

Taller de NEGOCIACIÓN

Lic. Serrana Castro Mendizábal

Objetivos del Taller

- Identificar las técnicas operacionales básicas para preparar, conducir y evaluar una negociación.
- Aumentar la percepción del proceso de la negociación, de la capacidad y la habilidad negociadora individual y grupal.
- Proporcionar una teoría válida en la práctica (algunas herramientas para pensar sobre negociación).
- Compartir experiencias negociadoras con otros participantes.
- Ampliar su repertorio. Experimentar y practicar en un ambiente seguro.



Conflicto

Es un proceso que empieza cuando una parte percibe que otra parte ha afectado o está por afectar negativamente sus intereses.

Puntos de vista sobre el conflicto:

- Tradicional: todo conflicto es dañino y debe evitarse.
- De las relaciones humanas: es inevitable y a veces beneficioso para los grupos.
- Interaccionista: alienta el conflicto en el entendido que una tensión mínima es necesaria para mantener al grupo viable, autocrítico y creativo.

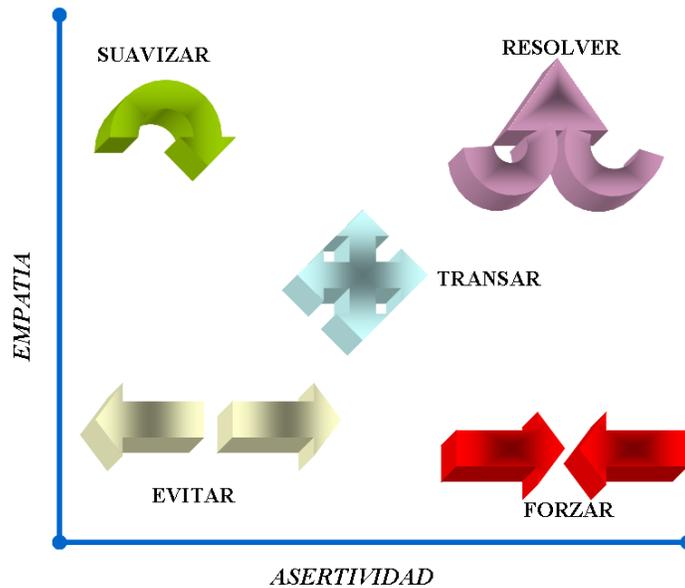
Proceso del Conflicto:



Etapa I: Oposición o incompatibilidad potenciales

- Comunicación: percepción selectiva, carencia o exceso de información, uso del canal inapropiado, proceso de filtración.
- Estructura: ambigüedad de roles y responsabilidades, tamaño del grupo, alta especialización y participación, sistema de recompensas.
- Variables personales: valores, características de personalidad, prejuicios.

Notas: 



Gama de intensidad de los conflictos:



Basado en Robbins, Managing Organizational Conflict

Naturaleza del conflicto

Funcional

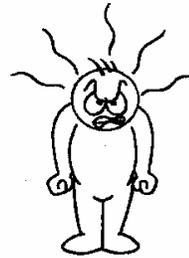
Niveles bajos o moderados de conflicto pueden incrementar la eficiencia de un grupo:

- Mejorando la calidad de las decisiones.
- Estimulando la creatividad.
- Alentando el interés e involucramiento.
- Promoviendo autoevaluación y flexibilización.
- Generando resultados de mayor calidad.

Notas: 

Disfuncional:

- Alimentan el descontento.
- Afectan la comunicación.
- Reducen la cohesión.
- Subordinan las metas grupales a los intereses individuales.
- Amenazan la supervivencia del grupo.



Notas: 

Prevención del conflicto Disfuncional

Analizar factores "propiciadores" potenciales de conflicto:

- Comunicación.
- Estructura del trabajo.
- Variables personales.

Comunicación como fuente de conflicto cuando:



- Es ambigua.
- Es insuficiente o excesiva.
- Los medios son inadecuados.
- Falta planificación.
- Falta evaluación previa de impacto.
- No se propicia la retroalimentación.

¿Qué podemos hacer para prevenir?

- Propiciar la comunicación en todos los niveles.
- Velar por la veracidad de la información.
- Utilizar medios adecuados para cada caso.
- Planificar cuidadosamente.

Negociación como proceso



El Método de Harvard

¿Qué es negociar?

Es una técnica y un arte que refiere al comportamiento de las personas cuando estas tienen que abordar un objetivo común, tomar decisiones, resolver un conflicto o evitar un conflicto futuro.

Técnica y Arte

Técnica: porque tiene un método y estudia estrategias para conseguir objetivos.

Arte: porque incluye el uso de habilidades interpersonales y emplear oportunamente argumentos para fundamentar y convencer.

Definición: Es un proceso en el cual dos o más partes, con uno o varios problemas en común, mediante el empleo de técnicas de comunicación, buscan obtener una solución acorde a sus objetivos, intereses, necesidades y aspiraciones, que permita preservar la relación que existe entre ellas.

Notas: 

El Método de Harvard de Negociación:

Se basa en los principios de las personas y en los méritos del problema

- Personas: separe las personas del problema.
- Intereses: concéntrese en los intereses y no en las posiciones.
- Criterios: El resultado debe ser legitimado por criterios objetivos.

La estrategia Ganar – Ganar:

Es un nuevo concepto que parte de demostrar que no es necesario que alguien pierda para que otro pueda ganar. La premisa es que todos podemos ganar algo en cualquier conflicto/transacción/negociación.

Notas: 

Componentes de la Negociación

- Quién? – Sujetos
- Qué? – Materia
- Dónde? – Lugar
- Con qué? – Bases
- Cómo? - Modelos



Los 7 elementos del proceso de Negociación:



- 1.- Intereses
- 2.- Opciones
- 3.- Legitimidad
- 4.- Comunicación
- 5.- Relaciones
- 6.- Compromisos
- 7.- Alternativas

1.- Los intereses:

Todo negociador tiene dos tipos de intereses:

- **Sustancia:** todo negociador quiere lograr un acuerdo que satisfaga sus intereses sustanciales.
- **Relación:** es importante que cada negociación se haga de tal manera que ayude, en lugar de obstaculizar las relaciones futuras.

Son los deseos, necesidades, ansiedades y temores que están detrás de las posiciones que adoptan las partes y motivan la negociación.

Investigando los intereses pueden comprenderse mejor las posiciones que adoptan los participantes.

La Emoción:

- Procure que las emociones se hagan explícitas y reconózcalas como legítimas.
- Permita que la otra parte se desahogue.
- No reaccione ante un estallido emocional.

La percepción:

- Póngase en el lugar del otro.
- No deduzca sus intenciones.
- No lo culpe por su problema.
- Comente las mutuas percepciones.
- Haga que le interese el resultado dándole participación en el proceso.
- Haga que sus propuestas compaginen con sus valores.

Notas: 

2.- Opciones:

Son maneras posibles de satisfacer los intereses de las partes y donde podría llegarse a un acuerdo.

Pueden ser manejadas en forma restrictiva cuando se aspira a una sola respuesta.

- Procure ampliar las opciones.
- Que beneficien a todas las partes.
- Se consiguen en la mesa de negociación y con la aprobación de la otra parte.

Notas: 

3.- Legitimidad – Criterio objetivo:

- Criterios o normas independientes de la voluntad de las partes.
- Contribuyen a establecer un acuerdo justo y prudente.
- Formule cada aspecto como una búsqueda común de criterios objetivos.

Notas: 

4.- Comunicación:

- Escuche atentamente y reconozca lo que dicen.
- Hable sobre usted mismo, no sobre ellos.
- Hable con un propósito.
- Sea claro y conciso.

Notas: 

5.- Relaciones:

- Es la habilidad de las partes para manejar sus diferencias.
- Evite juicios y prejuicios.
- Evite los malos entendidos.
- Privilegie la relación.

Las percepciones, emociones y sentimientos de las personas también requieren atención, especialmente considerando el futuro del vínculo.
Es necesario separar las personas del problema, considerando que están enfrentados a una situación a resolver y no entre sí.

Notas: 

6.- Compromisos:

- Son las declaraciones que definen lo que las partes harán o no harán en función de lo negociado.
- Requieren cuidado, realismo y mantenimiento.

Notas: 

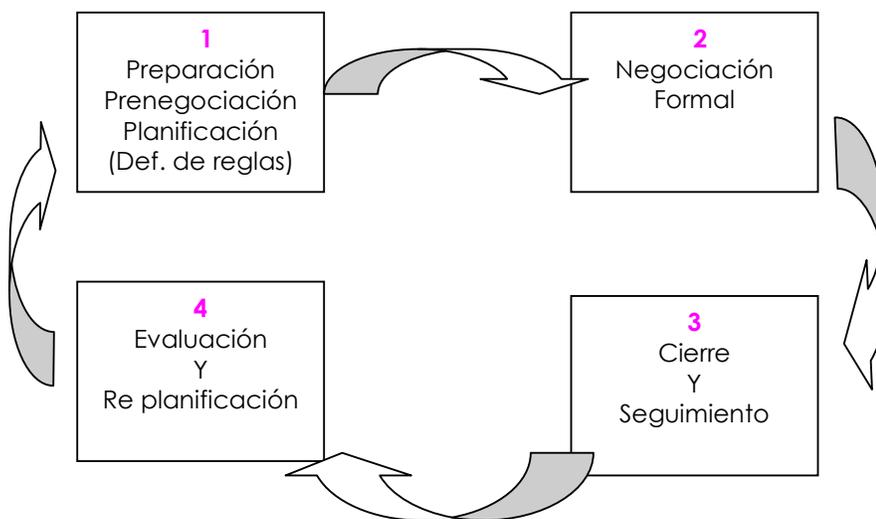
7.-Alternativas:

- Son medidas que pueden tomarse para resolver un problema independientemente de la otra parte, si no se alcanza el acuerdo.
- Permiten evitar la aceptación de términos muy desfavorables y utilizarlas para obtener la posibilidad de acceder a un buen acuerdo.

Encuentre su **MAAN**

- Es la mejor alternativa a un acuerdo negociado.
- Debe conocerla para sopesar si vale la pena el acuerdo.
- Debe tratar de conocer la de la otra parte.

El Proceso de la Negociación:



Notas: 

-Preparación y planeación:

Notas: 

Estrategia: Es el “cómo” de la negociación

- Se fijan objetivos, se define la meta y se traza el camino.
- Se trabaja en la o las tácticas a desarrollar.

Notas: 

A tener en cuenta para definir la estrategia:

- Relación de dependencia: valor que le asigna la contraparte, quién se perjudica más en un desacuerdo, si será más previsible la imposición de normas o el diálogo.
- Importancia concedida a la relación.
- Importancia relativa del tiempo para cada una de las partes.

Análisis del problema

Matriz FODA:

- Fortalezas.
- Oportunidades.
- Debilidades.
- Amenazas.

Fortalezas	Debilidades
F1	D1
F2	D2
...	...
Oportunidades	Amenazas
O1	A1
O2	A2
...	...

Notas: 

- Negociación y solución final del problema

- A tener en cuenta en esta etapa las Técnicas utilizadas por los negociadores:

- Dividir la negociación en acuerdos parciales.
- Utilizar un denominador común para evaluar lo negociado, ej.: costos, beneficios.
- Beneficiarse de la utilización del tiempo.
- Comenzar por exigencias superiores para llegar al objetivo.
- Técnicas de balance.

Notas: 

- Cierre y puesta en práctica