



7 CONSTRUCCIÓN de relaciones

Una mala relación puede frustrar un acuerdo y una buena relación no nace de manera espontánea:

PASO 1

¿QUÉ DEBES CONSEGUIR EN CADA LLAMADA?

1. Aumentar la comprensión.
2. Desarrollar la confianza
3. Lograr respeto mutuo
4. Influenciar positivamente
5. Mantener equilibrio

PASO 2

¿CÓMO LOGRARLO?

1. No confundas el tema de fondo con la relación.
2. Ten hecha "tu tarea".

6 COMUNICACIÓN

Percibir con claridad la manera como nuestra contraparte está viendo el conflicto

¿CÓMO LOGRARLO?



4 OPCIONES de mutuo beneficio (continuación)

¿CÓMO UTILIZAR LOS 4 PENSAMIENTOS?

PASO 1

Definición del problema

PASO 2

Análisis

PASO 3

Enfoques

PASO 4

Ideas para la acción

ADEMÁS

GESTIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN

Sección 4. Parte 2

Las soluciones deben suponer beneficios para las dos partes en conflicto:

1. Busca los intereses en común.
2. Complementa intereses diferentes.
3. Ofrece oportunidades para que la otra parte escoja lo que quiere.



5 CRITERIOS de legitimidad



EMITIR JUICIOS DE VALOR

No son ni verdaderos ni falsos son solo puntos de vista.

Encontrar la forma adecuada para rebatir objeciones o argumentos.



USO DE PROCEDIMIENTOS EQUITATIVOS

Uno parte y el otro escoge.



UTILIZAR CRITERIOS OBJETIVOS

Utilizar fuentes creíbles y expertas que sean independientes de la voluntad de las partes.



EL FANTASMA DE LA DOMINACIÓN

Intentar descalificar la posición del otro.

