

# RELACIONES HUMANAS Y MANEJO DE CONFLICTOS



***Cieri Estrada Doménico* : "La causa de la mayoría de los problemas de relaciones humanas esta en la falta de reconocimiento mutuo."**

***Maquiavelo, Nicolás:***  
**"En todas las cosas humanas, cuando se examinan de cerca, se demuestra que no pueden apartarse los obstáculos sin que de ellos surjan otros."**

# CONCEPTO DE RELACIONES HUMANAS

- Es una disciplina que estudia las actividades, actitudes, conductas e interrelaciones que resultan del trato entre personas y grupos.

# **ELEMENTOS IMPORTANTES DE LAS RELACIONES HUMANAS**

- Respeto.
- Cortesía.
- Equidad.
- Solidaridad.
- Lealtad.
- Integridad.
- Humildad.

# Importancia de las relaciones humanas

- A través de las relaciones humanas se crea y se mantienen las relaciones cordiales y vínculos amistosos, basados en reglas aceptadas por todos.
- La calidad de nuestras vidas depende en parte de nuestras relaciones interpersonales.

# Normas sociales

- Es una regla a la que se debe ajustar las conductas, tareas y actividades del ser humano de una determinada sociedad.
- El conjunto de reglas componen la parte moral o ética de una cultura.

# Tipos de normas

- Normas formales.
- Normas explícitas.
- Normas informales.
- Normas inconscientes.



# Actitudes

- Es una forma de respuesta positiva o negativa a alguien o a algo, aprendida y relativamente permanente.

# Tipos de actitud

- **Asertiva**  
Confianza en sí mismo.
- **No asertiva** Persona insegura, tímida, quejoso, explotado, individualista.
- **Agresiva**  
Evidencia inseguridad en la persona, al resolver las situaciones intimidando a otros.

# Autoestima

- Son las actitudes positivas hacia sí mismo.

# Actitudes de preferencia

- Aceptar nuestras limitaciones.
- Centrar nuestras energías en desarrollar nuestras posibilidades o potencialidades.

# 10 consejos para una actitud positiva

- Relájate y respira profundo.
- Haz lo que piensas.
- Aprende a ver el lado positivo de las cosas.
- Evite las comparaciones.
- Vive el presente.

# 10 consejos para una actitud positiva

- Olvídate de los detalles.
- Mueve tu cuerpo.
- Cuida tu imagen.
- Presta atención a los demás.
- Duerme plácidamente.

# Causas de la conducta humana

- La conducta de las personas está muy ligadas a la satisfacción de sus necesidades.

# Necesidades de las personas

- Fisiológicas.
  - Seguridad.
  - Pertenencia a un grupo y amor.
  - Estima.
  - Autorrealización.
- ( Según maslow).



# Comportamiento

- Manera de proceder de una persona con relación a las normas sociales.

# Trastorno del comportamiento

- Manifestación de una conducta inadecuada a la realidad de una persona y del contexto en que se produce.

# Personalidad

- Nuestra personalidad es el reflejo exterior de nuestro ser interior.
- Es la suma de todas nuestras características.

# Rasgos de la personalidad

- Cualquier aspecto relevante de la personalidad que caracteriza o distingue al ser humano.

# Rasgos de la personalidad ideal

- Ser realista.  
Conocer nuestras actitudes y limitaciones.
- Ser natural.  
Mostrarse tal y como es uno, eliminando los aspectos negativos.

# Rasgos de la personalidad ideal

- Tener un proyecto de vida.  
Que tenga una coherencia interna.
- Estabilidad psicológica.  
Correcta actuación entre la cabeza y el corazón.
- Ser dueño de uno mismo.  
Llevar las riendas de su propia vida.

# Estructura de la personalidad

- La personalidad representa la estructura psicológica total del individuo.
- Forma de pensar, forma de expresarse, sus intereses, sus actitudes, la forma de ver la vida, estable, inestable...

# Como se constituye la personalidad

- Se hereda.  
Se hereda una predisposición a desarrollarse en ciertos aspectos.
- Por el contacto que tiene el individuo con la sociedad.
- Cultura.
- Familia.
- El trabajo.



# La ventana de johari

- La ventana de johari es un instrumento que tiene como finalidad ilustrar el proceso de dar y recibir retroalimentación.
- Fue creada por Joseh Lufte y Harry Inglann.

# La ventana de johari

- Se divide en cuatro comportamientos o ventanas
  - Área abierta o libre.
  - Área oculta.
  - Área ciega.
  - Área desconocida.

# Las ventanas de johari

Área libre	Área ciega
Área oculta	Área desconocida

# Ventana de johari

- Área abierta o libre.  
Equivale a aquello que tanto uno mismo como los demás conocen y están dispuestos a compartir.

# Ventana de johari

- Área oculta.
  - Todo lo que el individuo conoce de sí mismo y que los demás no conocen.

# Ventana de johari

- Área ciega  
Lo que los demás conocen de mí, pero que yo no conozco.

# Ventana de johari

- Área desconocida  
Es todo aquello que ni el individuo, ni nadie conoce sobre sí mismo.

# COMUNICACIÓN

- Concepto

La trasmisión de mensajes de una a otra persona, de un grupo a otro grupo, o bien entre personas y grupo.



# Importancia de la comunicación

- Para expresar ideas y pensamientos.
- Para transmitir y recibir mensajes.
- Para informar y ser informado.

# Elementos de la comunicación

- Emisor.
- Receptor.
- Canal.
- Mensaje.
- Lenguaje.

# Barreras de la comunicación

- Semánticas.
- Físicas.
- Fisiológicas.
- Psicológicas.

# Comunicación efectiva

- Se genera una idea.
- Se codifica o convierte en mensaje.
- Se trasmite el mensaje.
- Se recibe el mensaje.
- Se descodifica el mensaje.
- Se comprende.
- Se produce retroalimentación.

# Lenguaje corporal

- Comunicación no verbal.
- Su lenguaje corporal puede revelar lo que usted está sintiendo y pensando.

# Como percibimos los mensajes

- 55% lenguaje corporal.
- 38 % por el tono de voz.
- 7% por las palabras.

No es tan importante lo que usted dice, sino como lo dice.

# Aspectos básicos del lenguaje corporal

- Contacto visual.
- Expresiones faciales.
- Posturas y movimientos del cuerpo.
- Gestos con las manos.
- Contacto físico.

# Tono de voz

- Representa un 86% cuando hablamos con una persona por teléfono.



# Modulación de la voz

- Es el movimiento ondulante de altos y bajos en el tono de voz.
- Para mejora la modulación:
  - Respirar.
  - Acentuación de palabras difíciles.

# Intensidad

- La intensidad es la fuerza de emoción que se proyecta en las palabras que uno pronuncia.

# Cultura organizacional

- Forma como se relacionan y se comportan las personas en la organización.
- Organización formal.
- Organización informal.
- Valores de la organización.

# Problemas de comunicación

- Carencia de respeto uno al otro.
- Incapacidad de decir cómo te sientes.
- Estar siempre a la defensiva.
- Situaciones negativas sin resolver.
- Cuando hay tensión en las personas.
- Malas experiencias anteriores con la comunicación.
- Miedos de expresar sentimientos verdaderos.

# Comunicación asertiva

- Interactuar efectivamente en cualquier situación.
- Incluye aquellos momentos en los cuales debemos transmitir un mensaje, que puede incomodar a quien lo recibe.

# Comunicación asertiva

- Debemos ser personas directas, honestas y expresivas en nuestras comunicaciones, además de ser seguros, auto-respetarnos y tener la habilidad de hacer sentir valiosos a los demás.

# Ser asertivo implica

- Tener una comunicación intrapersonal consigo mismo.
- Encontrar el valor que se tiene por quien se es.
- Sentirse bien por las cualidades desarrolladas.
- Haber aprendido a reconocerse.
- Utilizar la experiencia para tomar decisiones responsables y beneficiosas.

# Rasgos de una personalidad asertiva

- Saben que es lo que quieren.
- Son personas justas.
- Solicitan lo que desean con claridad.
- Saben controlarse.
- Aceptan la crítica o el elogio.
- Expresan elogios y afecto a otras personas.
- Expresan sus emociones.



# Trabajo en equipo

- El trabajo en equipo implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada por un mismo objetivo.

# Las 5 c del trabajo en equipo

- Complementariedad.
- Coordinación.
- Comunicación abierta.
- Confianza.
- Compromiso.

# El liderazgo

- Cualidades de personalidad y capacidad, que favorecen la guía y el control de otros individuos.
- Persona capaz de influir en los demás.

# Importancia del liderazgo

- Le da la capacidad a una persona de guiar y dirigir.
- Es vital para la supervivencia de cualquier grupo u organización.

# El líder nace o se hace

- La opinión más generalizada es que hay líderes que nacen con capacidades innatas y hay otros que se van formando a través del curso de su vida.

# Características del líder

- Persona de acción.
- Mantiene excelentes relaciones con el grupo.
- Se está actualizando siempre en temas de interés.
- Confía en sí mismo y en los demás.
- Enfrenta retos, es valiente y decidido.
- Sabe comunicarse.
- Trasmite entusiasmo a los demás.
- Honesto.
- Tiene sentido del humor.

# Estilos de liderazgo

- Autócrata.
- Participativo.
- Liberal.

# Líder autócrata

- Asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones.
- Inicia las acciones, las dirige, motiva y controla a los subalternos.
- Este líder cree que sus subalternos son incapaces de dirigirse a sí mismos.



# Líder participativo

- Este utiliza la consulta para practicar el liderazgo.
- Es el que apoya a sus subalternos y no asume un papel de dictador.
- Es el que escucha y analiza seriamente las contribuciones de los demás.

# Líder liberal

- Delega en sus subalternos la autoridad para toma de decisiones.
- Espera que las personas asuman su responsabilidad, por su propia motivación, guía y control.
- Hay poco contacto y apoyo para los subalternos.

# ¿Cuál es el liderazgo más efectivo ?

Depende de la personalidad del:

- Líder.
- De los subordinados ante el líder.
- Tipo de trabajo.
- De la situación.

# Diferencias entre un líder y un jefe

## Jefe

- Inspira miedo.
- Llega a tiempo.
- Asigna tareas.
- Sabe cómo se hacen las cosas.

## Líder

- Inspira confianza.
- Llega antes.
- Da el ejemplo.
- Enseña cómo se hacen las cosas.

# Liderazgo en la propia vida

- No suele ocurrir que una persona sea líder en su trabajo y en cambio se comporte de manera conformista, sin empuje en la vida privada.
- El líder necesita una vida equilibrada entre su vida profesional y su vida personal y familiar.

# Características del anti líder

- Soberbio.
- Incumplidor.
- Temeroso.
- Sin entusiasmo.
- Rehúye el riesgo.
- Deshonesto.
- No tiene visión.
- Egoísta.
- Autoritario.

# La meditación de la persona libre

- Hoy viviré feliz.
- Hoy pensare en positivo.
- Hoy cuidare de mí mismo.
- Hoy me concentrare en llevar a cabo los objetivos de este día.
- Hoy actuare sin demora.

# La meditación de la persona libre

- Hoy mantendré el entusiasmo.
- Hoy perseverare hasta alcanzar el triunfo.
- Hoy recordare que solo puedo ser feliz si me relaciono bien con los que me rodean.
- Hoy apreciare sinceramente a los demás.



# La meditación de la persona libre

- Hoy ayudare sin ningún interés a otras personas.
- Hoy sonreiré sinceramente cuando pueda.
- Hoy mantendré un estado de ánimo positivo.
- Hoy trabajare con entusiasmo.

# La meditación de la persona libre

- Hoy evitare el falso orgullo y la vanidad.
- Hoy no permitiré que me afecten las reacciones negativas de los demás.
- Hoy descansaré con mi familia.
- Hoy rezaré a Dios.

# Conflictos

- Desacuerdos entre personas producto de las diferencias existentes en su manera de pensar, sentir y actuar. (Emociones y necesidades).

# Conflictos

- El conflicto no es algo ni bueno ni malo, es simplemente algo natural.
- Lo importante es si el conflicto se puede resolver, saber cómo hacerlo.

# Tipos de conflictos

- Intrapersonal (dentro de uno mismo).
- Interpersonal (entre personas).
- Intragrupo (dentro de un grupo).
- Intergrupos (entre grupos).
- Interaccional (entre naciones).

# Que producen los conflictos

- Tensión y miedo.
- Malestares físicos y emocionales.
- Resentimientos.
- Violencia, peleas y guerras.
- Dolor, sufrimiento.
- Muerte.

# Importancia del conflicto

- Nos permite crecer y a madurar.
- Nos ayuda a hacer altos en el camino.
- Fomenta la generación de ideas para la mejor solución.
- La resolución fomenta la solidaridad entre las personas.

# Negociación Creativa





# Principio

- En la vida no obtenemos lo que merecemos, sino lo que somos capaces de negociar.
- Nos guste o no, el mundo es como una gran mesa de intercambio, donde nos guste o no, tenemos que negociar.
  - Herb cohen

# Concepto

- Proceso de intercambio de beneficios, en busca de la satisfacción de necesidades de las partes involucradas a través de la formulación de acuerdos.
- La Negociación es un proceso que no termina con la formulación de acuerdos, sino con el cumplimiento de los mismos que resulte en relaciones de largo plazo.

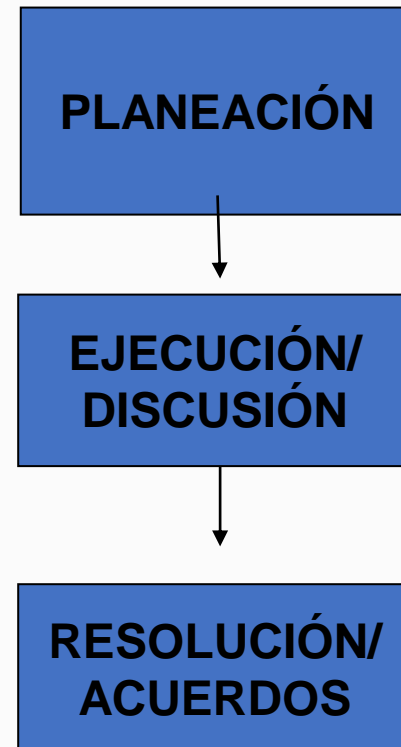
# Continuación:

- Importante: Una negociación no es un Evento, es ante todo un proceso.

# Criterios

- Cualquier proceso de negociación puede evaluarse bajo los siguientes criterios:
- Que sea un acuerdo inteligente.
- Debe ser eficiente.
- Debe mejorar, no dañar la relación entre las partes.

# ***Proceso de la Negociación***



# Planeación

- Diagnóstico de la Situación.
- Recolección de Información.
- Organizar información.
- Analizar y sustraer información clave.
- Identificar intereses de la contraparte.

# Continuación de la Planeación

- Realizar auto-negociación, fijación de límites.
- Generar Estrategia (Metodología ).
- Desarrollar Táctica de empatía para el manejo del factor humano.
- Valoración de Percepciones.

# Ejecución/Discusión

- Comunicación eficiente.
- Clarificar intereses, y expectativas.
- Generar Opciones.



# Resolución

- Llegar a acuerdos y compromisos.
- Seguimiento.

# Proceso base de Negociación

1. Identifique claramente sus necesidades, expectativas y límites la negociación.
2. Valore su concordancia con la misión, visión, políticas y objetivos personales y/o de la organización.

# Proceso base de Negociación

3. Conozca e interprete las necesidades, expectativas y límites de la contraparte.
4. Haga un análisis costo de oportunidad-beneficio. Busque el mayor beneficio posible para ambas partes, considere al precio sólo como un elemento.

# Continuación del Proceso

5. Discuta, valore, aplique estrategias y tácticas definidas, en función de su contraparte.
6. Una vez en la Negociación, reconozca que es un proceso y que las condiciones cambian, sea flexible, tome distancia.
7. El proceso de satisfacción no termina con los acuerdos o su cumplimiento, de seguimiento, mantenga contacto, sea accesible pero no indispensable.

# Habilidades Operativas de un buen negociador

1. **Calle:** Mientras menos sepa su oponente sobre sus límites y los de su organización es mejor.
2. **No se confíe:** Reconozca que usted puede o NO estar en lo cierto.
3. **Valide la Información:** No todo lo que le digan u obtenga puede ser verdadero.
4. **Analice Costos:** Haga números, no se precipite.

## Continuación Habilidades

6. **Conceda lentamente:** No conceda por presiones, miedo, o límites de tiempo.
7. **No se precipite:** No arregle nada sin estar preparado para ello.
8. **No tome decisiones** alterado, espere a recuperar el control, retírese a tiempo y regrese.

# Habilidades fundamentales de un buen negociador

- 1. Habilidad para Planear:** Claridad en la misión, objetivos, políticas y estrategias de la empresa. Expectativas y objetivos claros de cada negociación.
- 2. Habilidad para negociar con uno mismo.**

# Habilidades fundamentales de un buen negociador

3. Habilidad para pensar bajo presión.
4. Inteligencia práctica (sentido común).
5. Capacidad de fundamentación.



# Continuación Habilidades fundamentales de un buen negociador

6. Habilidad para generar empatía: Percibir y persuadir a la contraparte.
7. Habilidad intuitiva: Para anticipar intenciones de la contraparte.
8. Habilidad de escucha.
9. Habilidad para asumir riesgos y compromisos.

# Negociación por intereses: Ganar- Ganar

- ✓ Concentrarse en las preocupaciones, intereses, necesidades y deseos de las respectivas partes.
- ✓ Buscar el provecho mutuo: Que cada uno resulte ganador.
- ✓ Desarrollar alternativas creativas para lograr lo que cada parte desea.
- ✓ Separar a la persona de los problemas.
- ✓ Cerciorarse de no abusar del poder y lograr satisfacción.

# Trampas a evitar en una negociación Ganar-Ganar

- Prejuizar y estancarse en su posición.
- Buscar una respuesta única.
- Tomar una actitud “Yo” contra “ELLOS”.
- Suponer situaciones inexistentes, sin bases (Paranoia ).
- Incapacidad para encontrar alternativas.

# ¿Qué tipo de negociador es usted?: Modelo Conductual

## Ganar-Ganar

- ✓ Yo cuento-usted cuenta.
- ✓ Comunicación en dos sentidos.
- ✓ Abierto a mensajes del ambiente (Retroalimentación) .
- ✓ Proteger y enriquecer los derechos y valores.
- ✓ Abierto a solución de problemas y obstáculos.
- ✓ Cumple los acuerdos o toma acciones para reestructurarlos.
- ✓ Mejora y cuidado permanente de sí mismo.

# ¿Qué tipo de negociador es usted?: Modelo Conductual

## Ganar-Perder

- ✓ No abierto, Abusa del poder.
- ✓ Planes escondidos.
- ✓ No es razonable
- ✓ Dictatorial, Dominante.
- ✓ Yo estoy bien, usted está mal.

# ¿Qué tipo de negociador es usted?: Modelo Conductual

Intereses

Perder-Ganar

- ✓ Víctima profesional.
- ✓ Falta de autoestima.
- ✓ No sabe que quiere.
- ✓ Temeroso al éxito.
- ✓ No defiende sus criterios.

# ¿Qué tipo de negociador es usted?: Modelo Conductual

## Perder-Perder

- ✓ Yo cuento, usted no ( Prejuicios: Idiota, tranza... ) .
- ✓ Cerrado a negociar.
- ✓ Abusa del poder.
- ✓ Comunicación unilateral o inexistente.
- ✓ Desacredita los derechos de los otros ( y hasta los propios).

# ¿Qué tipo de negociador es usted?: Modelo Conductual

## Perder-Perder

- ✓ Cerrado a la solución de problemas.
- ✓ No respeta acuerdos.
- ✓ Busca en forma exagerada el mejoramiento propio a expensas de otros.
- ✓ No se revela tal como es.



# Base Ética

- En negociación sólo se vale engañar como estrategia de supervivencia.
- Si mentimos, tarde o temprano el proceso cae y la confianza se pierde.