



Manejo de conflictos y
Negociación
Estratégica
parte II

*Estilos y planeamiento
de la negociación*

Importancia de la negociación

Repaso

- ✓ *La negociación es un proceso constante en la empresa y en la sociedad!*
- ✓ *¿Cuándo negociamos..? Todo el tiempo...*
- ✓ *¿Quiénes negocian..? Todos*
- ✓ *¿Dónde se negocia..? En todas partes...*
- ✓ *¿Qué se negocia..? De todo...*
- ✓ *Negociaciones no efectivas y/o ineficientes pueden minar los cimientos de una persona, familia, empresa, organización o país..!*

Qué es una “buena negociación”..?

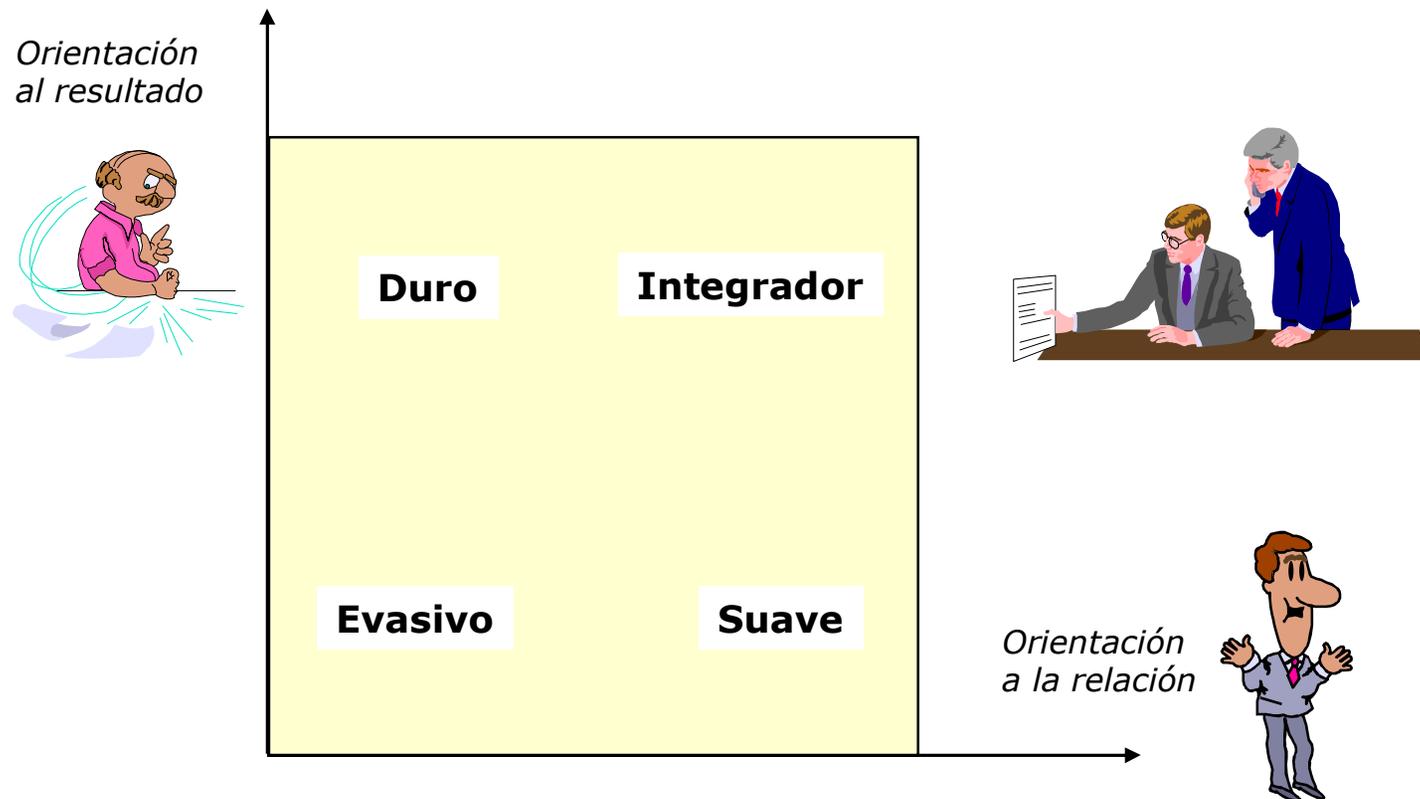


Objetivos de un buen manejo de conflictos

- ✓ *Resolver*
- ✓ *Resolver rápido*
- ✓ *Resolver en forma justa*
- ✓ *Resolver de “raíz”*
- ✓ *Prevenir nuevos conflictos*
- ✓ **APRENDER**

Estilos de negociación

“La respuesta a la pregunta de si conviene negociar con estilo suave o duro es “ninguno”. Cambie las reglas del juego!”
(Fisher / Ury, “Getting to YES”)



Negociación **racional** / **consciente**

Amplieemos nuestra percepción!! Un ejemplo...
(de Ury-Fisher, "Sí de acuerdo")

Percepción del **inquilino**

El alquiler ya es demasiado alto

El Depto. necesita arreglos

Hay Deptos más baratos

El alquiler debería bajar porque el vecindario ha desmejorado

Siempre pago cuando me vienen a cobrar

El propietario es indiferente y distante

Percepción del **propietario**

Hace mucho que no aumenta

El inquilino desmejoró el depto. con el uso

Hay Deptos más caros

El alquiler debería aumentar para mejorar el vecindario

Nunca paga, a menos que le vaya a cobrar

Soy un propietario discreto...

Negociación estratégica

¿Qué es negociación estratégica..?

*Negociación
estratégica es el
arte de hacer que el
"otro" se salga con
la "mía"...*

Ver película "Mi casamiento Griego"



Más principios...

- ✓ *Sincronización previa*
 - Reconocimiento
- ✓ *Comunicación contextual*
 - Preparación del terreno para la comprensión
- ✓ *Manejo de expectativas*
 - Preparación del terreno para la aceptación y la sorpresa positiva
- ✓ *Manejo del NO positivo*
- ✓ *Manejo de objeciones / quejas*
- ✓ *Diferenciar lo relevante de lo trivial*
- ✓ *Empatía negociadora*
- ✓ *Siempre considerar el malentendido como 1ra posibilidad*
 - Recordar el efecto “película”

Más principios...

- ✓ *Darle un escape al “oponente”
(puente de oro)*
 - No ponerlo en aprietos
 - No herir de muerte al oponente
- ✓ *Tu problema es MI problema...*
- ✓ *Observar al contrincante enojado*
- ✓ *Diferir el juicio*
- ✓ *Concentración*
- ✓ *Lenguaje corporal*
- ✓ *Persistencia*
- ✓ *Humor*



Más principios...

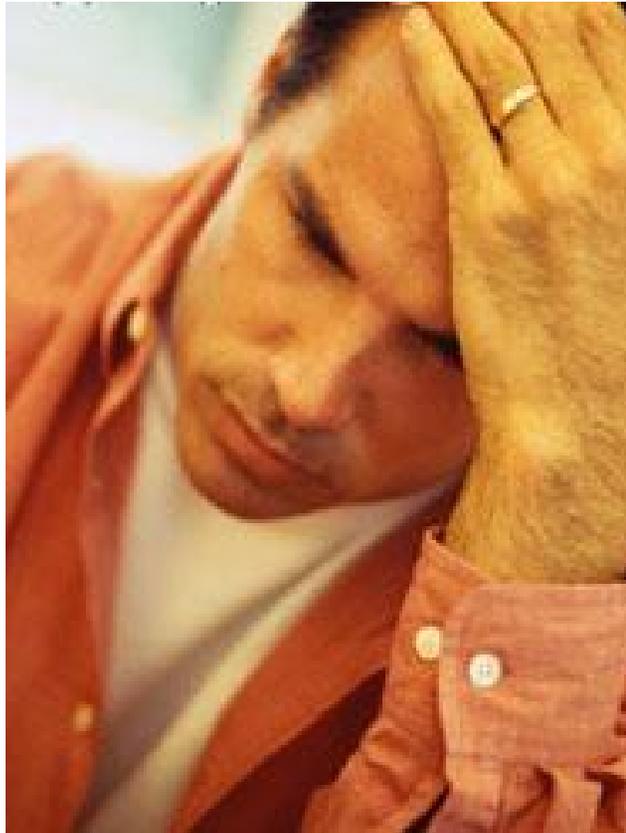
Controlar el irrefrenable deseo de hablar.....

Manejo de preguntas inteligentes..!!

- ✓ *Qué te parece..?*
- ✓ *Me gustaría saber que opinás....*
- ✓ *Y si lo hacemos así...?*
- ✓ *Que tal si....*
- ✓ *Hmmm... Voy entendiendo... No me aclararías un poco más...*
- ✓ *Por qué..?*
- ✓ *No me ayudás a entender mejor tu punto de vista..?*

"Questions are the breath of life in a conversation..."

Más principios...

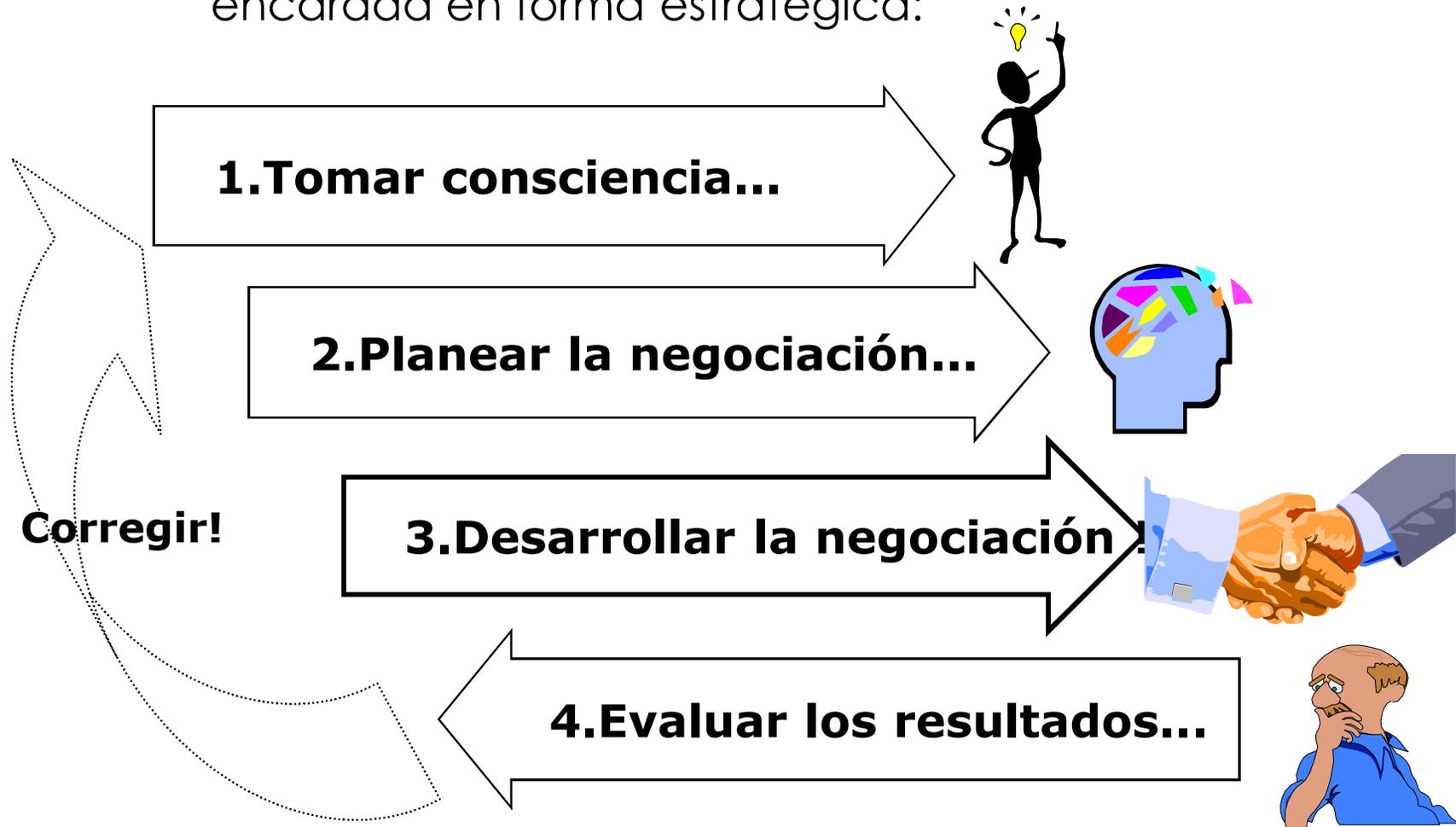


Preparación y más preparación

- ✓ *Investigación previa*
- ✓ *Autonanálisis previo*
- ✓ *Planeamiento*
- ✓ *Plan de contingencia (MAPAN)*
- ✓ *Saber exactamente que NO aceptaré...*
- ✓ *Armado de estrategias grupales*
- ✓ *Ensayo!!*

Etapas de la Negociación estratégica

4 etapas fundamentales de cualquier iniciativa encarada en forma estratégica:



Guía de preparación

MI LADO	VARIABLES	SU LADO
	DATOS ORGANIZACIONALES BASICOS	
	Organizaciones representadas	
	Rubro / negocio	
	Relación	
	Elementos clave de cultura organizacional	
	Posición organizacional	
	Posición	
	Intereses	
	Antecedentes	

Guía de preparación

Mi lado	DATOS BASICOS PERSONALES	Su lado
	Nombre	
	Ocupación	
	Relación	
	Estudios	
	Inclinaciones	
	Composición familiar	
	Principales logros	
	Características racionales (ideas, opiniones fundadas)	
	Características emocionales (fanatismos, gustos, tendencias)	
	Características instintivas (estilo, lenguaje corporal, lenguaje gestual,	
	Posicionamiento básico	
	Posición	
	Intereses	
	Antecedentes	

Guía de preparación

MI lado	PREPARACION ESTRATEGIA	Su lado
	MAANs (Plan B)	
	Impacto del tiempo	
	Impacto de la oportunidad (u oportunidad a proponer)	
	Impacto del lugar (o lugar a proponer)	
	Fortalezas	
	Debilidades	
	Ideas, palabras, frases que conviene expresar	
	Ideas, palabras, frases que NO conviene expresar	
	Concesiones a realizar	
	Qué nunca aceptaría	
	Posicionamiento básico (argumento central a expresar continuamente)	
	Ideal - Visión (objetivo óptimo)	
	Alternativas estratégicas (escenarios y cursos de acción)	
	Información a compartir (para llevar)	
	Información a ocultar	

Desarrollo de la negociación

Pasos del desarrollo

Establecer comunicación / Sincronizar y mantener!!

- ✓ *Ajustar frecuencias*
- ✓ *Buscar puntos de contacto*
- ✓ *Humor!!*

Plantear

- ✓ *Direccionar levemente... Con preguntas..!!*

Divergir / desestructurar / relajar

- ✓ *Crear clima para incorporación de nuevas ideas*
- ✓ *Mantener el control... Aplicar estrategia!*
- ✓ *Siempre con preguntas..!!*

Converger

- ✓ *Más preguntas...!!!*
- ✓ *Fijar atención en caminos deseados...*

Cerrar!!!

Registrar / documentar



Bibliografía

Ury-Fisher

- ✓ *Sí de Acuerdo!*
- ✓ *Sí de Acuerdo en la práctica*
- ✓ *Supere el NO*

Len Lertz

- ✓ *Negociación infalible*

Davis – Newstrom

- ✓ *Comportamiento humano en el trabajo*

Debora Tannen

- ✓ *Talking from 9 to 5*
- ✓ *You just don't understand!*
- ✓ *That's not what I meant!*

Joel Arthur Barker

- ✓ *Paradigmas*

Kenneth Blanchard

- ✓ *Management of Organizational Behavior*

Stephen Covey

- ✓ *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*
- ✓ *Primero lo primero*