

ESTILOS DE NEGOCIACIÓN



¿Existe un estilo correcto?



Los cinco modos son aplicables en diferentes situaciones y cada uno representa un conjunto de habilidades sociales útiles.

Todos usamos los cinco modos. Ninguna persona utiliza exclusivamente uno.

Empleamos unos mejor que otros y tendemos a usar estos últimos por costumbre, necesidad, preferencia o temperamento.



COMPETITIVO

Procura satisfacer sus propios intereses a expensas del otro usando cualquier medio que le parezca apropiado para que sea su posición la que gane.

Especialmente útil:

Cuando es vital una acción rápida y decisiva (emergencias).

En asuntos claves en los que es necesario aplicar una línea de acción no popular (reducción de costos, disciplina, etc.)

En cuestiones vitales para los intereses de la empresa cuando se sabe que se tiene razón.

Como protección ante personas que se aprovechan del comportamiento no competitivo.

COLABORADOR

Intenta trabajar con el otro para hallar una solución que satisfaga los objetivos, de los dos analizando e identificando los intereses de ambos.



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

Especialmente útil:

Cuando se requiere una solución armonizadora y los intereses de ambos son demasiado importantes.

Cuando desea combinar los puntos de vista de personas con distinta perspectivas sobre el problema.

Cuando quiere que los demás se comprometan con una decisión consensuada, incorporando los diferentes intereses.

Para solucionar resentimientos que han estado interfiriendo con una relación interpersonal.



COMPROMISO

Busca una solución mutuamente aceptable que satisfaga de forma parcial a ambas partes explorando con poca profundidad.

Especialmente útil:

Cuando los objetivos son moderadamente importantes pero no justifican el esfuerzo o la controversia potencial.

Cuando ambas partes tienen igual poder y están firmemente empeñadas en el logro de objetivos mutuamente excluyentes.

Cuando se desea obtener acuerdos temporales en asuntos complejos.

Cuando hay presión de tiempo para llegar a soluciones expeditas.

EVASIVO

Elude para no buscar inmediatamente sus intereses ni los del otro poniendo de lado, apartándose o aplazando el asunto o conflicto.



Especialmente útil:

Cuando el tema es trivial, de una importancia pasajera, o cuando hay temas de mayor importancia.

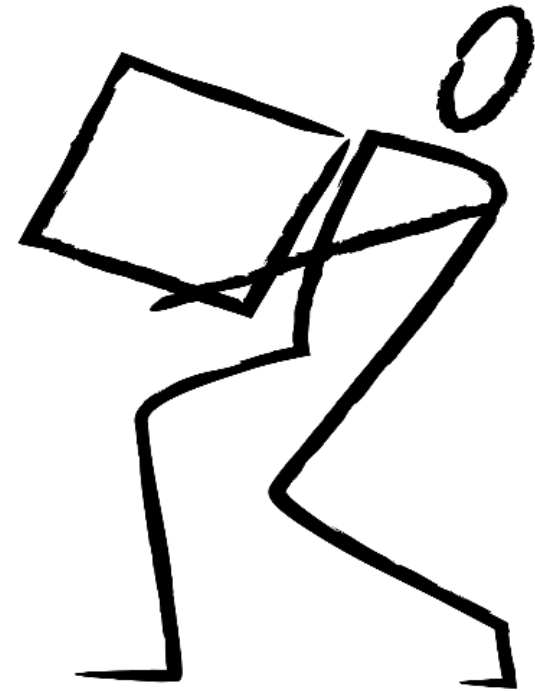
Cuando los costes potenciales de afrontar un conflicto sobrepasan los beneficios que se alcanzarían con su resolución.

Para permitir que la gente se tranquilice, reducir tensiones hasta llegar al nivel productivo y recobrar compostura y perspectiva.

Cuando el problema parece tangencial o sintomático de un problema más profundo.

COMPLACIENTE

Deja de lado sus propios intereses para satisfacer los de la otra persona obedeciendo cuando preferiría no hacerlo o sometiéndose al punto de vista del otro



Especialmente útil:

Cuando se da cuenta de que está equivocado: para permitir que se escuche una mejor postura, demostrar que es razonable, etc.

Cuando un asunto es mucho más importante para la otra persona que para uno mismo.

A fin de “acumular puntos o millas” para futuras ocasiones en que se discutan otros problemas de mayor importancia para uno.

Cuando es especialmente importante preservar la armonía y evitar controversias.

UNO NO SE COMPORTA IGUAL

Cuando sale a vender productos como ejecutivo de cuenta de una empresa que cuando regresa y se presenta al jefe para pedirle un aumento de sueldo.

¿POR QUÉ?



Las necesidades son diferentes

El posicionamiento cambia

El poder es distinto

El manejo de la información es otro

Lo que está en juego son cosas distintas

El tono y la forma cambian

NEGOCIACIÓN SITUACIONAL

No existe un mejor estilo para toda situación, el negociador debe cambiar su forma de negociar en función de las circunstancias en las que opere en un momento determinado

FLEXIBILIDAD

Es la llave para saber en qué momento defender nuestras necesidades con los dientes apretados y cuándo se requiere aflojar tensiones , explorar información y eventualmente efectuar concesiones a la otra parte.



al negociar debemos pensar
y actuar en términos de la
DIVERSIDAD



LA VARIEDAD NOS CARACTERIZA

Género

Situación personal

Antigüedad

Puesto

Intereses

Edad

Generación

Preferencias

Ubicación geográfica

Profesión

Ingresos

Nivel educativo

Perfiles

Gustos

Pasatiempos



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

¿CÓMO RECIBIMOS LA INFORMACIÓN?

La información ingresa a nuestro sistema nervioso a través de los **sentidos** de la vista, el oído, el gusto, el olfato y el tacto.





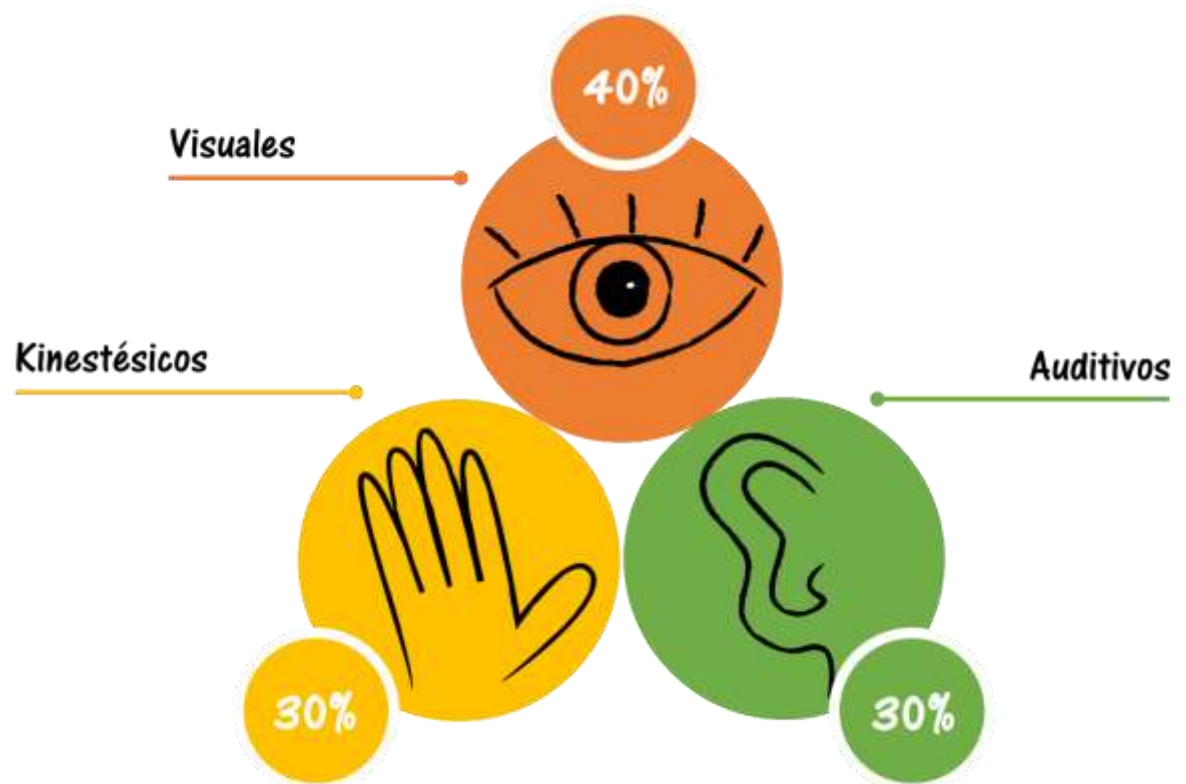
sin embargo, todos tenemos una **preferencia** sensorial a la hora de recibir información

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Nos comunicamos mejor con aquellas personas que más se nos **parecen**

privilegiamos el sentido preferente no sólo para recibir la información sino también para **transmitirla**

Al negociar vamos a encontrar personas de los **tres sistemas**. Debemos saber reconocer, calibrar y ajustar para generar sintonía



VISUAL-características

- Piensan en imágenes.
- Aprenden observando o leyendo.
- Usan palabras visuales.
- Prestan atención a fotos, diagramas, símbolos, videos y lecturas.
- Hablan rápido y alto.



VISUAL elementos

Fotografías

Gráficos

Ilustraciones

Post-its

Rotafolios

Videos

Colores

Uso de pizarra

Videos

Afiches

VISUAL-frases

Ya veo lo que quiere decir
Para mí está perfectamente claro
No veo ninguna diferencia
Por ahora no sé, luego veremos
Veo luz al final del túnel
El panorama para mí está claro
Tuve como un flash y lo vi
Es un cuadro un poco deprimente



AUDITIVO características

- Piensan en sonidos
- Aprenden escuchando o hablando
- Prestan atención a música, audio, volumen, tono, silencios, pausas
 - No hablan ni rápido ni despacio



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

AUDITIVO-elementos

Testimonios

Anécdotas

Ejemplos

Preguntas y respuestas

Nemotécnicos

Música

Sonidos

Canciones

Videos

Silencios

Tono de voz



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

AUDITIVO-frases

Te escucho claramente

Estamos en la misma longitud de onda

Es como música para mis oídos

Esa idea me hizo click

Su propuesta no encontró eco

Cuénteme más al respecto

Me gustaría escuchar la opinión de otros

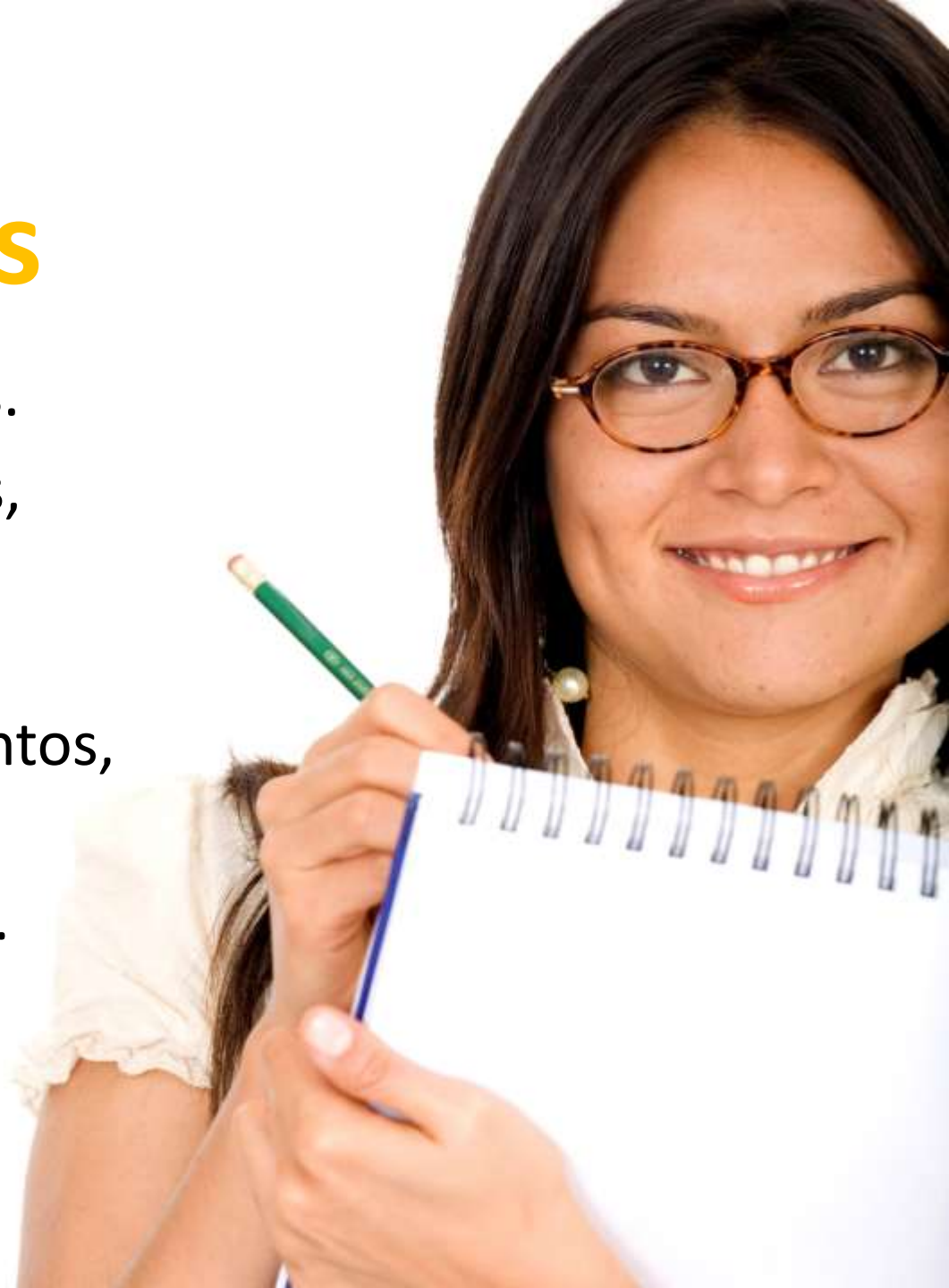
Es mejor hacer oídos sordos

No me gusta lo que estoy escuchando

KINESTÉSICO

características

- Piensan en sensaciones.
- Aprenden con prácticas, casos, ejercicios, exploraciones.
- Prestan atención a cuentos, anécdotas, metáforas.
- Hablan bajo y despacio.



KINESTÉSICO elementos

Encuestas

Dinámicas

Modelos

Prototipos

Objetos

Ejercicios y casos

Adivinanzas

Videos

Bailar

Movimiento

Cantar



KINESTÉSICO-frases

Déjame darte una mano con ese tema

Me pone los pelos de punta

Metió el dedo en la llaga

Capto lo que me quieres decir

Siento una conexión especial

Me puso la piel de gallina

Percibo malas vibras de esa persona

Presiento que todo saldrá bien

¿CÓMO FILTRAMOS LA INFORMACIÓN?

De los dos millones de bits de datos con que es bombardeado nuestro sistema nervioso por segundo, sólo podemos digerir 126 bits

filtramos el resto generalizando, distorsionando y eliminando la información que “no necesitamos.”

Filtros

Lentes que nos permiten ver solo aquellas cosas a las que inconscientemente decidimos prestarles atención

eliminación

generalización

distorsión

eliminación

Es el mejor
Esto no tiene importancia
No sabemos
No estoy de acuerdo
No nos escuchan
Esto es muy costoso

generalización


Siempre, nunca, todos, nadie, cada vez
No es posible
Es necesario
La comunicación aquí es mala
Es así

distorsión

Esto va a acabar conmigo
Esta propuesta es mala
Sé lo que ha querido decir
Hace eso porque...
No me saluda. Me detesta.
Si x entonces es y

Cada persona realiza **tipos específicos de eliminación, distorsión y generalización** que se reflejan tanto en sus actitudes como en sus comportamientos.

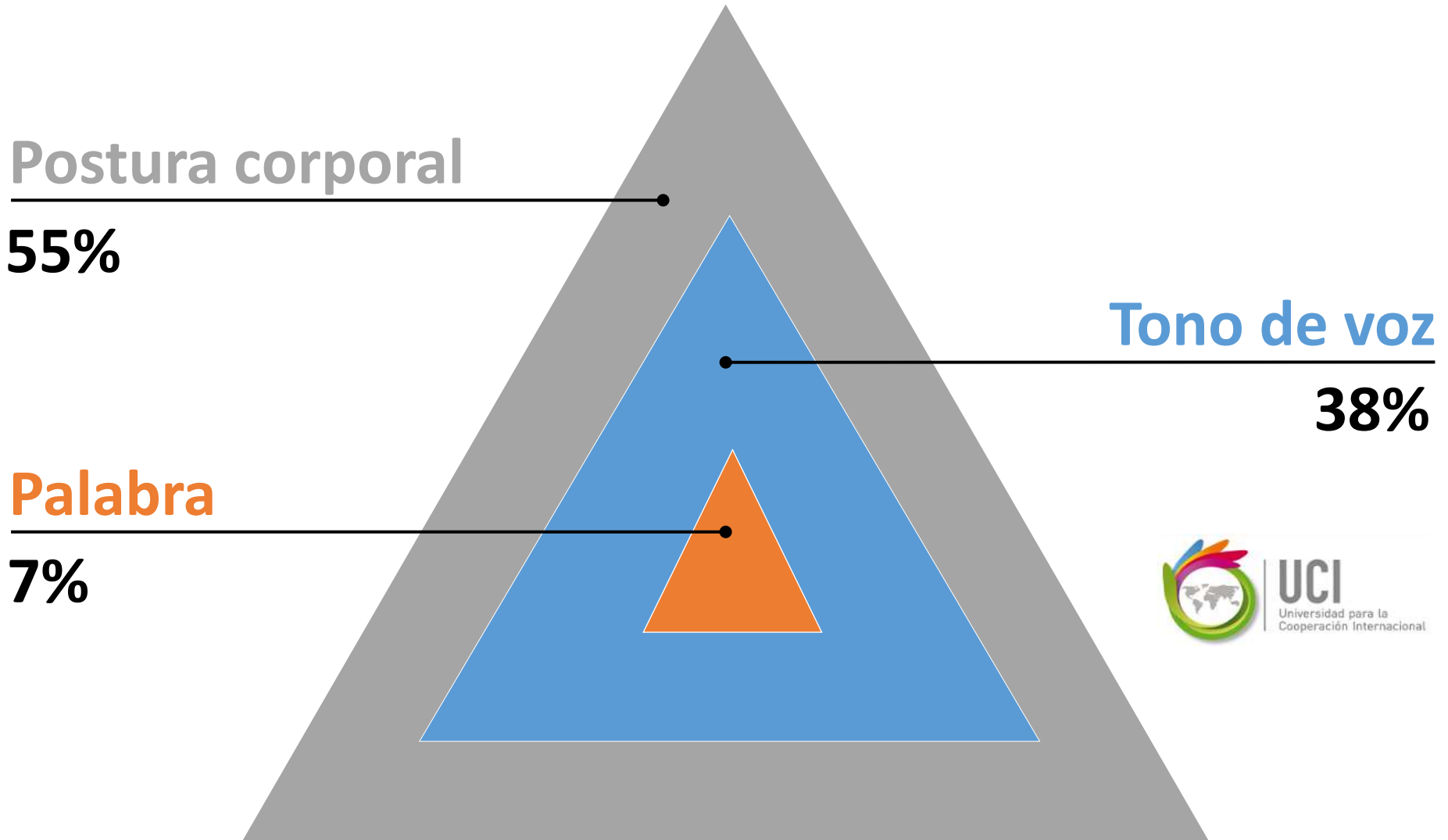
Aquello que eliminamos, distorsionamos y generalizamos **depende de los valores y las creencias** que hemos acumulado a lo largo de los años.

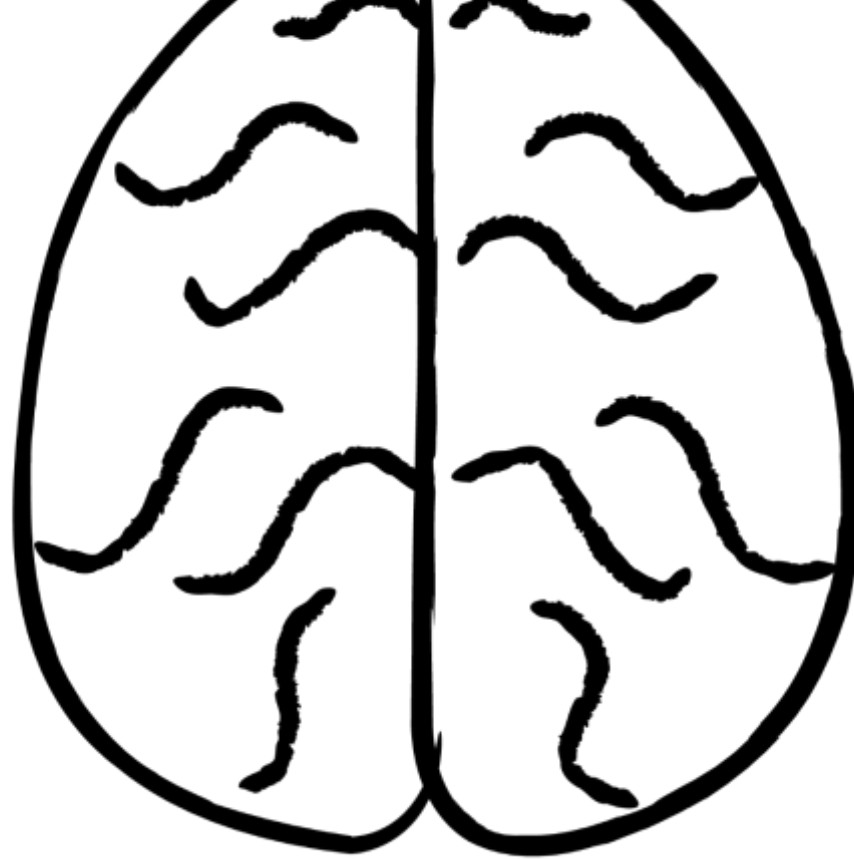


No vemos las cosas
como son, las vemos
como somos nosotros
Anais Nin

En situaciones ambiguas:

(emociones y sentimientos)





CÓMO PROCESAMOS Y TOMAMOS DECISIONES ?

FRONTAL IZQUIERDO

L1

FRONTAL DERECHO

R1



BASAL IZQUIERDO

L2

BASAL DERECHO

R2



UCI
Universidad para la
Cooperación Internacional



FRONTAL IZQUIERDO L1

Foco en datos y números.

Decisiones basadas en pro y contras.

Análisis causa y efecto – escenarios

Retorno de la inversión, rendimiento e ingresos.

Lo que pregunta y dice...

Qué me aporta?

Según mis cálculos...

Cómo fortaleceré mi
posición?

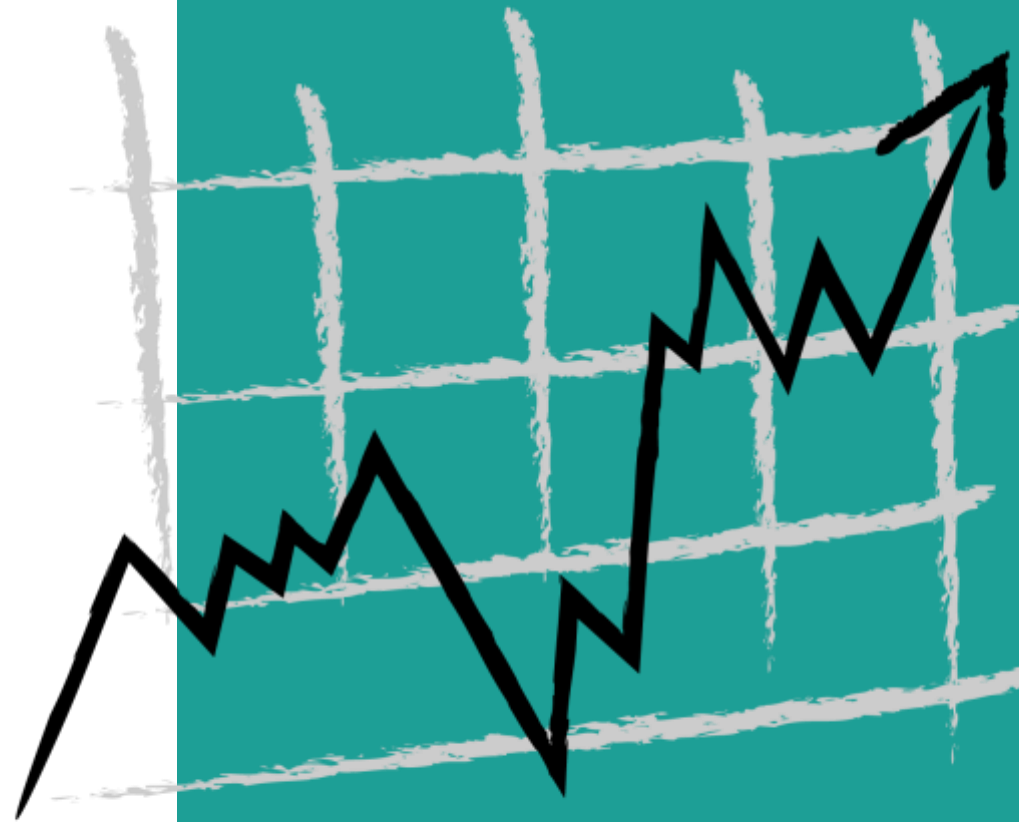
Obtendré alguna
rebaja o beneficio?

Vamos al grano.

En conclusión...

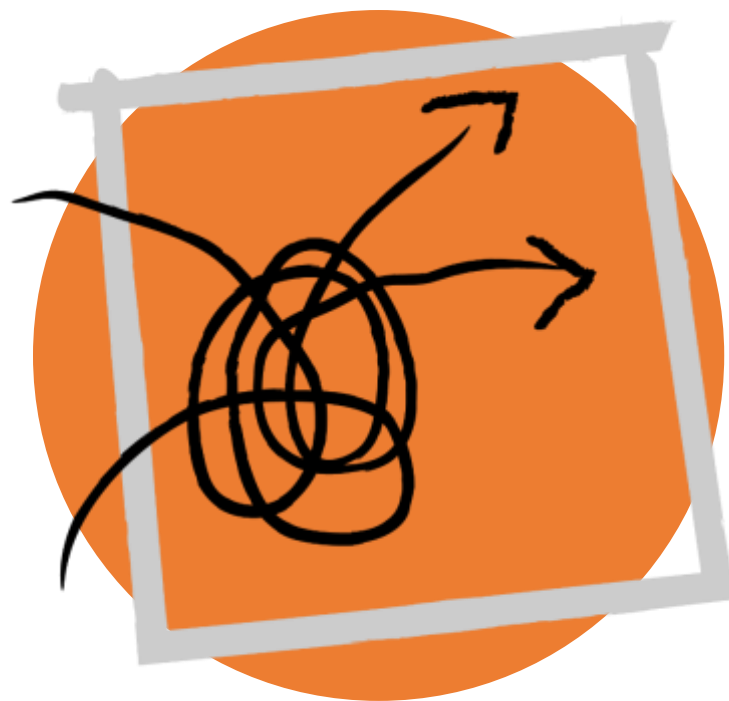


UCI
Universidad para la
Cooperación Internacional



TIP. Muéstrole lo que
ahorrará y/o ganará y como
obtendrá el máximo
provecho. Presente
escenarios.

FRONTAL DERECHO R1



Foco en el panorama general.

Amplia gama de factores, relaciones y patrones.

Beneficios, estudios de caso, escenarios.

Inspiración, innovación y riesgo.

Lo que pregunta y dice...

Veamos la situación general.

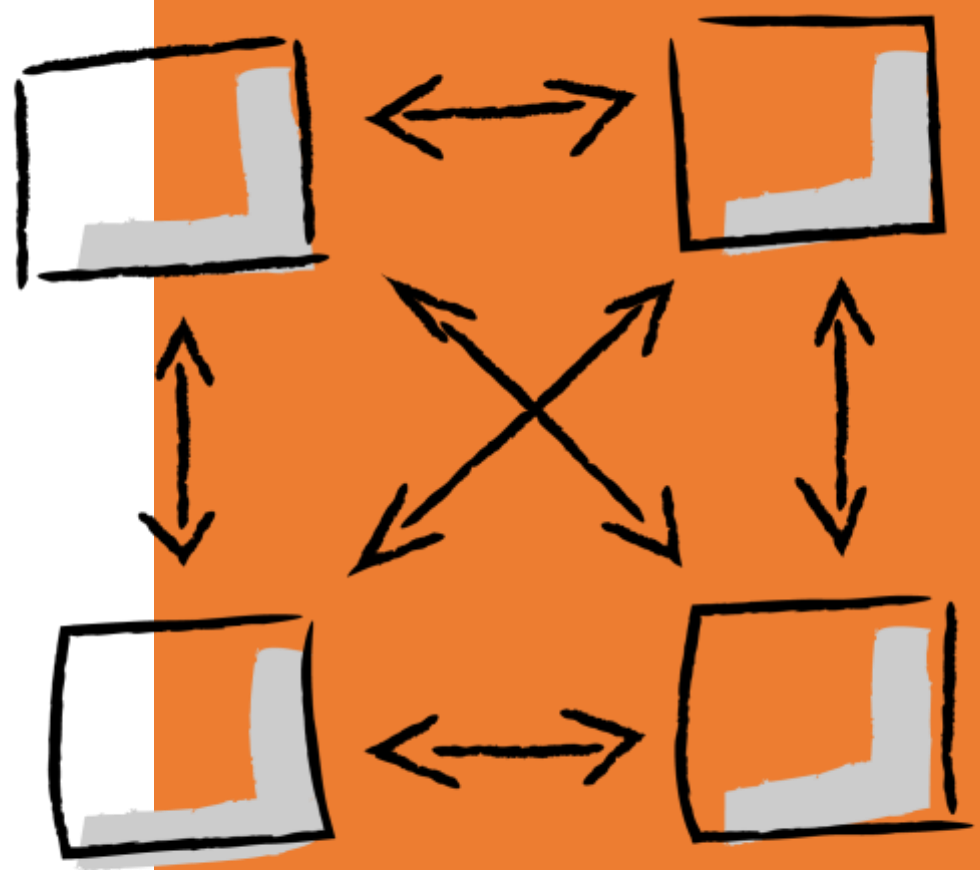
Si en lugar de eso...

Cuál es la innovación?

Eso, como está conectado con...

Cuáles son las mejores prácticas..

Se puede hacer diferente.



TIP. Muéstrelle las ideas y posibilidades que ha explorado, el futuro que está visualizando.



BASAL IZQUIERDO L2

Foco en orden, procesos y procedimientos.

Decisiones basadas en hechos.

Detalles, antecedentes y experiencias.

Hojas de cálculo excel y políticas.

Lo que pregunta y dice...

Vayamos a lo seguro.

Qué dice la ley / el reglamento?

Hemos cumplido con procedimientos?

En qué orden hay que ...?

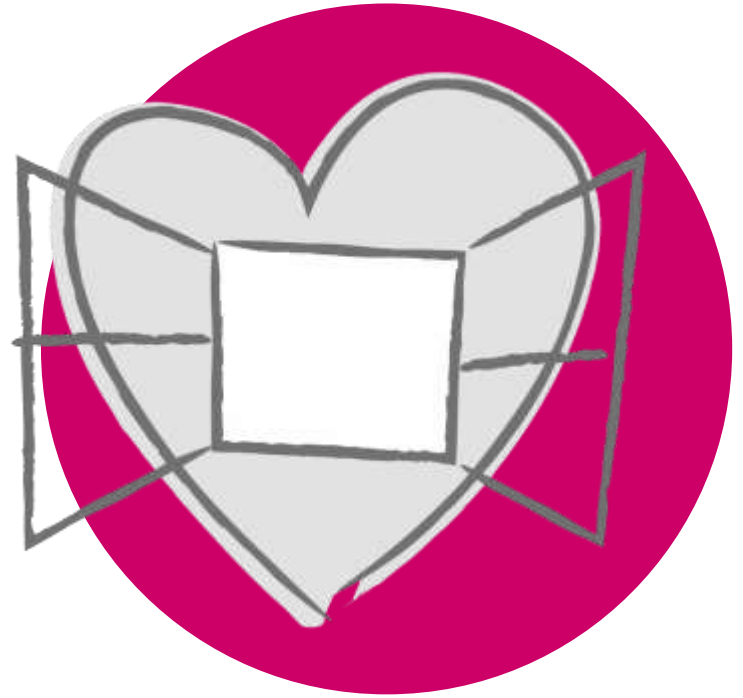
No me gusta arriesgar.

Para qué cambiar si este funciona?



TIP. Muéstrole el orden en que se deben hacer las cosas, la forma en que ha identificado y piensa mitigar los riesgos.

BASAL DERECHO R2



Foco en la gente y en las relaciones.

Volátiles, sensitivos.

Rápida formación de opiniones.

Impacto de decisiones en la gente.

Lo que pregunta y dice...

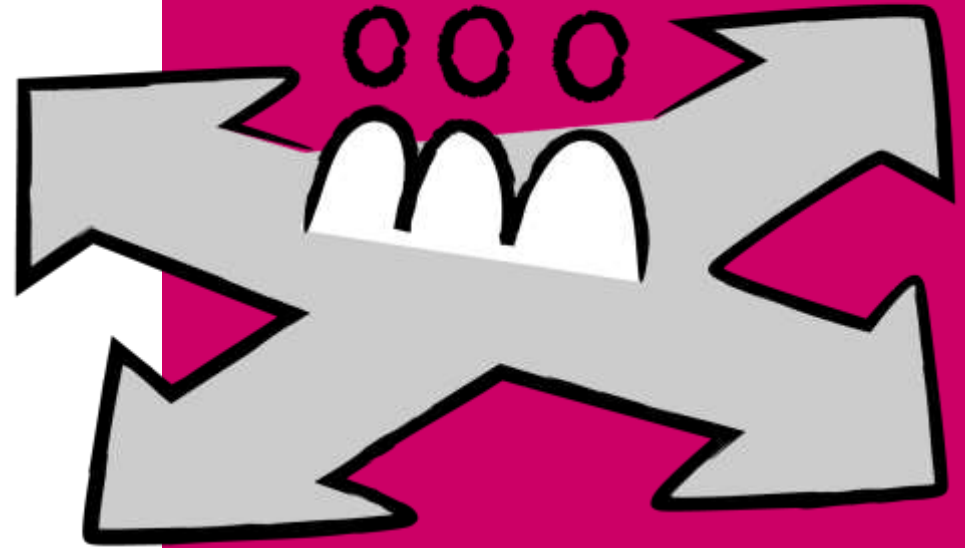
Me preocupa como mi decisión puede afectar...

Esto está de acuerdo con mis valores?

Tengo que conversarlo con...

En quién más nos podemos apoyar?

Quiero saber que siente...



TIP. Muéstrole el impacto de la decisión en él y en otros. Por qué nos importa, por qué debe importarle a él.



Fuera de nuestras preferencias, podemos desarrollar competencias. Así que la preferencia no es una limitación ni debe ser una excusa.

Entender nuestras preferencias y como las proyectamos así como identificar y apelar a las preferencias de los demás puede ser un **factor crítico de éxito** en las negociaciones.

