

FORMACIÓN

webinar gratuito para pymes

# negociaciones

## Y resolución de conflictos

 **Empretec**  
ARGENTINA

 **BNA**





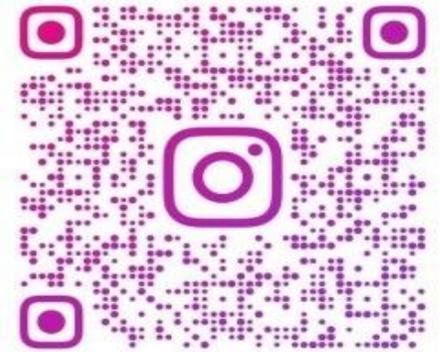
# Curso dictado por

## Karina Riesgo – Administración Creativa

[www.admincreativa.com.ar](http://www.admincreativa.com.ar)

 [kriesgo@admincreativa.com.ar](mailto:kriesgo@admincreativa.com.ar)

 [admincreativa](https://www.instagram.com/admincreativa)



@ADMINCREATIVA

C.A.B.A. 24 de junio de 2025



Este curso se enfocará en desarrollar las habilidades y estrategias clave para abordar de manera efectiva los desafíos de la negociación y resolución de conflictos en la industria del transporte. Exploraremos técnicas para alcanzar acuerdos que beneficien a todas las partes involucradas.



## ¿Qué es un Conflicto?

Un conflicto es una situación en la que dos o más partes perciben que tienen objetivos, intereses, valores, o necesidades incompatibles o en oposición. Los conflictos pueden surgir en cualquier ámbito de la vida, incluyendo el personal, laboral, social, y político. Los conflictos pueden variar en intensidad, desde desacuerdos menores hasta disputas graves y destructivas.



# Habilidades clave para una negociación exitosa: comunicación, empatía y asertividad

## Comunicación Efectiva

Escuchar activamente, expresar ideas con claridad y adaptar el estilo al interlocutor.

## Empatía

Comprender las perspectivas y necesidades de la otra parte para encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.

## Asertividad

Defender los propios intereses de manera firme pero respetuosa, sin caer en la agresividad.



# Estrategias y técnicas de negociación: ganar-ganar, concesiones y compromisos

1

## Enfoque Ganar-Ganar

Buscar soluciones en las que todas las partes salgan beneficiadas.

2

## Realizar Concesiones

Estar dispuesto a ceder en ciertos aspectos a cambio de obtener algo importante.

3

## Alcanzar Compromisos

Encontrar un punto medio que satisfaga las necesidades de ambas partes.





# Manejo de situaciones difíciles y de alto impacto emocional



## Pausa

Tomarse un tiempo para calmarse y reflexionar antes de responder.



## Escuchar

Poner atención y entender los sentimientos y preocupaciones de la otra parte.



## Creatividad

Generar ideas innovadoras que permitan encontrar soluciones satisfactorias.



## Compromiso

Estar dispuesto a hacer concesiones y llegar a acuerdos mutuamente aceptables.



## Alcanzar acuerdos beneficiosos para todas las partes involucradas

1

### Identificar Intereses

Entender las necesidades y prioridades de cada parte.

2

### Explorar Opciones

Generar múltiples alternativas que puedan satisfacer a todos.

3

### Llegar a Acuerdos

Pactar términos y condiciones que beneficien a todos los involucrados.





# EL CUENTO DE LA NARANJA





## Tipos Comunes de Conflictos:

**Interpersonales:** Entre individuos, como compañeros de trabajo, amigos, o familiares.

**Intrapersonales:** Dentro de una misma persona, cuando hay tensiones internas entre deseos, necesidades o valores.

**Organizacionales:** Dentro de una organización, entre departamentos, equipos, empleados o con otras organizaciones.

**Internacionales:** Entre naciones, que pueden involucrar disputas territoriales, económicas o políticas.



## Causas del Conflicto:

**Recursos limitados:** Competencia por recursos limitados como tiempo, dinero, o espacio.

**Diferencias en valores y creencias:** Contrastes en ideologías, principios o culturas.

**Objetivos divergentes:** Metas y prioridades incompatibles.

**Problemas de comunicación:** Malentendidos, falta de información o información incorrecta.

**Factores emocionales:** Sentimientos de inseguridad, frustración, o enojo.



## Resolución de Conflictos:

La resolución de conflictos es el proceso de abordar las diferencias y encontrar una solución que sea aceptable para todas las partes involucradas.

Los enfoques y métodos comunes para resolver conflictos:

### Métodos de Resolución de Conflictos:

- 1) Negociación
- 2) Mediación
- 3) Arbitraje
- 4) Litigio
- 5) Conciliación



## 1) Negociación:

**Descripción:** Las partes involucradas se comunican directamente entre sí para llegar a un acuerdo.

**Ventajas:** Control total sobre el proceso y el resultado, posee flexibilidad.

**Desventajas:** Puede no ser efectivo si las partes no están dispuestas a ceder o cooperar.



## 2) Mediación:

**Descripción:** Un tercero neutral (mediador) facilita la comunicación y ayuda a las partes a llegar a un acuerdo.

**Ventajas:** Promueve la colaboración, mantiene el control del resultado en manos de las partes, confidencial.

**Desventajas:** No es vinculante, depende de la buena voluntad de las partes.



### 3) Arbitraje:

**Descripción:** Un tercero neutral (árbitro) escucha a ambas partes y toma una decisión vinculante.

**Ventajas:** Decisión definitiva y vinculante, generalmente más rápido que un juicio.

**Desventajas:** Las partes tienen menos control sobre el resultado, menos oportunidad de apelación.



## 4) Litigio:

**Descripción:** Las partes llevan el conflicto a un tribunal, y un juez o jurado toma la decisión final.

**Ventajas:** Decisión vinculante y ejecutable legalmente, procedimiento estructurado.

**Desventajas:** Costoso, consume mucho tiempo, la relación entre las partes puede deteriorarse aún más.



## 5) Conciliación

**Descripción:** Un conciliador se reúne con las partes por separado y luego juntos para ayudar a encontrar una solución.

**Ventajas:** Puede ayudar a reducir tensiones y malentendidos, promueve el diálogo.

**Desventajas:** No es vinculante, depende de la disposición de las partes a participar de buena fe.



La resolución efectiva de conflictos puede mejorar las relaciones, aumentar la cooperación y crear soluciones duraderas que beneficien a todas las partes involucradas.



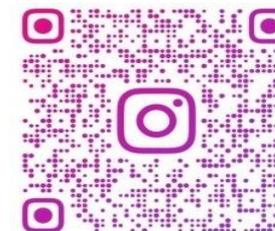
# Curso dictado por

## Karina Riesgo – Administración Creativa

[www.admincreativa.com.ar](http://www.admincreativa.com.ar)

 [kriesgo@admincreativa.com.ar](mailto:kriesgo@admincreativa.com.ar)

 [admincreativa](https://www.instagram.com/admincreativa)



@ADMINCREATIVA

C.A.B.A. 24 de junio del 2025

# ¡GRACIAS!



[www.empretec.org.ar](http://www.empretec.org.ar)

