mediante preguntas orientadas a la solución.

Construye un Puente de Oro

Ayuda a tu contraparte a "salvar las apariencias" y sentir que la solución es suya.

Usa tu Poder para Educar

Muestra las consecuencias de no llegar a un acuerdo usando tu MAAN como herramienta.

Estrategia 1: No Reaccionar (Sube al Balcón)

"Cuando te atacan, el primer impulso es contraatacar. En lugar de eso, haz una pausa mental."

Observa la situación con perspectiva y no caigas en la trampa de una reacción emocional. Esta distancia mental te permite mantener el control y responder estratégicamente en lugar de reaccionar impulsivamente.



Estrategia 2: Desarmarlos (Ponte de su Lado)

No Discutas su Posición

Discutir solo genera más resistencia y cierra las puertas al diálogo constructivo.

Escucha Activamente

Presta atención genuina a sus argumentos y preocupaciones sin interrumpir.

Reconoce sus Puntos de Vista

"Entiendo por qué te sientes así..." - La validación reduce la hostilidad.

Muestra Respeto

El respeto genuino abre la puerta al diálogo y la colaboración.

Estrategia 3: Cambiar el Juego

Preguntas Poderosas para Reencuadrar

"¿Por qué crees que esa es la única opción?"

"¿Qué problema estamos tratando de resolver aquí?"

"¿Cómo podemos lograr X de una manera que también funcione para ti?"

En lugar de rechazar su posición, reencuadra la conversación hacia los intereses subyacentes. Las preguntas orientadas a la solución transforman el conflicto en colaboración.

El Poder del MAAN

Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado

Tu MAAN es tu herramienta más poderosa cuando todo lo demás falla. No se trata de amenazar, sino de educar sobre la realidad.

Explica con calma lo que harás si no se logra un acuerdo. Esto hace que sea difícil decir "no" sin mostrar hostilidad.





Equipos Diversos y Multiculturales

La diversidad como fuente de innovación y desafío

El Doble Filo de la Diversidad

Fuente de Innovación

- Perspectivas múltiples
- Creatividad aumentada
- Soluciones más completas
- Mayor adaptabilidad

Potencial de Conflicto

- Malentendidos culturales
- Estilos de comunicación diferentes
- Valores contrastantes
- Expectativas divergentes

Dimensiones Culturales de Hofstede

Comunicación Directa vs. Indirecta

Algunas culturas valoran la comunicación explícita (Alemania, EE.UU.), mientras otras dependen del contexto y mensajes implícitos (Japón, culturas latinas).

Individualismo vs. Colectivismo

El éxito personal versus la armonía del grupo. Esto afecta cómo se da el feedback y se abordan los desacuerdos.

Jerarquía y Distancia al Poder

La aceptación de la autoridad desigual varía. Cuestionar a un superior puede ser insubordinación o participación esperada.

Orientación al Tiempo

Visión monocrónica (lineal, una tarea a la vez) versus policrónica (flexible, multitarea). Genera conflictos en puntualidad y plazos.



Comunicación: El Significado del "Sí"

- ❏ **Advertencia Cultural:** Un "sí" puede no significar lo mismo para todos. En algunas culturas, es un acuerdo firme. En otras, simplemente significa "te escuché" o "entiendo lo que dices".

Estrategias de Gestión Multicultural



Conciencia Cultural

Educar al equipo sobre las diferencias para promover empatía y comprensión mutua.



Normas Claras

Crear un "tercer espacio cultural" con reglas explícitas que todos acuerden seguir.



Liderazgo Adaptable

Ajustar el enfoque de gestión a las diversas necesidades del equipo.

El Tercer Espacio Cultural

En equipos multiculturales, no se trata de imponer la cultura de una persona sobre otra, sino de crear un **nuevo espacio compartido** con reglas de comunicación y operación explícitas.

Este espacio híbrido permite que todos contribuyan desde su perspectiva única mientras operan bajo un marco común acordado.





Liderazgo en Crisis

Cohesión y decisión bajo presión extrema

¿Qué es una Crisis?

Una crisis es un evento inesperado que amenaza la estabilidad del equipo u organización y exige una respuesta inmediata.

El liderazgo en este contexto es crucial para navegar la incertidumbre y salir fortalecido. El equipo buscará en el líder señales de cómo reaccionar.

5 Acciones Críticas del Líder en Crisis

01

Mantener la Calma

Proyectar confianza. Un líder sereno inspira calma y permite un pensamiento más claro.

02

Comunicar Constantemente

Ser transparente sobre lo que se sabe, lo que no se sabe y lo que se está haciendo.

03

Centralizar y Empoderar

Consolidar decisiones estratégicas pero empoderar acciones operativas.

04

Priorizar el Bienestar

Reconocer el estrés y ofrecer apoyo para la salud mental y física del equipo.

05

Aprender y Adaptarse

Realizar análisis post-mortem para mejorar la preparación futura.

La Calma como Herramienta de Liderazgo

El equipo buscará en el líder señales de cómo reaccionar ante la crisis. Un líder sereno y enfocado inspira calma y confianza.

Esta serenidad reduce el pánico y permite que el equipo mantenga un pensamiento claro y productivo, incluso bajo presión extrema.



Comunicación en Crisis: Llenar el Vacío

- ❏ **Principio Fundamental:** En una crisis, la falta de información se llena con rumores y miedo. El líder debe ser la fuente principal de verdad.

Lo que se Sabe

Compartir hechos confirmados con claridad y precisión

Lo que no se Sabe

Ser honesto sobre las incertidumbres sin crear pánico

Lo que se está Haciendo

Explicar las acciones en curso para resolver la situación

Sé visible y accesible. La comunicación constante y transparente es tu mejor herramienta contra el miedo.

Centralizar vs. Empoderar

Decisiones Estratégicas

Centralizar

- Consolidar en equipo pequeño de crisis
- Garantizar velocidad
- Asegurar coherencia
- Mantener visión global

Decisiones Operativas

Empoderar

- Delegar a miembros en terreno
- Evitar cuellos de botella
- Permitir respuesta rápida
- Mantener agilidad

El Análisis Post-Mortem

Una vez que la crisis inmediata está contenida, es fundamental realizar un análisis exhaustivo para aprender y mejorar.



¿Qué funcionó?

Identificar las estrategias y acciones efectivas para replicarlas en el futuro



¿Qué no funcionó?

Reconocer los errores y áreas de mejora sin buscar culpables



¿Cómo prepararnos mejor?

Desarrollar protocolos y entrenamientos para futuras crisis

La Ética en la Resolución de Conflictos

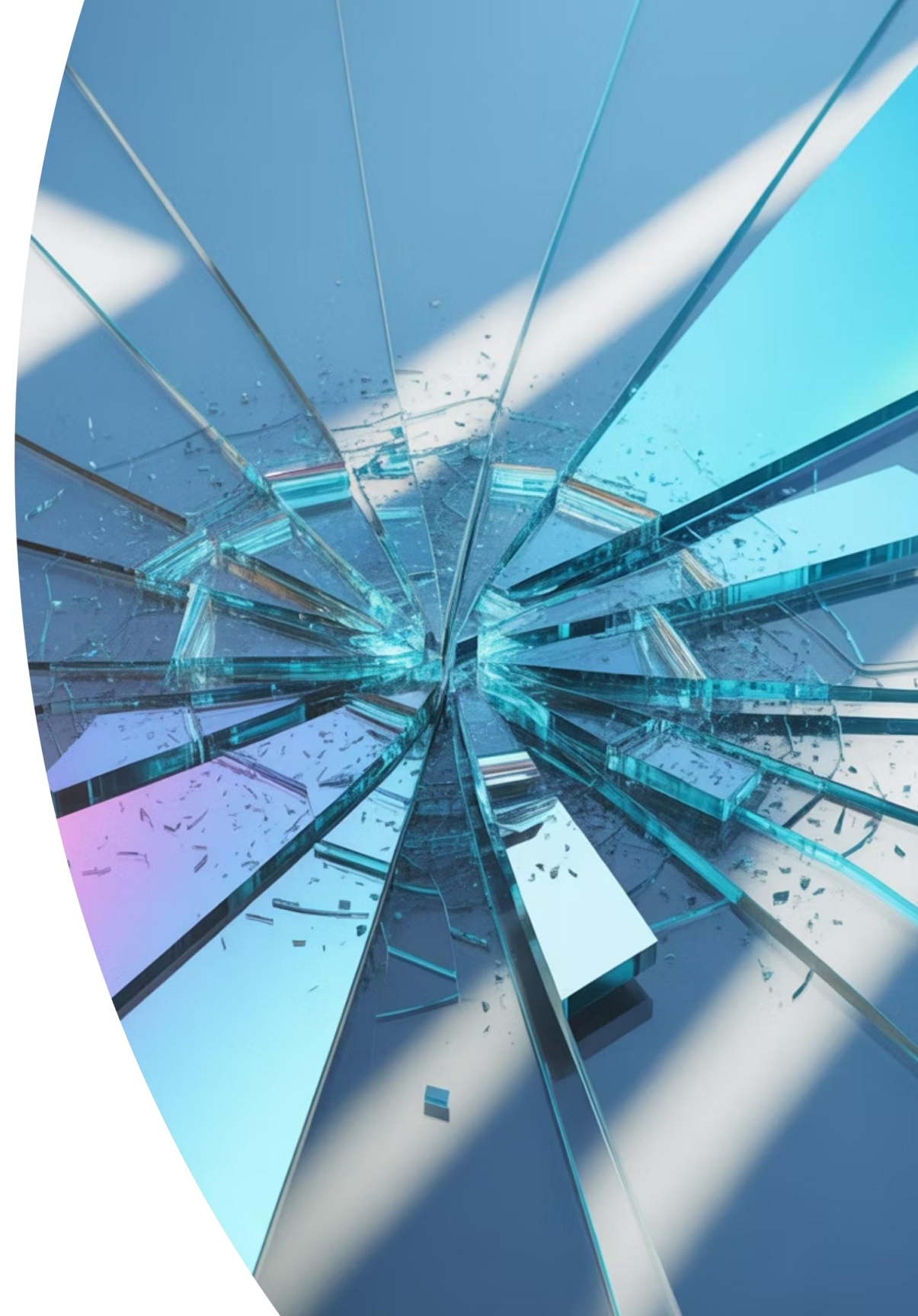
Construyendo confianza a largo plazo



El Impacto Duradero de las Soluciones

Una solución puede ser eficaz a corto plazo, pero si se logra a través de medios no éticos, destruirá la confianza.

La confianza es el fundamento de cualquier relación o equipo exitoso. Una vez perdida, es extremadamente difícil de recuperar.



Medios No Éticos que Destruyen la Confianza

Engaño

Ocultar información relevante o mentir deliberadamente sobre hechos importantes

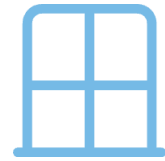
Manipulación

Usar tácticas psicológicas para influir sin consentimiento informado

Coerción

Forzar acuerdos mediante amenazas o presión indebida

Los 5 Principios Éticos Fundamentales



Transparencia

Ser honesto acerca de tus intenciones e información relevante en todo momento



Justicia y Equidad

Buscar soluciones basadas en criterios objetivos y justas para todas las partes



Imparcialidad

Evitar favoritismos y aplicar los mismos estándares a todos sin excepción



Respeto y Dignidad

Tratar a todas las personas con respeto, independientemente de su posición



Responsabilidad

Asumir la responsabilidad por tus acciones y el impacto de las soluciones



La Cuenta Bancaria Emocional

"La confianza es como una cuenta bancaria emocional: cada acción ética es un depósito y cada acción no ética es un retiro importante y difícil de reponer."

Depósitos vs. Retiros de Confianza

Depósitos

- Cumplir promesas
- Ser transparente
- Admitir errores
- Mostrar consistencia
- Actuar con integridad
- Escuchar activamente

Retiros

- Romper compromisos
- Ocultar información
- Culpar a otros
- Ser impredecible
- Actuar con doblez
- Ignorar preocupaciones

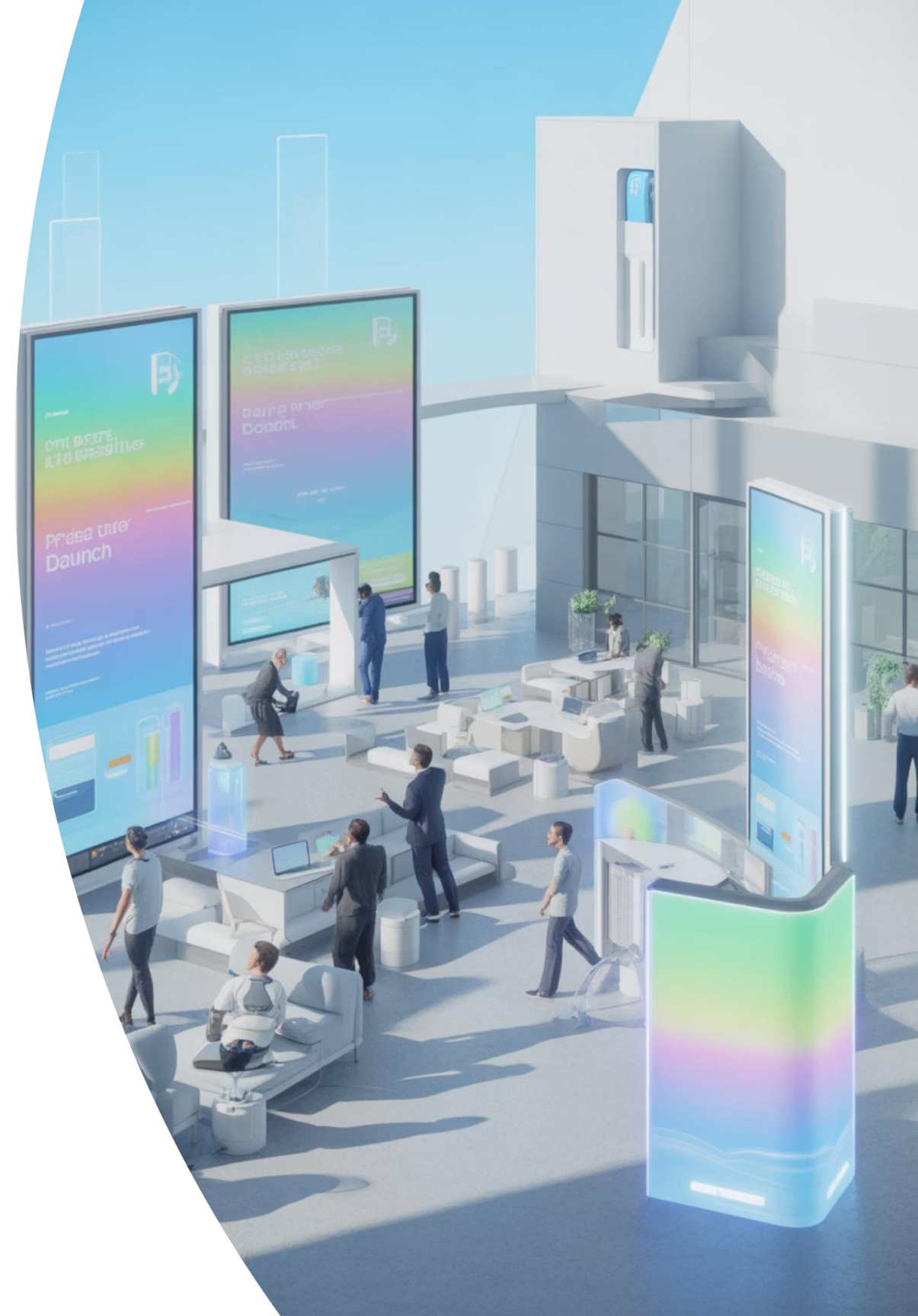
Simulación Final

Resolución de un conflicto organizacional complejo



El Caso InnoTech: Contexto

La empresa "InnoTech" está lanzando un nuevo producto. Dos departamentos clave están en conflicto directo, afectando la moral y la colaboración entre ambos equipos.



Los Protagonistas del Conflicto

Alex - Líder de Ingeniería

Posición: Retrasar el lanzamiento tres meses para perfeccionar el producto

Interés: Integridad técnica y reputación a largo plazo de la empresa

Temor: Un fracaso técnico que dañe la marca

Brenda - Líder de Marketing

Posición: Lanzar en la fecha prevista sin retrasos

Interés: Éxito comercial y cuota de mercado

Temor: Perder la ventana de oportunidad frente a competidores

Carlos - Director General

Rol: Actuar como mediador neutral

Interés: Éxito global de la empresa

Objetivo: Equilibrar riesgo técnico con oportunidad de mercado

El Dilema: Calidad vs. Oportunidad

Departamento de Ingeniería

Quiere retrasar 3 meses

- Perfeccionar el producto
- Garantizar calidad técnica
- Evitar fracaso público
- Proteger reputación

Departamento de Marketing

Insiste en fecha prevista

- Cumplir promesas al mercado
- Adelantarse a competidor
- Capturar ventana de oportunidad
- Maximizar impacto comercial

El conflicto ha escalado y está afectando la moral de ambos equipos. Se requiere una solución urgente.

Estructura de la Simulación

Preparación

10 minutos para que cada participante estudie su rol y prepare su estrategia

Debriefing

20 minutos para compartir resultados y reflexionar sobre estrategias

1

2

3

Negociación

30 minutos de reunión aplicando técnicas de Harvard y mediación

Instrucciones para Alex y Brenda

1

Defender tu Posición Inicial

Comienza expresando claramente tu postura y las razones que la sustentan

2

Explorar Intereses Subyacentes

Aplica técnicas de negociación de Harvard para ir más allá de las posiciones

3

Escuchar Activamente

Practica la escucha empática para comprender realmente la perspectiva del otro

4

Buscar Soluciones Creativas

Genera opciones que puedan satisfacer los intereses de ambas partes

Instrucciones para Carlos (Mediador)

1

Establecer el Marco

Crear un ambiente seguro y establecer reglas básicas para la conversación

2

Facilitar la Comunicación

Asegurar que ambas partes se escuchen y comprendan mutuamente

3

Gestionar las Emociones

Mantener la calma y ayudar a las partes a manejar la tensión

4

Guiar hacia Soluciones

Orientar la conversación hacia opciones integradoras (ganar-ganar)

5

Verificar el Acuerdo

Asegurar que la solución sea clara, específica y aceptable para todos



El Objetivo: Solución Integrativa

- ❏ Recordatorio Importante: El objetivo no es "ganar" la discusión, sino llegar a una solución creativa y mutuamente aceptable que satisfaga los intereses fundamentales de ambas partes.

Ejemplos de Soluciones Creativas



Lanzamiento por Fases

Lanzar una versión inicial en la fecha prevista y agregar funcionalidades en actualizaciones posteriores



Versión Beta Selectiva

Ofrecer el producto a clientes selectos para obtener feedback antes del lanzamiento masivo



Reasignación de Recursos

Acelerar las pruebas asignando más personal o recursos tecnológicos al equipo de ingeniería



Solución Híbrida

Combinar elementos de ambas propuestas para crear una tercera opción innovadora

Preguntas para el Debriefing

→ ***¿Qué estrategias de negociación funcionaron mejor?***

Identificar las técnicas más efectivas para replicarlas en situaciones futuras

→ ***¿Se logró una solución verdaderamente integrativa?***

Evaluar si la solución satisface los intereses fundamentales de ambas partes

→ ***¿Cómo se manejaron las emociones durante el conflicto?***

Reflexionar sobre el control emocional y su impacto en el resultado

→ ***¿Qué harían diferente la próxima vez?***

Aprender de la experiencia para mejorar futuras negociaciones

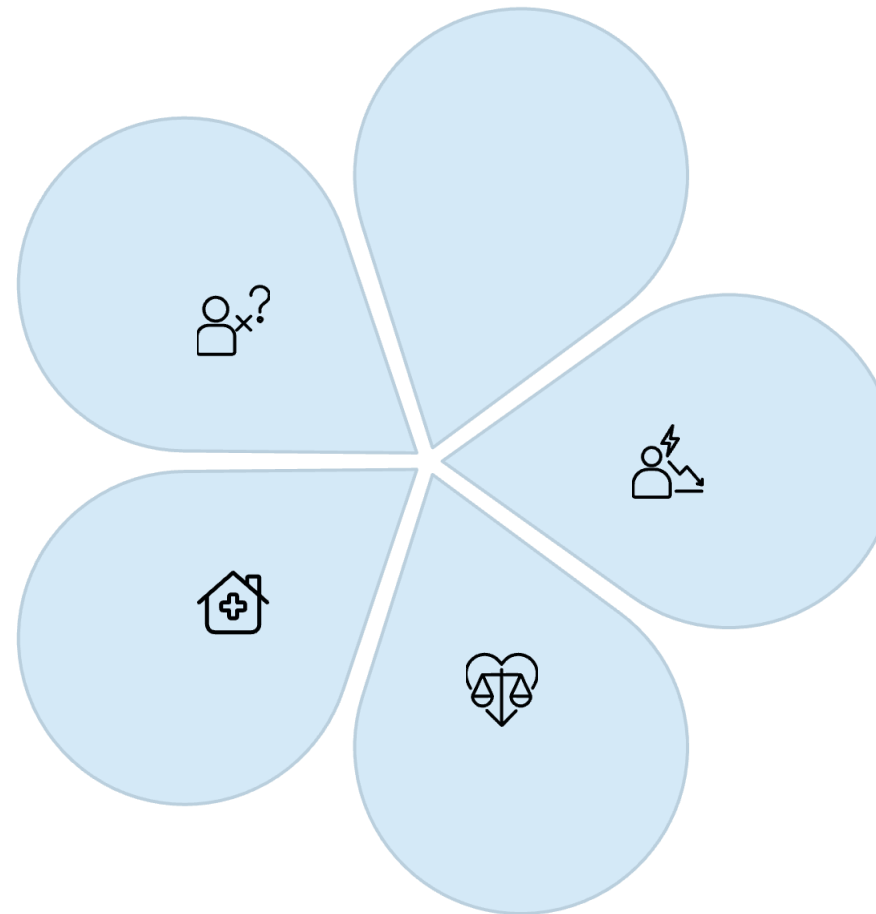
Lecciones Clave de la Unidad

Personas Difíciles

Transforma confrontación en colaboración con las 5 estrategias de Ury

Práctica Integrada

Aplica todas las habilidades en simulaciones realistas y complejas



Diversidad Cultural

Crea un tercer espacio cultural con normas claras y respeto mutuo

Liderazgo en Crisis

Mantén la calma, comunica constantemente y prioriza el bienestar

Ética y Confianza

Construye la cuenta bancaria emocional con acciones éticas consistentes

Domina el Arte de la Gestión de Conflictos

Las habilidades que has desarrollado en esta unidad te preparan para los desafíos más complejos del liderazgo moderno. Recuerda: el conflicto no es el enemigo, es una oportunidad para crear soluciones más innovadoras y relaciones más fuertes.

"El verdadero liderazgo no se mide por la ausencia de conflictos, sino por la capacidad de transformarlos en oportunidades de crecimiento y colaboración."

