

Taller: Técnicas de negociación y su aplicación

RESPECTO
INTEGRIDAD
PROFESIONALIDAD
RESPONSABILIDAD



HABILIDADES A CONSIDERAR EN EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN

- **ESCUCHA ACTIVA:** Escuchar es igual de importante que hablar, pero conviene recordar que se debe escuchar hasta el final, y evitar centrarnos en pensar o planificar qué vamos a decir, en detrimento de la atención y escucha.



HABILIDADES A CONSIDERAR EN EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN

- **EMPATÍA:** Capacidad para ponerse en el lugar del otro y entender que le lleva a actuar, pensar y comportarse de un modo concreto.



HABILIDADES A CONSIDERAR EN EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN

CARACTERÍSTICAS DEL ESTILO AGRESIVO

- Defiende en exceso los derechos o intereses personales.
- Pueden conseguir sus objetivos sin importarles los del otro.
- Suele ser muy crítico con los demás, impositivo, da órdenes
- Hace responsable al otro de sus reacciones.
- Utiliza el mensaje "TÚ", acusatorio, usa el sarcasmo
- **FRASES COMUNES:** "Lo que tiene Ud. que hacer es..."
 - No podemos hacer eso...
 - Tendrá que hablar con... no interrumpas y escucha!
 - Ud. Tiene que..., debería hacer..., no te consiento...
 - Nunca antes..., jamás hasta hoy...

HABILIDADES A CONSIDERAR EN EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN

CARACTERÍSTICAS DEL ESTILO INHIBIDO

- **No defiende los derechos e intereses personales (respeto a los demás pero no a sí mismo) con lo que no suele conseguir sus objetivos.**
- **Le cuesta decir que NO.**
- **Suele ceder para evitar conflictos con los demás a pesar de ser perjudicado**
- **Cuando pide algo no lo hace de una manera clara, dubitativo, inseguro...**
- **Le cuesta mucho hacer críticas o expresar desagrado. Si lo hace se siente culpable.**
- **Baja autoestima, coste emocional alto.**
- **FRASES COMUNES:**
 - Soy nuevo en esta empresa...
 - No, no me importa quedarme haciendo horas extras...
 - No digas nada, a ver si se va a enfadar...
 - Quizá debería haber..., no, si yo..., no sé..., bueno..., vale...
 - Yo no puedo tomar ésa decisión

HABILIDADES A CONSIDERAR EN EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN

CARACTERÍSTICAS DEL ESTILO ASERTIVO

- **Defiende sus derechos y los de los demás.**
- **Logra sus objetivos manteniendo una buena relación Es capaz de manifestar lo que piensa sin herir al otro.**
- **Empatiza y se da permiso para pedir lo que quiere de una manera clara y explícita.**
- **Elige su comportamiento.**
- **Incluye emociones y sentimientos en su mensaje.**
- **Utiliza el mensaje "YO".**
- **La persona asertiva al ser coherente con lo que siente, resulta auténtica y por ello, aumenta su credibilidad ante el otro.**
- **FRASES COMUNES:**

Pienso..., en mi opinión..., me gustaría...

Dígame, ¿en qué puedo ayudarle?

¿Se le ocurre alguna manera en que podamos enmendar nuestro error?

Cuénteme exactamente lo que ocurrió para poder ayudarle...

"Veo que está muy enfadado, por qué no nos sentamos y hablamos de ello de forma más calmada".

HABILIDADES A CONSIDERAR EN EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN



Todos somos capaces de tener una comunicación asertiva.

HABILIDADES A CONSIDERAR EN EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN



Inhibido



Agresivo



El estilo de comunicación eficaz, no es el intermedio; es el que se adecua y ayuda a conseguir mi objetivo: **El estilo asertivo,**

Decálogo de negociación elaborado por los participantes.

1. Negociar está presente en todas las esferas de nuestra vida.
2. Una negociación buena no siempre acaba con la firma de un contrato.
3. Una buena negociación debe serla para las dos partes.
4. El estilo inhibido en una negocación a largo plazo es dañino para esa relación laboral.
5. El estilo agresivo no es necesariamente el más eficaz en una negociación.
6. El estilo asertivo nos permite tener relaciones laborales y negociaciones óptimas.
7. Para poder iniciar una negociación es imprescindible aumentar nuestra escucha activa y capacidad de empatía.
8. Antes de iniciar una negociación debemos tener claro cuál es nuestro objetivo.
9. Las negociaciones no se centran exclusivamente en cuestiones económicas, aunque las empresas tratan de cuentas y no de cuentos.
10. Si tenemos el objetivo claro, podemos ser asertivos, empáticos y tener escucha activa, en la negociación sólo nos queda disfrutar!!!

Taller: Técnicas de negociación y su aplicación

El presente documento es una síntesis que surge como resultado del aprendizaje de los participantes del Taller celebrado en el IMEPE: Técnicas de negociación y su aplicación.

Gracias por vuestra colaboración !!!.



Dra. Mar Gómez Gutiérrez.
mgomez@aptum.es
Septiembre 2013.

RESPECTO
INTEGRIDAD
PROFESIONALIDAD
RESPONSABILIDAD

