

I'm not robot!

Negociación gruesa y fina pdf gratis para descargar

1. Profesor: Antonio J. Guirao Silvente
UNIDAD 5: “Técnicas de negociación”
Relaciones en el Profesor: Antonio J. Guirao Silvente
Entorno de Trabajo
2. 1. Fases de un proceso negociador
1.1. Planificación
● Conocer 2 al oponente
● Descubrir puntos fuertes y débiles nuestros y del contrario
● Elegir la estrategia más adecuada
● Concesiones que estamos dispuestos a realizar
● Buscar todas las alternativas posibles
● Ensayar nuestra postura en la negociación
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
3. 1.2 Inicio de la negociación o negociación gruesa
Los primeros momentos son de tanteo y de búsqueda de información
3
Conocer las posiciones de la otra parte, intentando comprenderla
Identificar sus problemas
Realizar un pronóstico,
Buscar posibles soluciones a los problemas
Es aconsejable hacer preguntas sin comprometerse
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
4. 1.3. Negociación fina
Los detalles de esta fase harán que se llegue o no aun acuerdo
4
Se recomienda que se analicen todos los detalles, buscando aquellos en los que se puede coincidir
Negociar los puntos más difíciles
No presionarse
Llegar a un acuerdo preliminar
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
5. Para sacar ventaja durante la negociación fina:
● Peticiones iniciales ambiciosas, pero justas
● Dosificar las concesiones. Intentar que sea nuestro 5 oponente el que realice las primeras concesiones
● Aumentar el valor de nuestras concesiones
● Cuando se plantee una negativa hay que mantenerla firmemente
● Ser generoso al final (asi nuestro opositor tendrá la sensación de haber obtenido un buen acuerdo)
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
6. 1.4 Acuerdo
Cuando se alcanza el acuerdo se pueden establecer algunas fórmulas de control:
6 - Clausulas de protección. Si hay riesgo, lo que se recibirá si el otro se retracta - Procedimientos para resolver conflictos - Pliego de condiciones, donde no nos obliguen a cumplir hasta que el otro no cumpla. - Hacer público el acuerdo
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
7. Profesor: Antonio J. Guirao Silvente
VER VIDEO: EL PADRINO
Relaciones en el Profesor: Antonio J. Guirao Silvente
Entorno de Trabajo
8. 2. Estrategias y negociación
● La estrategia es el análisis que nos permite predecir las acciones y reglas de respuesta ante 8 una situación determinada.
● Nuestro resultado no depende únicamente de nuestras propias decisiones, también de las de la otra parte.
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
9. 2.1. Límites en la estrategia
Al definir la estrategia es recomendable establecer unos límites para todas las variables que se van a negociar y 9 no modificarlos
● Límite de partida. Hasta dónde estás dispuesto a concederle al otro al principio. Marcará las sucesivas concesiones, no conviene situarlo demasiado cerca de los objetivos reales.
● Zona de objetivos. Márgenes entre los que esperas cerrar el acuerdo
● Límite de ruptura. Cuándo es mejor no llegar a un acuerdo.
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
10. Cuanto menor es el límite de ruptura, mayor es el campo de acuerdo
Límite de salida
Zona de objetivo
10
Límite de ruptura de A de A de A de A
Campo de acuerdo
Límite de salida
Límite de ruptura de B
Zona de objetivo de B de B
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
11. 2.2. Estrategias más habituales
● Imposición: Ganar a toda costa. Hacer ver a la otra parte las consecuencias de no llegar a un acuerdo. Es válida cuando se utiliza apelando a la razón y no como amenaza
11
● Acomodación: Dar prioridad a los intereses de la otra parte buscando una ventaja en el futuro
● Evitación: Dejar de lado un aspecto de la negociación que no interesa cerrar o abordar en ese momento.
● Compromiso. Estilo que tiene en cuenta a todas las partes. Puede ser utilizado para resolver conflictos simples.
● Colaboración. Se basa en necesidades y no en demandas. Su utilización se realiza en conflictos difíciles y ayuda a buscar soluciones entre las partes
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
12. 2.3. Posturas de los negociadores
● Gano yo, pierdes él. Suelen dar lugar a futuros conflictos
12
● Pierdo yo, gana él. Basado en una pérdida a corto plazo para obtener una ganancia en el futuro
● Pierdo yo-pierde él. Ruptura de la negociación
● Gano yo-gana él. Garantiza unas buenas relaciones de futuro
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
13. Profesor: Antonio J. Guirao Silvente
VER VIDEO: La guerra del opio
Relaciones en el Profesor: Antonio J. Guirao Silvente
Entorno de Trabajo
14. 3. Tácticas negociadoras
Maniobras enfocadas a corto plazo. Son opciones dentro de las estrategias.
14
3.1. Tácticas competitivas
● Ceder poco y ganar mucho. Para defenderse hay que hacer ver a la otra parte que somos conscientes de su táctica y que no nos vamos a dejar manipular. Se debe estar dispuesto a abandonar la negociación.
● Engaño. Una de las partes controla una información para sus propios intereses, y la transmite a la otra parte de forma errónea. Se debe comprobar la información que nos dan
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
15.
● Policía bueno, policía malo. El malo comienza la negociación con propuestas muy desfavorables, 15 expuestas de forma autoritaria e inflexible, abandonando la escena con alguna excusa. A continuación, el bueno, retoma la negociación con un trato mucho más cordial y conciliador, presentando propuestas más razonables, aunque aún desfavorables. No se debe caer en la trampa y apoyarnos en nuestras propias propuestas.
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
16.
● Táctica de equipo. El adversario se presenta con un equipo de 16 asesores. Se puede contrarrestar con un equipo propio, no entrar en detalles que no dominemos profundamente y si es necesario se propondrá que ciertos detalles sean tratados con sus colaboradores.
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
17.
● Guerra psicológica. Intenta poner nervioso al contrincante (ambiente 17 ruidoso, interrupciones continuas...)
● Autoridad limitada. La otra parte se declara sus capacidades para tomar las decisiones que se derivan de algunas propuestas. Debemos tener paciencia y otorgarle tiempo a la otra parte para la autorización.
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
18.
● Presión del poder. Utilizar el poder para forzar acuerdos desfavorables para una 18 de las partes
● Escasez de recursos o dinero. Anunciar limitaciones que no son reales para forzar al adversario a rebajar sus pretensiones. Para defenderlos hay que averiguar si son o no reales, aunque corremos el riesgo de que se rompan las negociaciones.
● Amenaza de ruptura de las negociaciones
Debemos valorar cuándo es un farol
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
19. 3.2. Tácticas integradoras
● Cooperar o crear valor. Obtener ganancias conjuntas.
19
Cooperar no es ceder, tampoco es buscar una posición intermedia entre los dos
● Secuencias o patrones de concesiones. Las concesiones suelen ser resultado de una estrategia. Se deben evitar las concesiones de gran alcance.
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
20. 3.3. Tácticas para superar los bloqueos en la negociación.
● Hay que intentar mantener la comunicación con la otra parte
● Si no se puede ceder más y hay que dejar la negociación, hay que 20 hacerlo saber a la otra parte.
● Ante los puntos muertos:
● Aplazar la cuestión controvertida y pasar a otro problema.
● Mediador
● Que participen responsables de más alto nivel
● Iniciar conversaciones formales en ambientes más relajados.
● Introducir cambios en el equipo negociador
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
21. Tácticas que se pueden utilizar para superar el bloqueo
● Búsqueda de nuevos enfoques y alternativas. Buscar otros caminos para obtener objetivos comunes.
21
● Pausa para replantear la situación.
● Mantener sobre la mesa la mejor oferta. Intentando resaltarla
● Recurrir a intermediarios.
● Cambiar de aires.
● Aplazar el encuentro para otra ocasión.
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
22. 4. Habilidades negociadoras
● Escuchar de forma activa y mostrarse receptivo
Acostumbrarse a resumir y repetir con nuestras palabras. Evitar 22 pensar en lo que se va a decir después y no escuchar al contrario. Ampliar la información que nos ofrecen y preguntar datos...
● Potenciar la actividad. Explicar las ideas de forma sencilla. Demostrar que se comprende la postura del otro ("entiendo tu postura, pero ..."; "soy consciente de la necesidad que tienes de..."; pero como sabes...")
● Invitar a la otra parte a buscar alternativas razonables, que no se sientan acorralados
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
23.
● Identificar y reconocer las emociones. Verbalizar las emociones cuando surjan. No actuar de forma impulsiva, 23 mostrar acciones positivas y controlar las emociones en momentos difíciles.
● Realizar preguntas
● Dar información: ser concreto y explícito
● Buscar el compromiso
● Cuando hay representantes o las partes deben informar a los demás, ayudar a transmitir los acuerdos y conseguir su ratificación.
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
24.
● Sobresaliente en comunicación. Personas que pasan el 80% del tiempo escuchando y responden a una petición con una pregunta. Así no desvelan nada sobre sí mismos y no se comprometen hasta el final.
24
● Flexibilidad de planteamientos. Se acogen a las razones y principios de los otros con comprensión y flexibilidad
Para negociar bien hay que aprender a ser suaves con las personas y duros con los problemas
● Autocontrol. Saber controlarse ante los ataques del otro y no olvidar su objetivo.
● Buenos estrategas. Preparar y conocer bien los pasos de la negociación.
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
25.
● Persuadir a la otra parte:
25
● Abordar el problema
● Emplear argumentos y razones
● Indagar intereses de la otra parte
● Contra argumentar
● Manifestarse abierto a la persuasión
● Hacer contrapropuestas
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
26. 5. Los intermediarios en la negociación
● Conciliador. Busca el acercamiento entre las partes cuando hay un conflicto, pero no propone soluciones (no 26 viene en el libro)
● Mediador. Persona neutral que intenta acercar las posturas. Se utiliza cuando la negociación llega a un punto muerto. Escucha las posiciones y propone una solución
● Arbitraje. Se le expone el problema al árbitro y él decide la solución.
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
27. 6. Barreras que impiden negociar
● Falta de práctica. Más importante la preparación y la escucha
● Falta de análisis de las alternativas
27
● Concesiones rápidas. Hay que valorar y analizar lo que se ofrece
● Falta de estrategia.
● No tener fijado lo que se quiere conseguir o hasta dónde se puede ceder.
● Inseguridad.
● Falta de reconocimiento de las propias limitaciones. Conocer nuestros puntos fuertes y débiles y sobre su base actuar.
Unidad 5: Técnicas de comunicación
Antonio J. Guirao Silvente
28. Profesor: Antonio J. Guirao Silvente
IMÁGENES UTILIZADAS:
Business in a meeting
Victor 1558
Licencia Creative Commons (CC BY 2.0)
Relaciones en el Profesor: Antonio J. Guirao Silvente
Entorno de Trabajo
29. Profesor: Antonio J. Guirao Silvente
Reconocimiento - NoComercial - CompartirIgual (by-nc-sa): No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.
Relaciones en el Profesor: Antonio J. Guirao Silvente
Entorno de Trabajo