

La **negociación** ocurre cuando dos o más partes, intentan llegar a un acuerdo por medio de la comunicación frente a las diferencias, para impedir un conflicto o una escalada del mismo.

El **conflicto** tensión es resultado de la discrepancia de enfoques, intereses, necesidades, deseos o valores incompatibles, o, percibidos como tal.



Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos son:

- Negociación
- Mediación
- Conciliación
- Arbitraje

El manejo de situaciones de conflicto al interior de una organización es la gestión de la desavenencia entre colaboradores con el fin de disminuir el potencial daño que puede producir, apaciguar la tensión entre los involucrados para llegar a un arreglo común.