Nihul ניהול

FORMACIÓN EN GESTIÓN PARA
DIRECTORES DE **SEGURIDAD**

LEATID

JDC THE JOINT

Nihul ניהול
FORMACIÓN EN GESTIÓN PARA DIRECTORES DE SEGURIDAD

LEATID

JDC THE JOINT

Resolución de conflictos y Negociación

Andrés Sutelman

OBJETIVOS

1

Generar un espacio de reflexión donde puedan identificar y compartir experiencias con respecto a negociaciones y el manejo de conflictos en sus puestos de trabajo.

2

Mejorar la comprensión del proceso de negociación, adquiriendo marcos conceptuales prácticos para prepararse, llevar a cabo y evaluar resultados

3

Adquirir las herramientas y conocimientos necesarios para intervenir en negociaciones y conflictos.

4

Generar un plan de mejora propio.

¿NEGOCIAMOS?

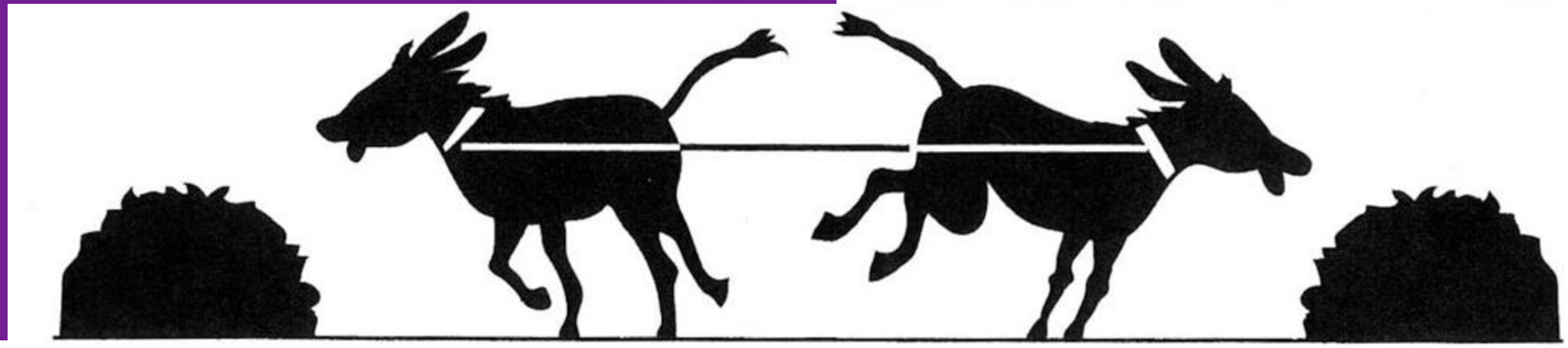
¿CON QUIÉNES?

¿QUÉ NOS LLEVA A NEGOCIAR CON OTRAS PERSONAS?

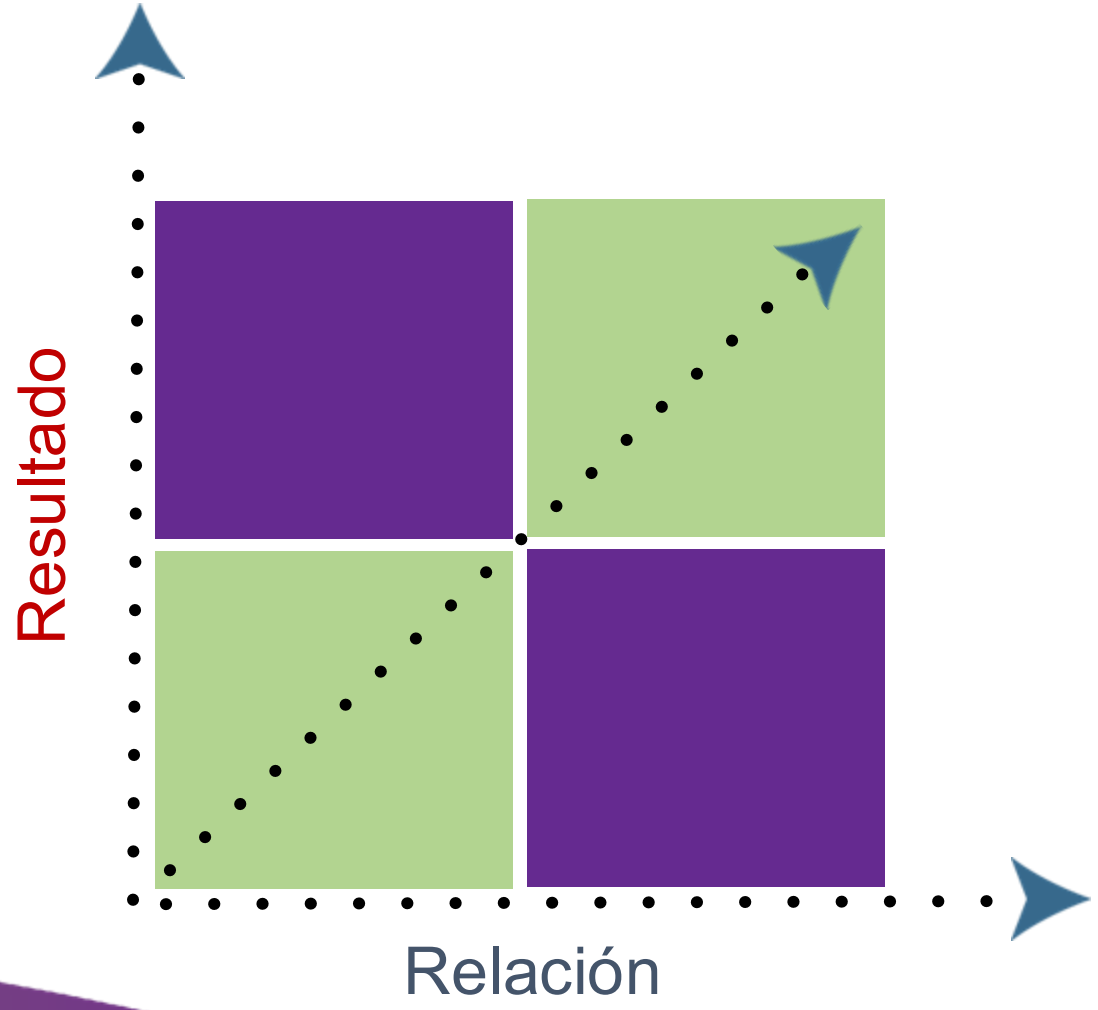
LEATID THE JOINT

Diferencia

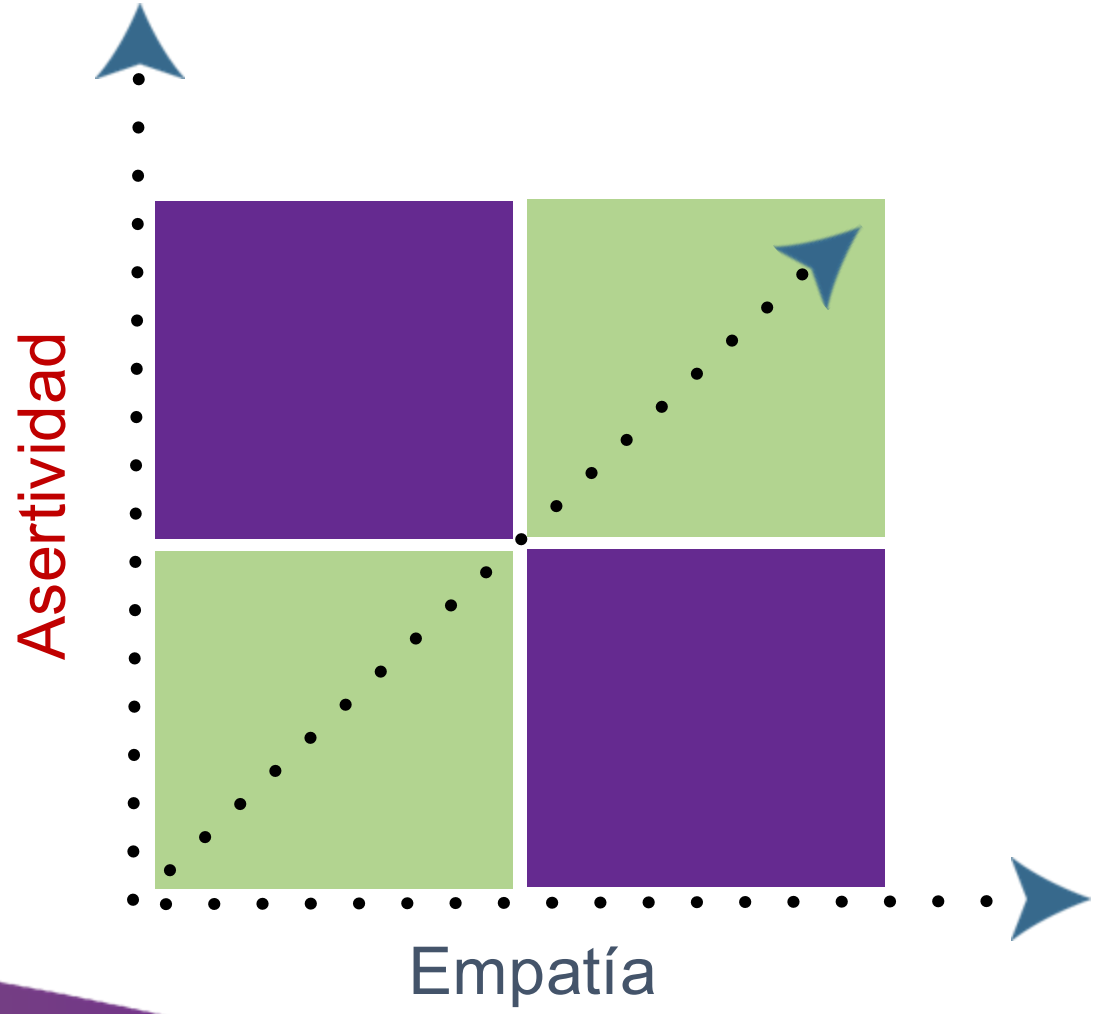
Dependencia



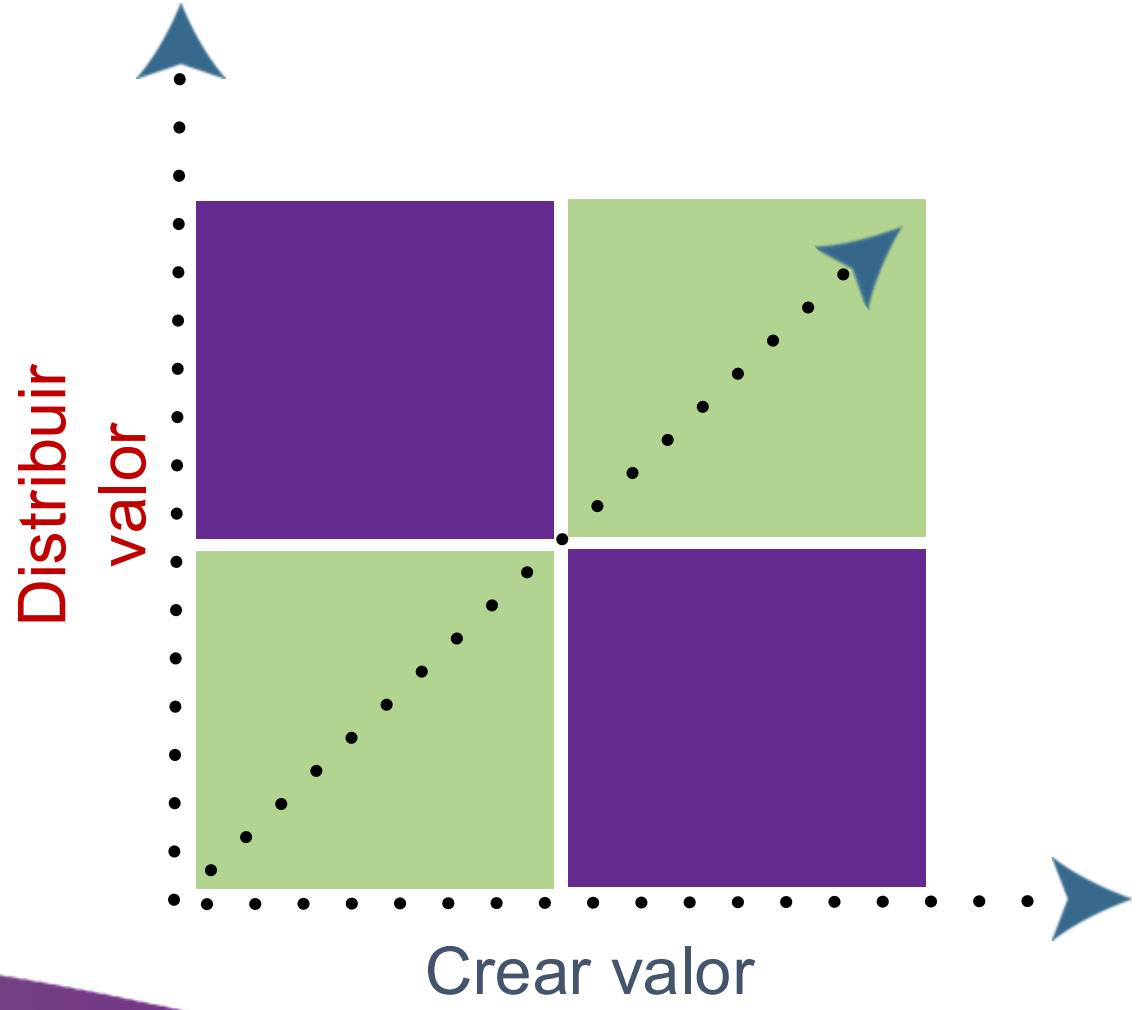
TENSIONES PROPIAS DE LA NEGOCIACIÓN



TENSIONES PROPIAS DE LA NEGOCIACIÓN



TENSIONES PROPIAS DE LA NEGOCIACIÓN



DEL CONFLICTO A LA NEGOCIACIÓN

LEADTID THE JOINT

CASO DEL CONTROL DE ACCESO

CASO DEL CONTROL DE ACCESO

En una institución se organiza un evento comunitario por Iom Haatzmaut, con música, comidas típicas y actividades para todas las edades. Es una oportunidad para abrir las puertas a la comunidad barrial y fortalecer vínculos con referentes institucionales y sociales de la zona. Como parte de la estrategia de construcción comunitaria, el **Director de Programas** cursó invitaciones personales a varios referentes: presidentes de centros culturales del barrio, miembros de una iglesia cercana, un referente de la comisaría local, y personal de un comedor comunitario que colabora con actividades sociales de la institución.

El Director acordó con cada uno de ellos que solo debían presentarse en el evento con su DNI, sin necesidad de registro previo. Sin embargo, al llegar el día del evento, varios de estos invitados son demorados en la entrada. El personal de seguridad no encuentra sus nombres en un nuevo sistema que se había implementado hace unas semanas, que exige una validación previa por parte de socios o personal. El **Jefe de Seguridad** rechaza hacer excepciones, argumentando que se vulneraría el protocolo, y se produciría un riesgo innecesario en un contexto de alta sensibilidad por amenazas recientes.

La situación escala cuando uno de los invitados -un referente barrial con influencia en redes sociales- amenaza con retirarse indignado. El Director exige que se reconsidere la política de ingreso en dicho momento. El Jefe de Seguridad sostiene que sin procedimientos claros no puede garantizar la protección de la institución.

INSTRUCCIONES

1 REPARTIRSE INSTRUCCIONES
- **Director de Programas**
- **Jefe de Seguridad**
- Observador

2 PREPARARSE (1’)
- Pensar qué quiero conseguir y cómo voy a tratar de lograrlo

3 NEGOCIAR (5’)
- Tratar de llegar a un acuerdo

3 CRITERIOS PARA RESOLVER CONFLICTOS

- PODER
- DERECHO
- INTERESES

EVALUANDO EL ACUERDO

1. **Costos de transacción**
   ¿Existen costos económicos, de destrucción de propiedad, de pérdida de tiempo, de dinero, de energía emocional? ¿Se pierden oportunidades?

2. **Satisfacción con los resultados**
   ¿Hasta qué punto la solución coincide con los intereses que lo llevaron a hacer o rechazar el reclamo en primer lugar? ¿El procedimiento se percibe como justo?

3. **Efecto sobre la relación**
   ¿Qué efecto tendrá en la relación a largo plazo entre las partes?

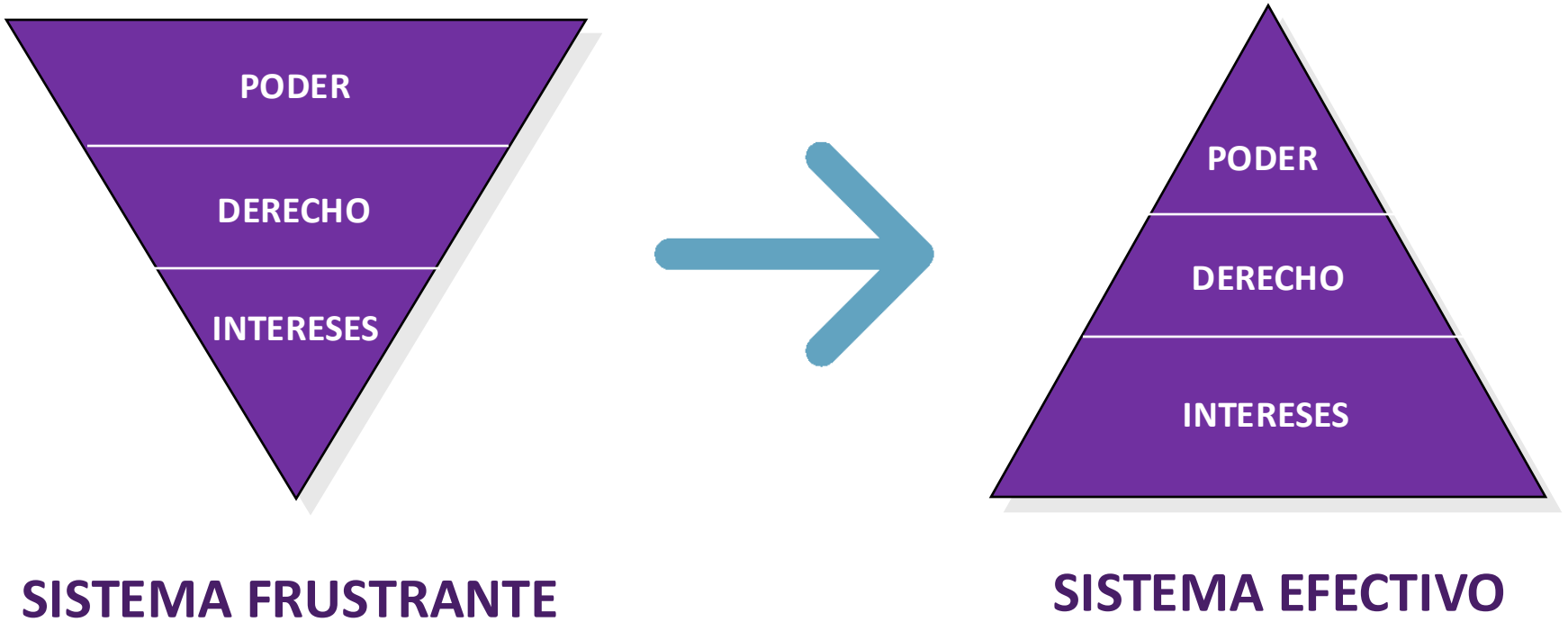
4. **Recurrencia**
   ¿La solución a la que se llega es sustentable? ¿Se va a cumplir? ¿Es probable que la misma disputa aparezca con otra parte o que aparezca otra disputa derivada de ésta?

3 CRITERIOS PARA RESOLVER CONFLICTOS

PODER

DERECHO

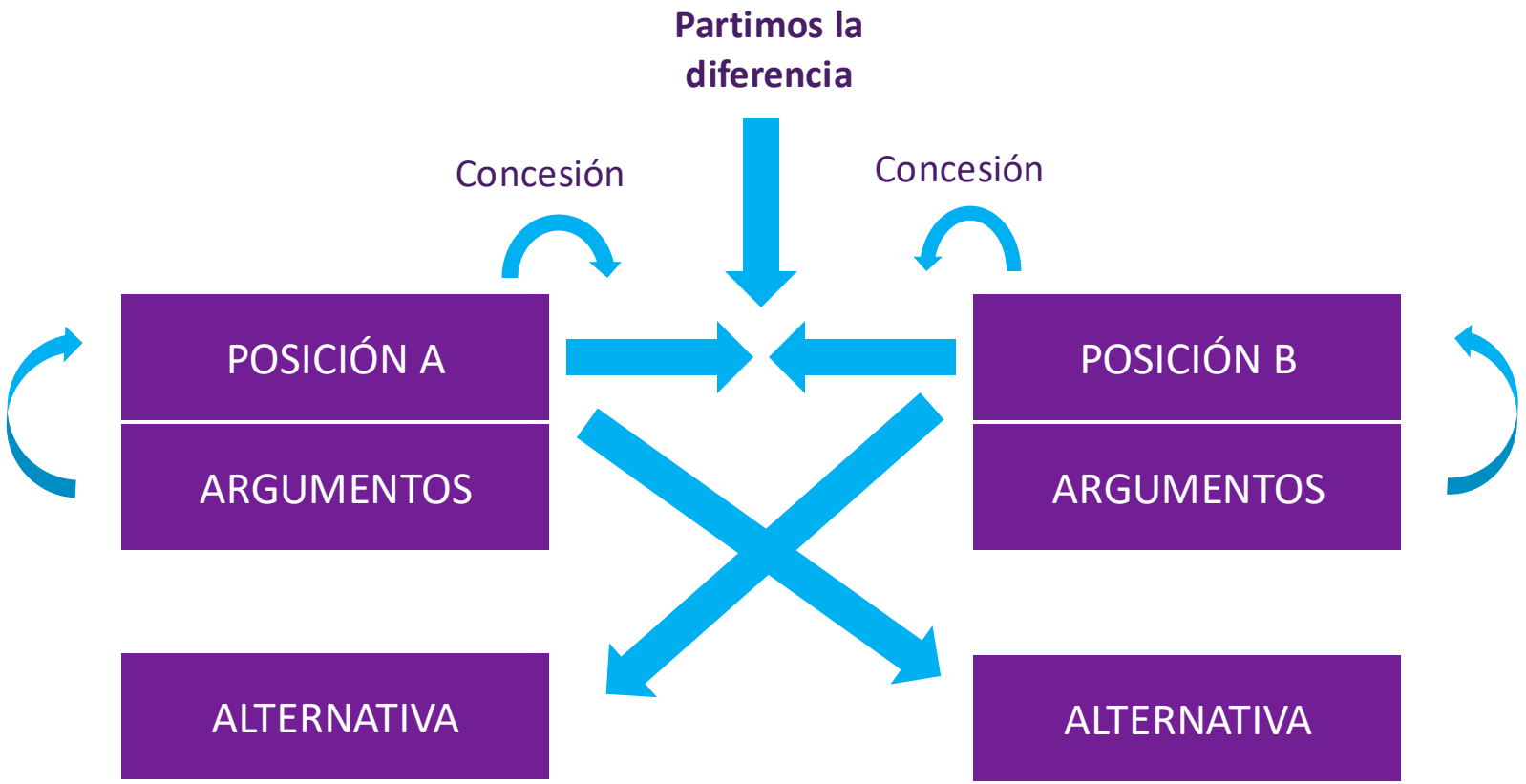
INTERESES



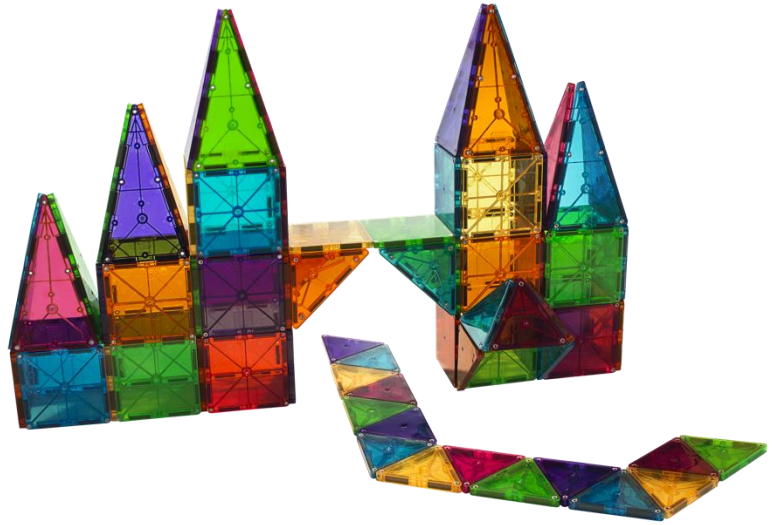
SISTEMA FRUSTRANTE

SISTEMA EFECTIVO

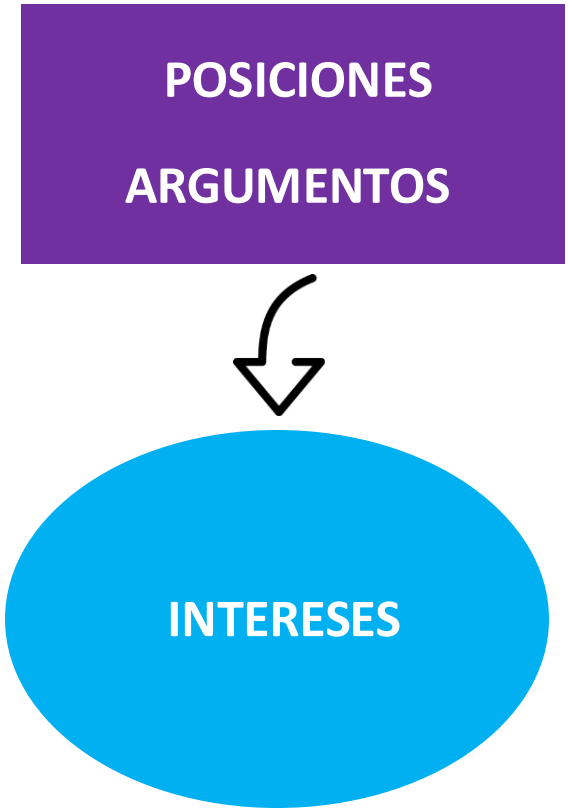
CÓMO RESOLVER CONFLICTOS



DEL CONFLICTO A LA NEGOCIACIÓN CREATIVA
Los 9 elementos



DEL CONFLICTO A LA NEGOCIACIÓN CREATIVA
Los 9 elementos



GENERAR MÁS VALOR EN NEGOCIACIÓN

1 DISTINGUIR LA POSICIÓN DEL INTERÉS

¿Para qué pide lo que pide?

¿Qué cosas son importantes? (certidumbre, seguridad, imagen, status, tiempos, costos, otras métricas…)

¿Qué quiere cuidar?

¿Qué gana si hacemos eso? ¿Qué pierde si no?

GENERAR MÁS VALOR EN NEGOCIACIÓN

Nihul ניהול
FORMACIÓN EN GESTIÓN PARA DIRECTORES DE SEGURIDAD

POSICIONES

Pedidos-demandas que se hacen cuando uno negocia. Una forma concreta que veo de satisfacer un interés.

ARGUMENTOS

Justificaciones que dan soporte a la posición.

"Necesito que me bajes 20%"	"No, imposible. Como mucho puedo llegar a un 8%"
"No es prioritario para nosotros" "Tengo un competidor con un precio 10% menor"	"No es suficiente volumen para que pueda justificarlo" "El competidor no asegura estabilidad en la distribución"

INTERESES

Deseos, necesidades, temores, aspiraciones que uno quiere cuidar cuando pide lo que pide.

"Necesito usar un resto de presupuesto de este año para no sub-ejecutar" "Tengo que mostrar internamente gestión y alguna victoria concreta"	"Quiero cuidar la relación para entrar en un distribuidor con potencial, pero no quiero sentar un precedente de ceder a pedidos agresivos"

✓ **Clave:** puede satisfacerse de otras maneras (no solo con la posición planteada).

1

COMUNES

Son aquellos que persiguen ambas partes y cuya satisfacción no se excluye sino que, por el contrario, beneficia a ambos.

Ej.: Extender un contrato, dando previsibilidad de ingresos a una parte y soluciones operativas a otro.

2

DIFERENTES

Son aquellas necesidades cuya satisfacción no implican para la otra parte ningún tipo de pérdida ni beneficio.

Ej.: La comunicación de un proyecto, que da visibilidad a uno y no perjudica al otro.

3

CONTRAPUESTOS

Son los que persiguen ambas partes, pero cuya satisfacción para uno excluye la satisfacción para el otro.

Ej.: Precios, plazos, etc. Plazo de pago, donde a una parte le conviene postergar el pago y a la otra le conviene la anticipación.

LOS VECINOS
NO SE ELIGEN
EL
HOMBRE
DE AL LADO
un film de MARIANO COHN & GASTÓN DUPRAT
con RAFAEL SPREGELBURD & DANIEL ARÁOZ
guión original de ANDRÉS DUPRAT
producida por FERNANDO SOKOLOWICZ
MANIFESTO

ALGUNOS INTERESES POSIBLES

INTERESES SUSTANTIVOS

Focalizados en resultados tangibles

Costos/gastos; gestión de fondos; minimización de riesgos; eficiencia; seteo de precedentes; acceso a información; acceso a/tiempo con personas; acceso a experiencias; recompensas…

INTERESES DE PROCESO

Focalizados en la organización, los procesos y el cómo las cosas van a ser hechas

Estilos de organización; estilo de liderazgo; estilos de comunicación; orientación a la tarea; manejo del tiempo; toma de decisiones; preferencia por liderar/seguir…

INTERESES EMOCIONALES

Focalizados en necesidades emocionales

Aprecio; autonomía; afiliación; justicia; rol; status…

INTERESES DE IDENTIDAD

Focalizados en la idea de uno mismo, la reputación o cómo seré visto

Roles en la vida y el trabajo; rol bueno/malo; reputación; éticos; de cuidado; de imagen…

TRABAJO CON CASOS PROPIOS

1 Pensar en una negociación que tenga o haya tenido

2 Identificar:

- Partes
- Posiciones
- Argumentos
- Intereses

Gracias.

Nihul ניהול
FORMACIÓN EN GESTIÓN PARA DIRECTORES DE SEGURIDAD

LEATID

JDC THE JOINT