

Conflicto y Negociación

Es importante que las organizaciones estén preparadas y tengan conocimiento del manejo en el entorno laboral de los conflictos que puedan presentarse.

El conflicto es un enfrentamiento que surge entre varias personas o grupos de personas, porque el comportamiento de una, perjudica el logro de objetivos (Intereses, necesidades, deseos o valores) que persigue la otra y sus consecuencias pueden ser negativas o positivas. Si estos conflictos se manejan de una forma adecuada puede ayudar a la organización a alcanzar objetivos.

Las causas más comunes son los cambios en la estructura organizativa, falta de coordinación entre personas o grupos que dependen entre sí, puntos de vista contrarios, objetivos diferentes entre departamentos dentro de la organización, problemas de comunicación, estilo de liderazgo ineficaz y desconfianza entre las personas.

Sin embargo, los conflictos también pueden llegar a ser positivos dentro de la organización cuando estimulan a las personas a ser más creativas y a que puedan generar nuevas ideas que produzcan mejores resultados; también permiten identificar los problemas que estaban ocultos, y ayudan a afrontarlos y resolverlos. Los conflictos ayudan a que en situaciones competitivas que existan entre trabajadores estos mejoren sus esfuerzos y destrezas; les ayuda a liberar las emociones, el estrés; les permite conocerse mejor, cooperar más entre si y aumentar su unión. Pero también tienen aspectos negativos, los cuales logran que la cooperación y el trabajo en equipo se deterioren; predomina el interés personal, la desconfianza mutua, disminuye la motivación y el rendimiento laboral, y disminuye la productividad, ya que pueden prestar más atención al conflicto que al trabajo y al logro de objetivos; las personas pueden tomar decisiones equivocadas, tener comportamientos violentos, se deteriora la salud física y mental y puede traer gastos jurídicos.

Conflicto y Negociación

Una herramienta auxiliar en la resolución de estos conflictos es la negociación, la cual es definida como un proceso de diálogo que conduce a un acuerdo mutuamente aceptado y que es un convenio colectivo o contrato de trabajo.

Es importante, al prepararnos para una negociación, centrarnos en los intereses y necesidades utilizando criterios objetivos, cediendo ante las razones, no ante las presiones, para lograr alcanzar un acuerdo. La persona que negocia debe ser flexible y debe saber escuchar, no confiar y checar permanentemente los datos que debe manejar, saber establecer límites claros utilizando el humor y otros factores que controlan las emociones para comunicarse de una manera más efectiva.

Para saber cómo enfrentarnos a una negociación y hacerlo de la mejor manera posible existen distintas maneras o métodos para negociar.

Negociación distributiva, son negociaciones con las que se pretende dividir una cantidad fija de recursos; situación de ganar o perder.

Negociación interrogadora, busca uno o más acuerdos que lleven a una situación en la que todos ganen.

MAPAN (Mejor Alternativa Posible a un Acuerdo Negociado) en inglés BATNA, valor mínimo aceptable para un individuo en la negociación de un acuerdo.

Conflicto y Negociación

Las negociaciones también pueden recurrir a terceros para así tener mejores alternativas a soluciones de conflictos. El mediador es un tercero que facilita una solución negociada mediante razonamientos, persuasión y sugerencias de alternativas. El árbitro, tercero que tiene la autoridad para dictar un acuerdo en la negociación. El conciliador, tercero confiable que ejerce un vínculo de comunicación informal entre el negociador y el oponente. Y el consultor, tercero imparcial con destrezas de manejo de conflictos que trata de facilitar la solución creativa de un problema mediante la comunicación y el análisis.

Los conflictos forman parte de la naturaleza humana y se encuentran siempre presentes en todas nuestras actividades, pero son procesos que deben ser analizados y administrados. La negociación es una forma de resolver estos conflictos de una mejor manera; es un proceso que requiere disciplina, meticulosidad, planeación, estrategias, emociones y actitudes.

Referencia:

Escuela de organización industrial (2013). Master Executive en Administración y Dirección de empresas. Recuperado el día 23 de Septiembre de 2020. Accedido a través de: <https://cutt.ly/1fC1xDv>