



18ª SESIÓN

MUJER RURAL
Y LIDERAZGO
FEMENINO

EREA+

WEBINAR



Estrategias de negociación y resolución de conflictos para emprendedoras

Jueves
8 febrero
a las 17:30h



FUNDACIÓN
**ARAGÓN
EMPRENDE**



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
TERCERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA
Y EL RETO DEMOGRÁFICO



Secretaría
General
para el Reto
Demográfico



**GOBIERNO
DE ARAGON**



Ana Ambros

@Anambros

anaambros@competencias3S.com



www.anambros.com



www.competencias3S.com



www.youthbusiness.es



www.iaf.es

CONFLICTO



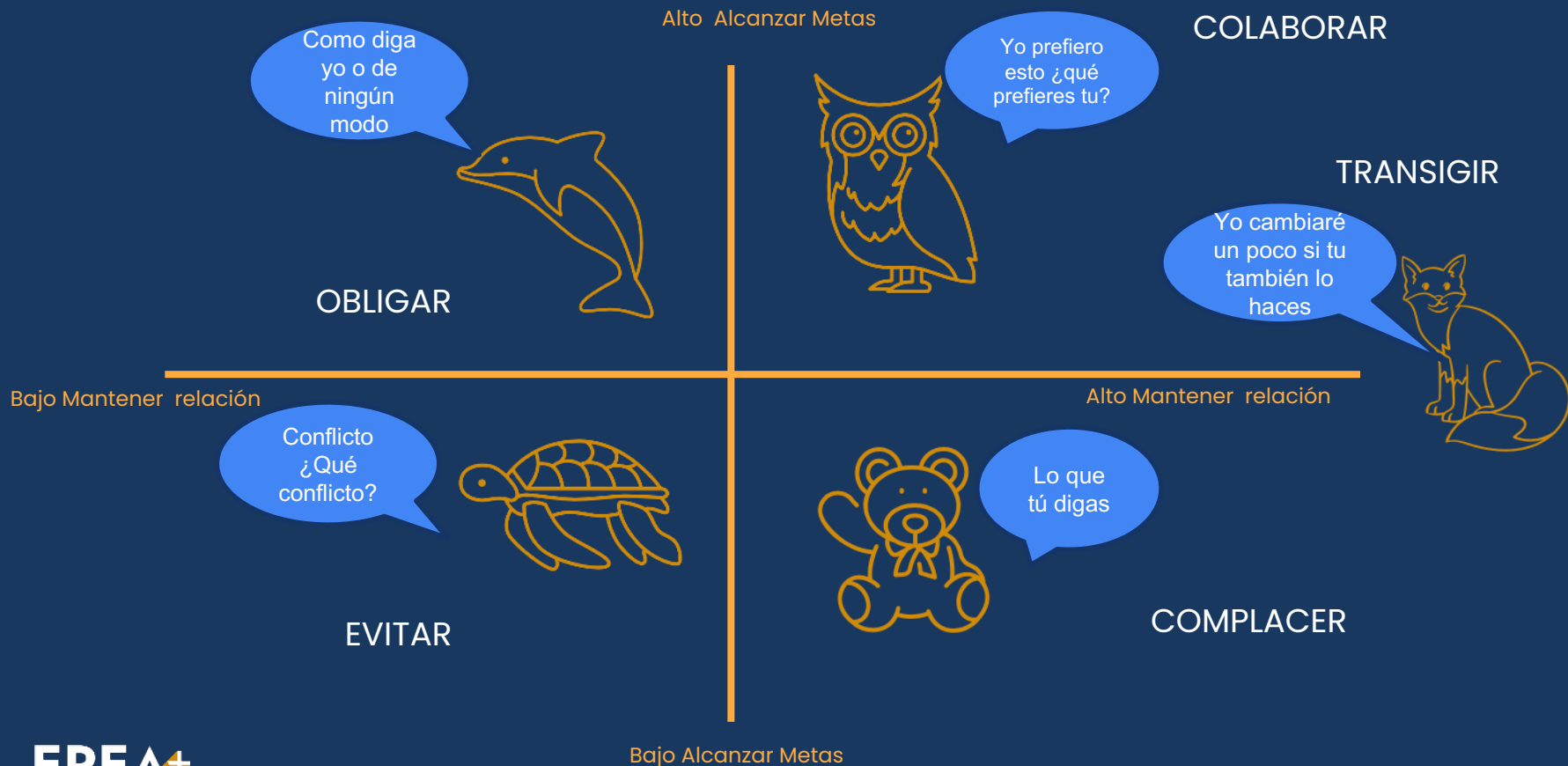
ESTRATEGIAS PARA MANEJAR EL CONFLICTO

Las personas usan diferentes **estrategias** para manejar el conflicto, generalmente se aprenden en la niñez y parecen funcionar de manera automática, lo hacemos lo que nos viene de forma natural. Según nuestras habilidades, conductas, buscamos nuestra estrategia.

Ante un conflicto ¿qué buscamos?

- **1. Alcanzar las metas personales**
- **2. Mantener una buena relación con la otra persona**

ESTRATEGIAS PARA MANEJAR EL CONFLICTO



ESTRATEGIAS PARA MANEJAR EL CONFLICTO



OBLIGAR

VENTAJA: Si la decisión del tiburón es correcta, esta decisión sin mutuo acuerdo puede resultar mejor.

DESVENTAJA: Puede generar hostilidad y resentimiento hacia la persona que tiene este estilo.

Momentos en los que es apropiado usar un estilo de tiburón:

- ✓ Cuando es necesario implementar decisiones impopulares.
- ✓ Cuando no es crítico promover relaciones íntimas o de apoyo.
- ✓ Cuando es probable que los demás tomen ventaja del comportamiento no competitivo.
- ✓ Cuando la resolución del conflicto es urgente/cuando una decisión es vital en una crisis.

ESTRATEGIAS PARA MANEJAR EL CONFLICTO



COMPLACER

VENTAJA: Ser complaciente mantiene las relaciones.

DESVENTAJA: Ceder puede no ser productivo y los demás pueden aprovecharse del osito.

Momentos en los que es apropiado usar un estilo de osito:

- ✓ Cuando mantener la relación es más importante que las demás consideraciones.
- ✓ Cuando las sugerencias/cambios no son importantes para quien complace (osito).
- ✓ Cuando la armonía y la estabilidad son valoradas.

ESTRATEGIAS PARA MANEJAR EL CONFLICTO



EVITAR

VENTAJA: Puede ayudar a mantener relaciones que podrían lastimarse en una resolución de conflictos.

DESVENTAJA: Los conflictos permanecen sin resolver y el sobreuso de este estilo genera que los demás le pasen por encima.

Momentos en los que es apropiado usar un estilo de tortuga:

- ✓ Cuando el riesgo no es alto o el problema es trivial.
- ✓ Cuando la confrontación hiere una relación funcional.
- ✓ Cuando existe poca posibilidad de satisfacer sus deseos.
- ✓ Cuando la perturbación sobrepasa el beneficio de la resolución del conflicto.
- ✓ Cuando es más importante recoger información que una decisión inmediata.

ESTRATEGIAS PARA MANEJAR EL CONFLICTO



COLABORAR

VENTAJA: Ambas partes logran lo que quieren y no hay sentimientos negativos

DESVENTAJA: Toma una gran cantidad de tiempo y esfuerzo.

Momentos en los que es apropiado usar un estilo de búho:

- ✓ Cuando es importante mantener las relaciones.
- ✓ Cuando el tiempo no es importante.
- ✓ Cuando hay un conflicto entre pares.
- ✓ Cuando se trata de lograr compromiso a través de la creación de consenso.
- ✓ Cuando se trata de aprender y combinar perspectivas diferentes.

ESTRATEGIAS PARA MANEJAR EL CONFLICTO



TRANSIGIR

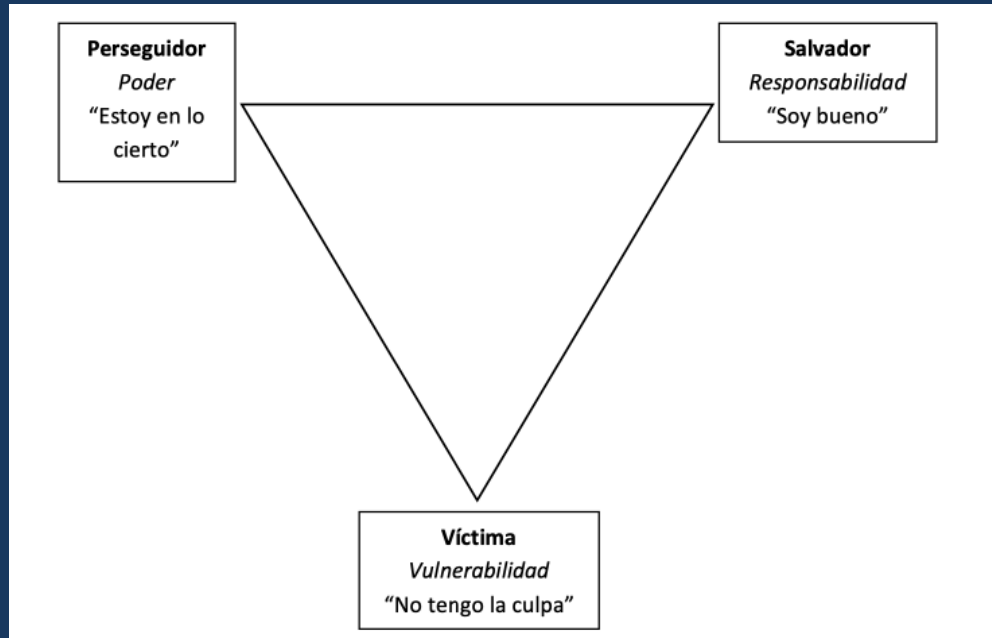
VENTAJA: Las relaciones se mantienen y los conflictos se resuelven.

DESVENTAJA: Transigir sobre el resultado puede no ser ideal y puede resultar en el uso de tácticas deshonestas para lograr un mejor resultado.

Momentos en los que es apropiado usar un estilo de zorro:

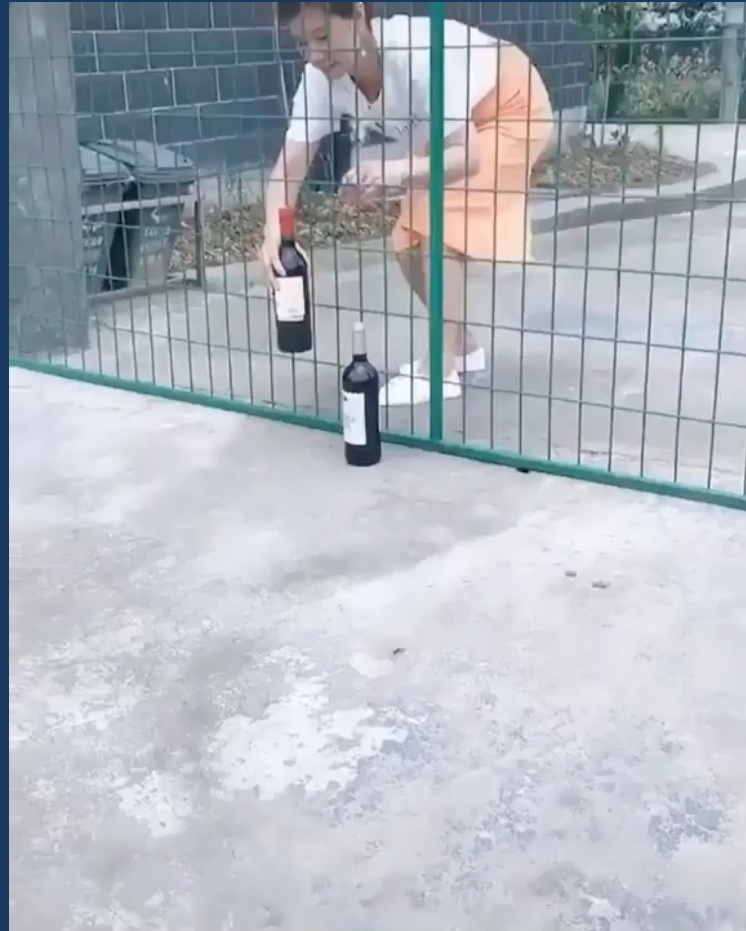
- ✓ Cuando los problemas importantes/complejos no tienen una solución simple o clara.
- ✓ Cuando quienes están en conflicto tienen el mismo poder y tienen grandes intereses en soluciones diferentes.
- ✓ Cuando no existen limitaciones de tiempo.

EL TRIÁNGULO DRAMÁTICO Karpman



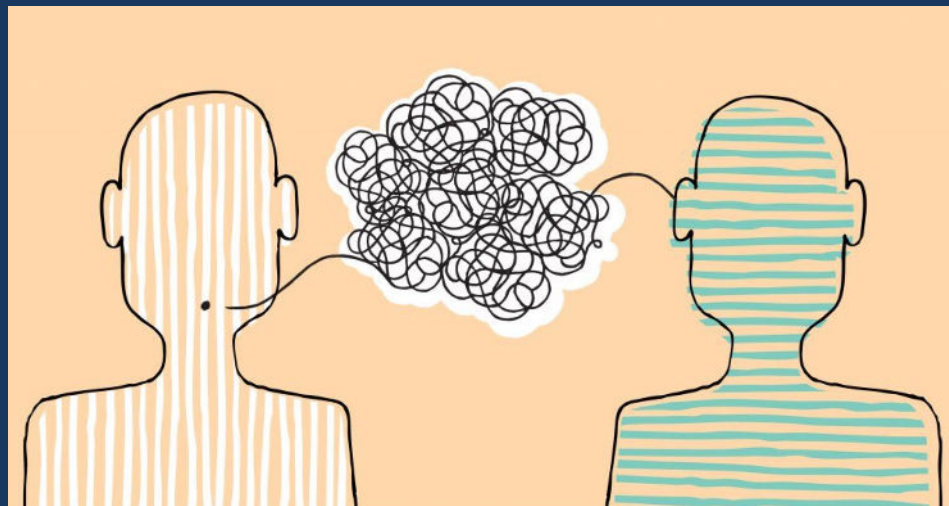
Juegos Psicológicos

<https://karpmandramatriangle.com>



COMUNICACIÓN AGRESIVA





COMUNICACIÓN PASIVA



COMUNICACIÓN ASERTIVA

***Conexión * Empatía (CNV)**

NIVELES DE ESCUCHA

ESTRUCTURA DE CAMPO DE LA ATENCIÓN	FLUJO DE CREACIÓN DE LA REALIDAD SOCIAL	
1. YO EN MÍ 	1. DESCARGA <i>Hablar cordialmente</i>	HABLAR DESDE LO QUE QUIEREN ESCUCHAR <i>frases vacías educado, prudente</i> SISTEMA AUTISTA
2. YO EN ELLO 	2. DEBATE <i>Hablar en detalle</i>	HABLAR DESDE LO QUE PIENSO <i>intercambio de puntos de vista divergentes yo soy mi punto de vista</i> SISTEMA ADAPTATIVO
3. YO EN TI 	3. DIÁLOGO <i>Indagación reflexiva</i>	HABLAR DESDE VERME A MÍ MISMO COMO PARTE DEL TODO <i>desde la defensa a la indagación de los puntos de vista puedo cambiar mi punto de vista</i> SISTEMA AUTORREFLEXIVO
4. YO EN EL AHORA 	4. PRESENCIA-CIÓN <i>Emergencia esencial</i>	HABLAR DESDE LO QUE ESTÁ CAMBIANDO <i>cocrear algo nuevo presencia de un todo futuro emergente</i> SISTEMA GENERATIVO

Mente Abierta

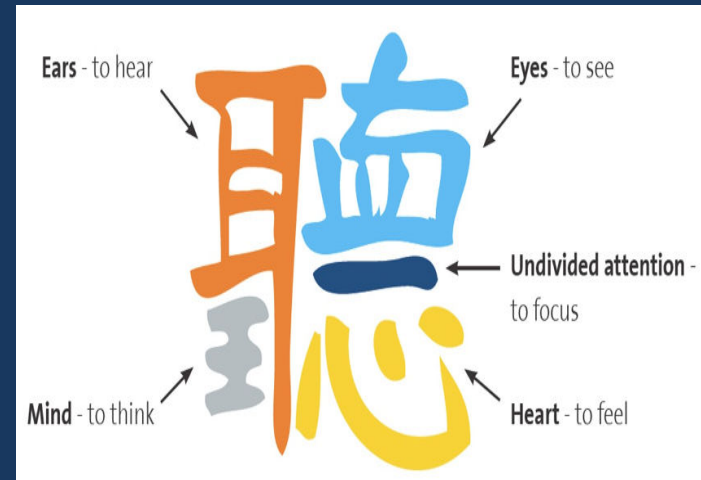
Corazón Abierto

Voluntad

La teoría U de Otto Scharmer utiliza los cuatro niveles de escucha, para clarificar el paso de la conciencia individual a la conciencia colectiva

BLOQUEOS A LA ESCUCHA

1. Compararse con el interlocutor
2. Leer el pensamiento
3. Ensayar la respuesta
4. Filtrar expectativas
5. Juzgar
6. Identificarse
7. Aconsejar
8. Presuponer que tengo la razón
9. Buscar la aprobación
10. Cambio de tema



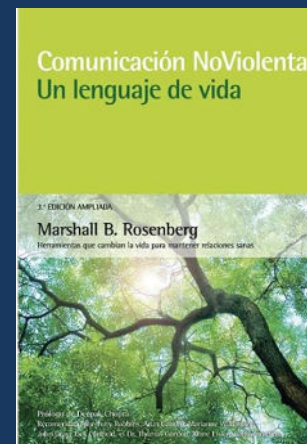
Ting es el símbolo chino de la Escucha Activa

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA (CNV)

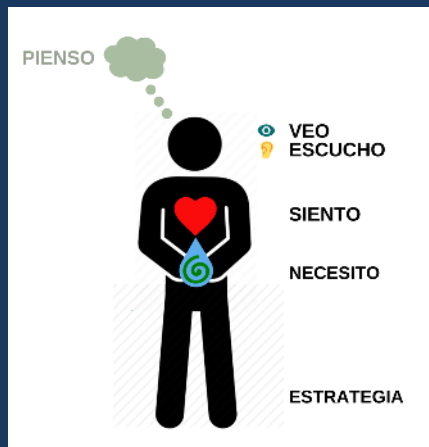
La comunicación no violenta (CNV) es una herramienta que sirve para exponer un mensaje de tal forma que quién lo recibe no se sienta atacado, sino que comprenda el punto de vista de la persona que lo expone con el fin de establecer un **diálogo constructivo** y centrarse en **encontrar soluciones** a los problemas expuestos.

La CNV fue ideado por el educador, mediador y psicólogo americano Marshall Rosenberg. Busca filtrar las emociones que suelen ser perjudiciales para el entendimiento y fortalecer la coherencia de nuestras creencias y valores. Busca una comunicación asertiva, empática, coherente.

* La CNV también se conoce como comunicación compasiva o colaborativa



COMUNICACIÓN NO VIOLENTA (CNV) – Los 4 pasos



Marta Colom

1º paso: Describir objetivamente los hechos

Se describirá la exposición de la realidad, sin juicios ni inferencias ni acusaciones. Se busca que la presentación esté despojada de emocionalidad, que sea el hecho puro y concreto, con neutralidad.

2º paso: Expresión de los sentimientos

Este paso implica la vivencia emocional, manifestamos nuestro sentir, sin juicio. ¿Cómo vivo el hecho?

3º paso: Expresión de las necesidades

En este paso se verbaliza qué es lo que necesito para dejar de sentirme así.

Manifiesto el hecho, mi experiencia y ahora mi necesidad.

No se enfatiza tanto en lo recientemente sucedido, lo hecho, hecho está. Sino que se proyecta a largo plazo.

4º paso: Formulación de petición

En la petición ya creamos un plan de acción y compromiso para poder avanzar. El objetivo es llegar a un acuerdo o compromiso para llevarlo a la práctica, y fijar una nueva regla de juego desde ese mismo momento.

SENTIMIENTOS (de las personas)

Quando nuestras necesidades están satisfechas

AFECTO Afectuosa Amorosa Cariñosa Compasiva Simpática Tierna	INSPIRACIÓN Impresionada Inspirada Maravillada Parada	CONFIANZA Capaz Confiada Fuerte Ilusionada Orgullosa Receptiva Segura	ESPERANZA Alentada Esperanzada Expectante Optimista	PAZ Aliviada Sosegada Calmada Centrada Cercana Cómoda Contenta Desahogada Despreocupada Lúcida Plácida Realizada Relajada Satisfecha Serena Tranquila
ENTUSIASMO Animada Apasionada Entusiasmada Estimulada Excitada Fascinada Ilusionada Impresionada Sorprendida	INTERÉS Abierta Atraida Comprometida Curiosa Decidida Dispuesta Inspirada Interesada Intrigada Involucrada Motivada	EUFORIA Eufórica Exultante Efusiva	DESCANSO Descansada Refrescada Renovada Reposada Restaurada	
		FELICIDAD Alegre Complacida Feliz Gozosa Placentera	GRATITUD Agradecida Conmovida Emocionada Generosa Plena	

Quando nuestras necesidades no están satisfechas

DESCONEJÓN Aburrída Afectada Aislada Apática Desconectada Distante Fria Indiferente	CONFUSIÓN Bloqueada Confusa Desorientada Dividida Dudosa Escéptica Indecisa Paralizada Pensativa Perdida Perpleja Vacilante	AVERSIÓN Asco Desdeñosa Horrorizada Desprecio Odio Repugnada	IRRITACIÓN Consternada Frustrada Impaciente Irascible Irritada Malhumorada Molesta	TENSIÓN Ansiosa Conmocionada Desbordada Estresada Irritable Nerviosa Sobrecargada Sobrepasada Tensa
TRISTEZA Decepcionada Deprimida Desanimada Desgraciada Desilusionada Infeliz Triste		MIEDO Acongojada Asustada Aterrorizada Desconfiada Pánico Preocupada	INQUIETUD Agitada Agobiada Alarmada Arrepentida Avergonzada Desconcertada Escandalizada Incómoda Inquieta Intranquila Preocupada Sobresaltada Sorprendida Temblorosa	
ANHELO Añorada Celosa Deseosa Envidiosa Melancólica Nostálgica Sola	VULNERABILIDAD Frágil Impotente Insegura Sensible Tímida Vulnerable	ENFADO Disgustada Enfadada Furiosa Indignada Ira Molesta Resentida		CANSANCIO Abatida Agotada Cansada Débil Dolorida Fatigada Afligida Angustiada Desconsolada Deshecha

FALSOS SENTIMIENTOS (Juicios)
 Abandonada, Acosada, Amenazada, Atacada, Censurada, Coaccionada, Desacreditada
 Despreciada, Engañada, Estafada, Excluida, Explotada, Humillada, Ignorada
 Infravalorada, Juzgada, Presionada, Rechazada, Reprochada,
 Ridiculizada, Traicionada, Utilizada

www.asociacioncomunicacionnoviolenta.org



<https://www.asociacioncomunicacionnoviolenta.org/sentimientos-y-necesidades/>

Inventario de necesidades

Esta lista no es completa, ámate a completarla.

CONEXIÓN

- Aceptación
- Agradecimiento
- Coherencia
- Colaboración
- Compasión
- Comunicación
- Conocer y ser conocidx
- Conexión
- Confianza
- Consideración
- Cooperación
- Empatía
- Entender y ser entendidx
- Estabilidad
- Inclusión
- Interconexión
- Pertenencia
- Realidad compartida
- Reciprocidad
- Respeto/autorrespeto
- Seguridad emocional
- Ver y ser vistx

CERCANÍA

- Afecto
- Amor
- Apoyo
- Calidez
- Cercanía
- Compañía
- Comunidad
- Contacto físico
- Cuidado
- Delicadeza
- Interdependencia
- Intimidad
- Placer
- Proximidad
- Reconocimiento

SENTIDO

- Aprendizaje
- Auto-expresión
- Capacidad
- Claridad
- Clausura
- Conmemoración
- Comprensión
- Consciencia
- Contribución
- Creatividad
- Crecimiento
- Descubrimiento
- Duelo
- Efectividad
- Eficacia
- Esperanza
- Estímulo
- Exploración
- Importar
- Participación
- Realización
- Reto
- Objetivo
- Variedad

BIENESTAR FISICO

- Abrigo
- Agua
- Aire
- Alimento
- Comodidad
- Descanso/sueño
- Espacio
- Expresión sexual
- Intimidad
- Movimiento/ejercicio
- Protección/refugio
- Seguridad
- Silencio

CELEBRACIÓN

- Alegría
- Celebración
- Diversión
- Humor

AUTONOMÍA

- Elección
- Espacio
- Espontaneidad
- Independencia
- Libertad
- Respeto


INTEGRIDAD

- Autenticidad
- Honestidad
- Identidad
- Presencia
- Sinceridad
- Solidaridad
- Transparencia

PAZ

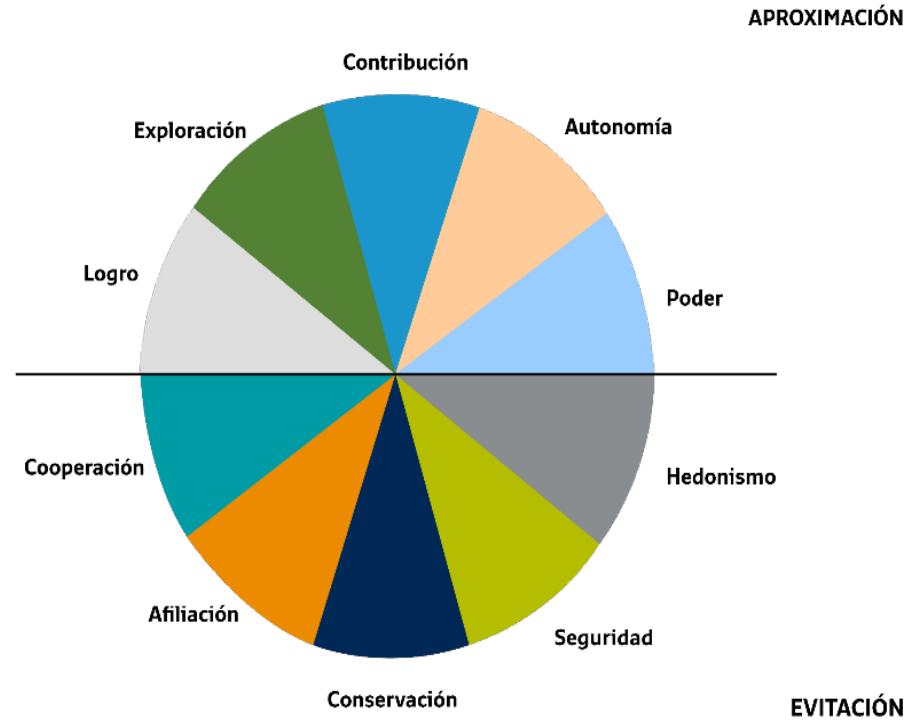
- Armonía
- Belleza
- Comunión
- Equilibrio
- Espiritualidad
- Igualdad
- Inspiración
- Orden
- Quietud
- Soledad
- Tranquilidad

www.asociacioncomunicacionnoviolenta.org



MOTIVACIONES

RUEDA DE MOTIVOS de Beatriz Valderrama



NEGOCIAR



ESTRATEGIAS NEGOCIACIÓN

Beneficios de dominar las técnicas de negociación:

- Obtención de acuerdos beneficiosos para ambas partes
- Construcción de relaciones sólidas y duraderas
- Mejora en la comunicación y persuasión
- Aumento de la confianza y credibilidad
- Optimización de recursos
- Resolución de conflictos
- Incremento de ventas y rentabilidad

ESTRATEGIAS NEGOCIACIÓN

Enfoques y estilos de negociación adaptados a la personalidad

- Negociación acomodativa
- Negociación competitiva
- Negociación colaborativa
- Negociación distributiva
- Negociación por compromiso
- Negociación evitativa

ESTRATEGIAS NEGOCIACIÓN: GANAR - GANAR



El método Harvard es una técnica de **negociación enfocada en la colaboración** y la búsqueda de soluciones mutuamente beneficiosas.

En lugar de buscar una victoria a expensas de la otra parte, se busca una solución que satisfaga las necesidades y deseos de ambas partes.

ESTRATEGIAS NEGOCIACIÓN: GANAR GANAR

Principios negociación GANAR – GANAR

- Separar personas del problema: información objetiva sin emociones o mal entendidos
- Enfocarse en intereses y no en oposiciones
- Generar opciones de beneficio mutuo
- Usar criterios objetivos para la toma de decisiones.

PROCESO NEGOCIACIÓN: GANAR - GANAR

- 1. Preparación**, establece que es lo que quieres conseguir y cómo planeas hacerlo. Considera que es lo que estás dispuesto a cambiar y que ofreces a cambio.
- 2. Exploración**, conoce a la contraparte, que es lo que quiere y cuáles son sus necesidades. En este punto debes de practicar la escucha activa.
- 3. Presenta una propuesta** teniendo en cuenta las necesidades y metas de ambas partes, evitando justificaciones y explicaciones innecesarias.
- 4. Intercambio**, aquí la contraparte te dirá que es lo que desea modificar de la propuesta, considera que estás dispuesto a cambiar. Escucha atentamente y ofrece una propuesta de valor.
- 5. Acuerdo**, analiza si has obtenido lo que querías, si la respuesta es afirmativa, es momento del cierre y firmar el contrato.

Mediación de Emprendimiento

CURSO

Especialización en Mediación
Civil y Mercantil y Mediación
de Emprendimiento

<https://iaf.es/paginas/mediadores-emprendimiento>

ALTA Y REGISTRO

Registro público de Mediadores
de Emprendimiento en Aragón

¿Dudas, preguntas?

Os escuchamos :)



EREA+

Ecosistemas de Emprendimiento e
Innovación en el Medio Rural de Aragón

GRACIAS!



FUNDACIÓN
**ARAGÓN
EMPRENDE**



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
TERCERA DEL GOBIERNO

MINISTERIO
PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA
Y EL RETO DEMOGRÁFICO



Secretaría
General
para el Reto
Demográfico



**GOBIERNO
DE ARAGON**