

La negociación

Técnicas habituales para la resolución de conflictos



Es un **proceso de comunicación**, un puente entre dos personas que no requiere ayuda externa. Puede haber acompañamiento pero eventual y descendiente. Hay motivación de los involucrados por solucionar el conflicto de manera rápida y exitosa.

Sus principios

1) Separar a la persona del problema

No confundir el problema con la persona que lo representa. Es necesario aliarse con el otro, con el objetivo de encontrar una solución. Poner el conflicto en perspectiva de la situación y no de "quién" hizo "qué".



2) Concentrarse en los intereses y no en las posiciones o posturas

La *postura* es lo que cada persona dice en la negociación, la expresión de lo que quiere. Los intereses motivan la postura. Cuando preguntamos "por qué" o "para qué", la respuesta es el interés.



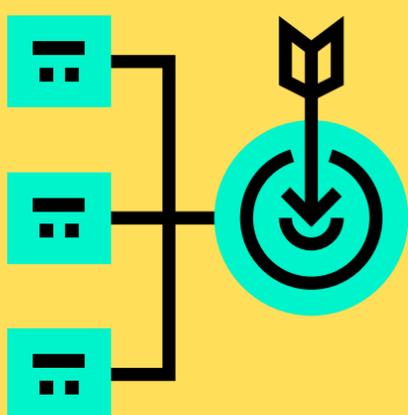
3) Crear opciones de beneficio mutuo

Cuando las partes tienen la motivación de resolver el conflicto, son capaces de pensar creativamente para encontrar una solución; los intereses deben ser contemplados.



4) Ser objetiva

Descentrarse de uno mismo para preocuparse por comprender los intereses y necesidades del otro. Si empezar a proponer ideas de solución es difícil, se puede acudir a una norma, ley o acuerdo que haya al respecto como apoyo.



También se debe tomar en cuenta el tiempo disponible y el contexto de comunicación (un espacio tranquilo, físico o virtual). Así como la capacidad de ponerse en el lugar del otro (empatía), para que la negociación sea posible. Una negociación exitosa es cuando **el resultado obtenido beneficia a todas las partes.**

