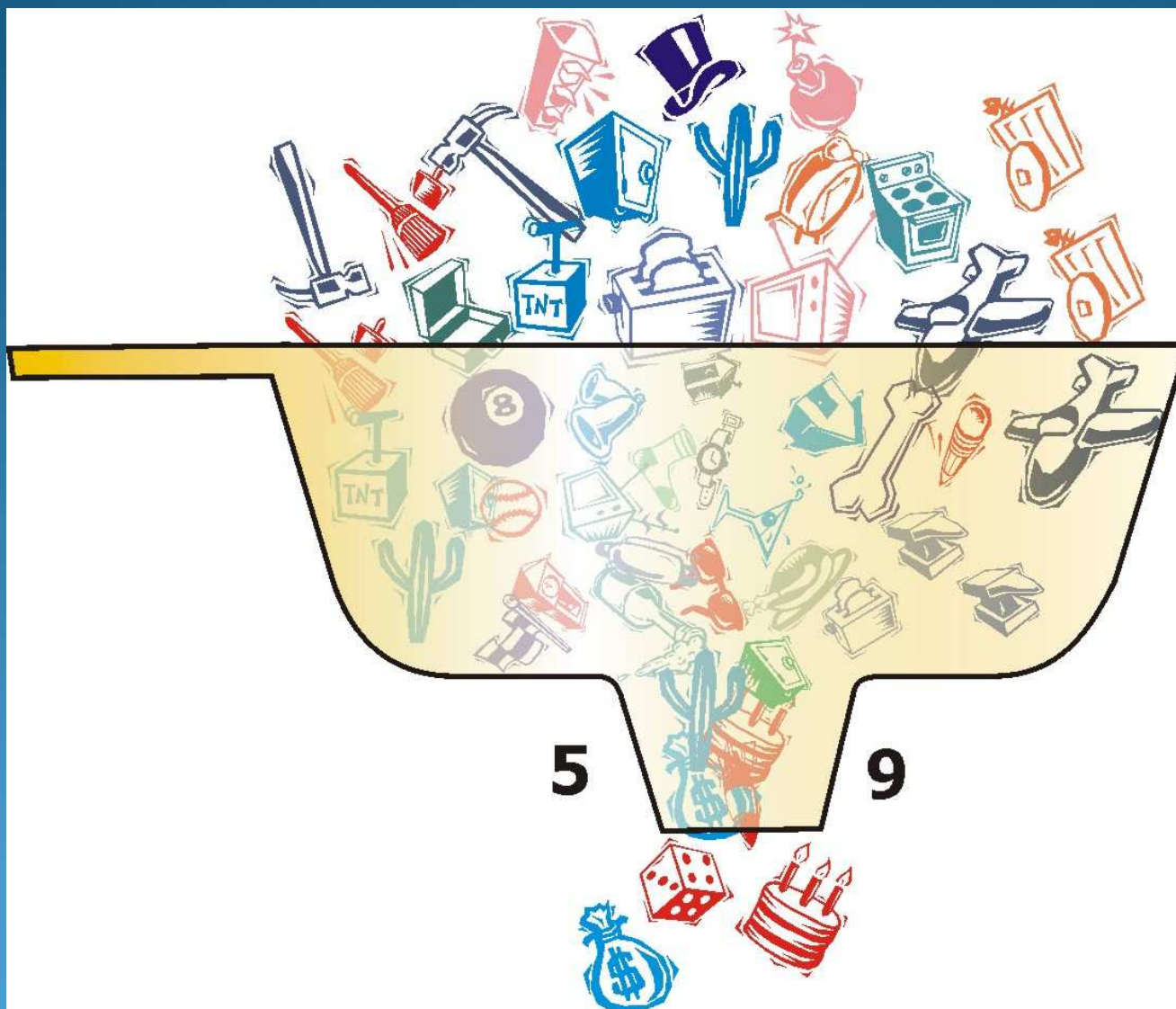


Comunicar i Negociar

Fabio Gallego

2.000 MISSATGES PER SEGON ENTREN

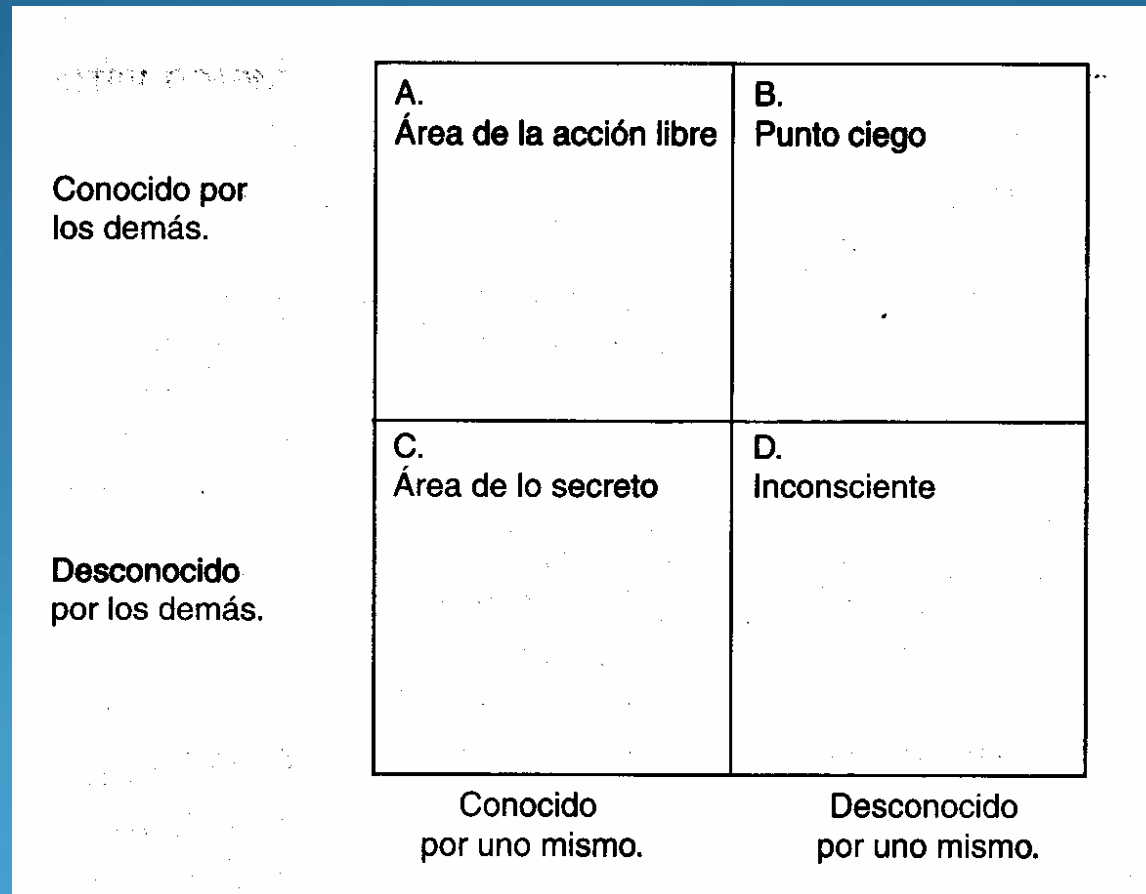
EMBUT



SURTEN 7 + 0 - 2

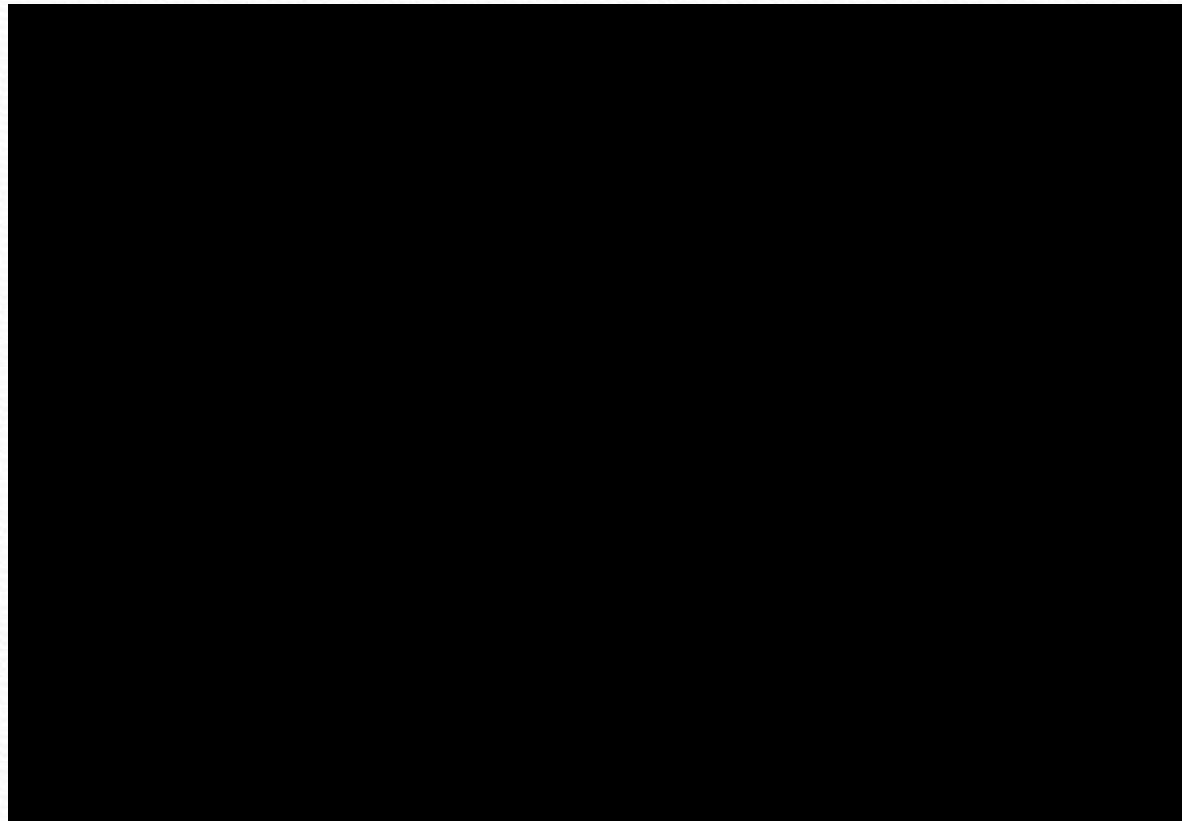
Finestra de Johari (2)

Hem d'ampliar l'àrea d'acció lliure

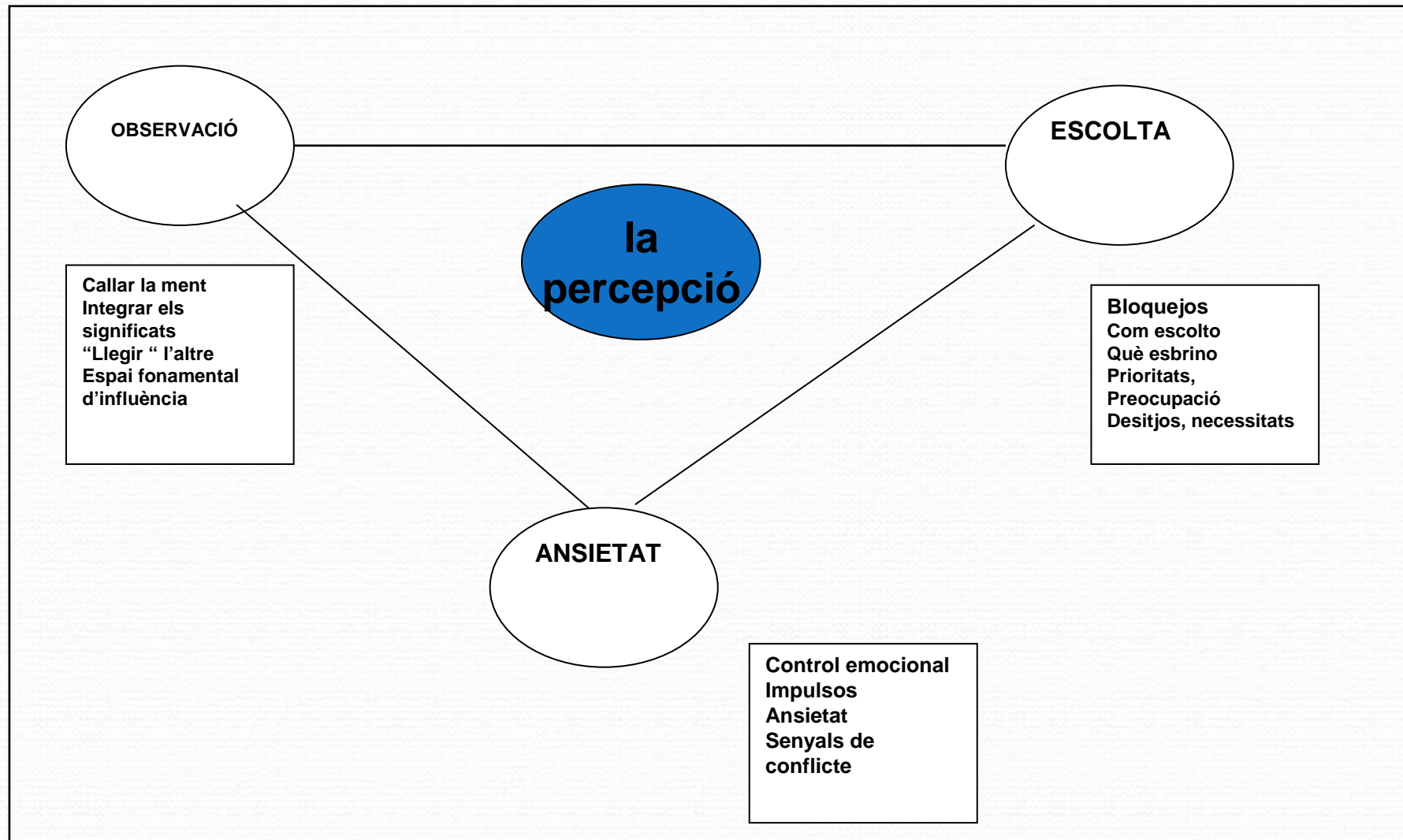




NEGOCIACIÓ PURA



Un Model de comunicació intel·ligent



Filtros de Percepción



Individuo

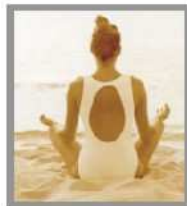
Limitantes Físicos



Salud



Alimentación Dieta



Postura Respiración



Ejercicio

Limitantes Nuerologicos:



Visual

La imagen vale mas que la palabra



Kinestico

Olor, intuición, como se siente



Auditivo

Tono para expresar escuchar, recuerda por sentido, voces

Limitantes Sociales Cultural



País



Religión



Idioma



Costumbres

Limitantes Individuales Tu Historia Personal



Lenguaje y semántica

Meta - programas



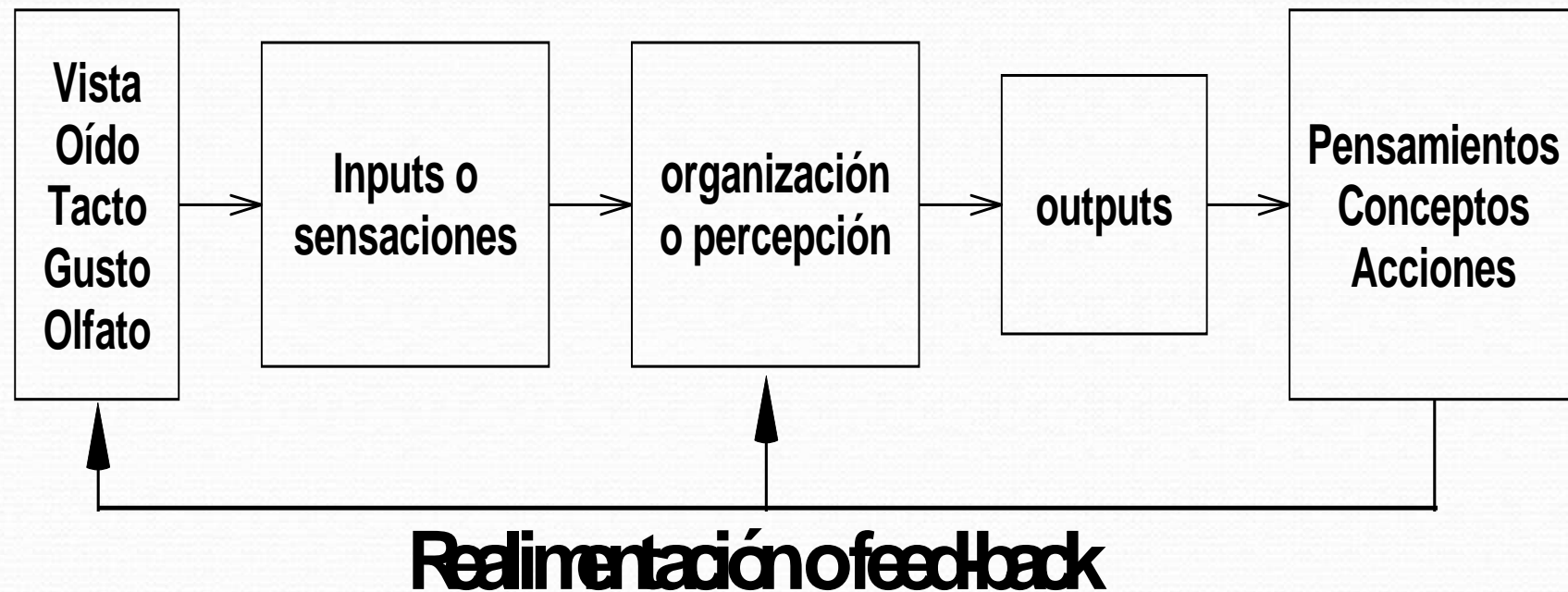
Creencias y valores



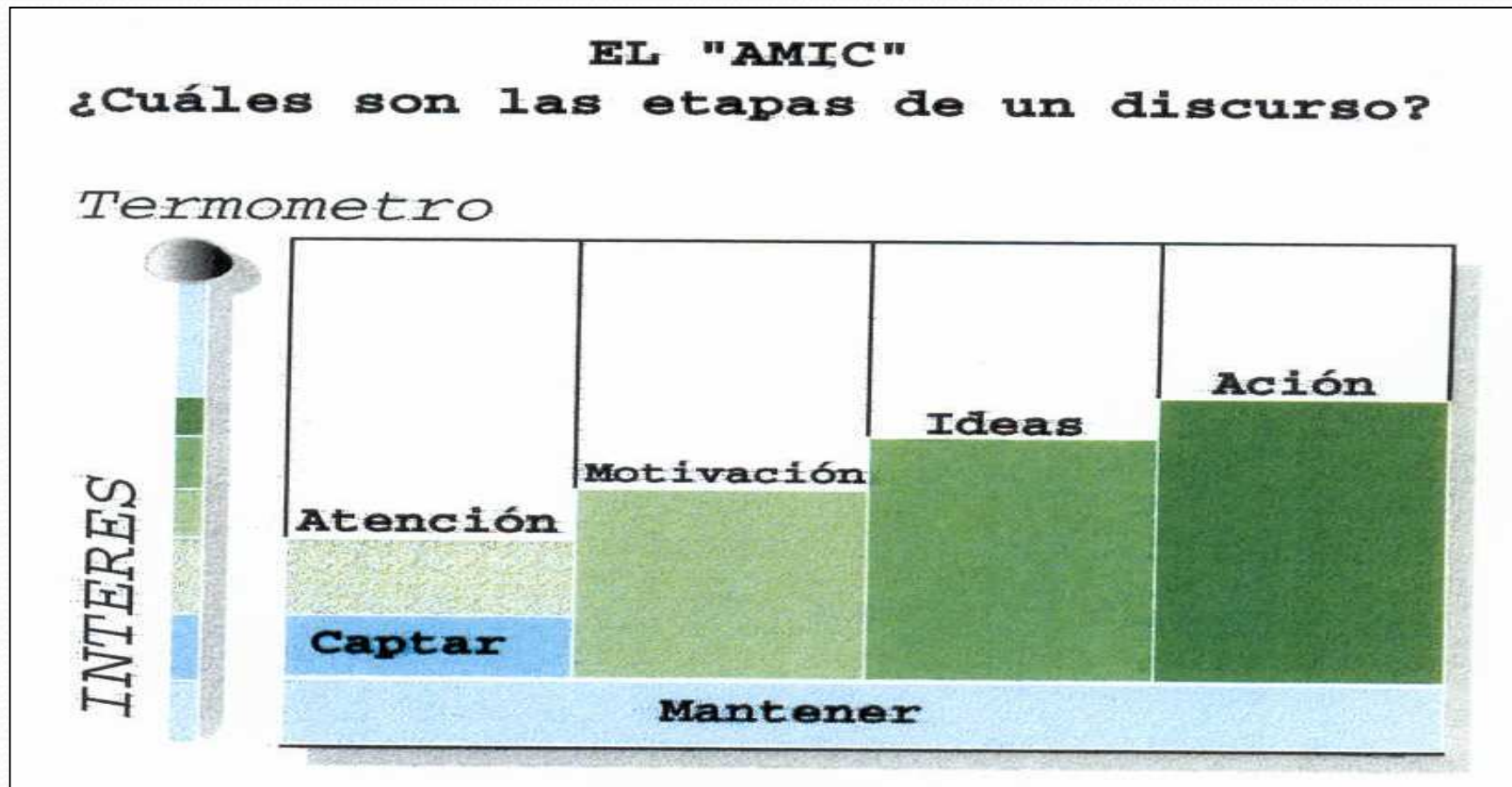
Recuerdos



El procés perceptiu, base de les dificultats de comunicació.



El procés de la comunicació relacional

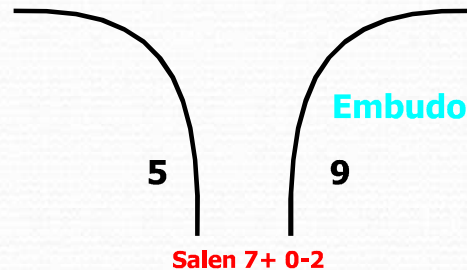


Percebem

milions de coses simultàniament,
però usem la nostra atenció per retenir en
el primer pla de la nostra ment allò que ens interessa.

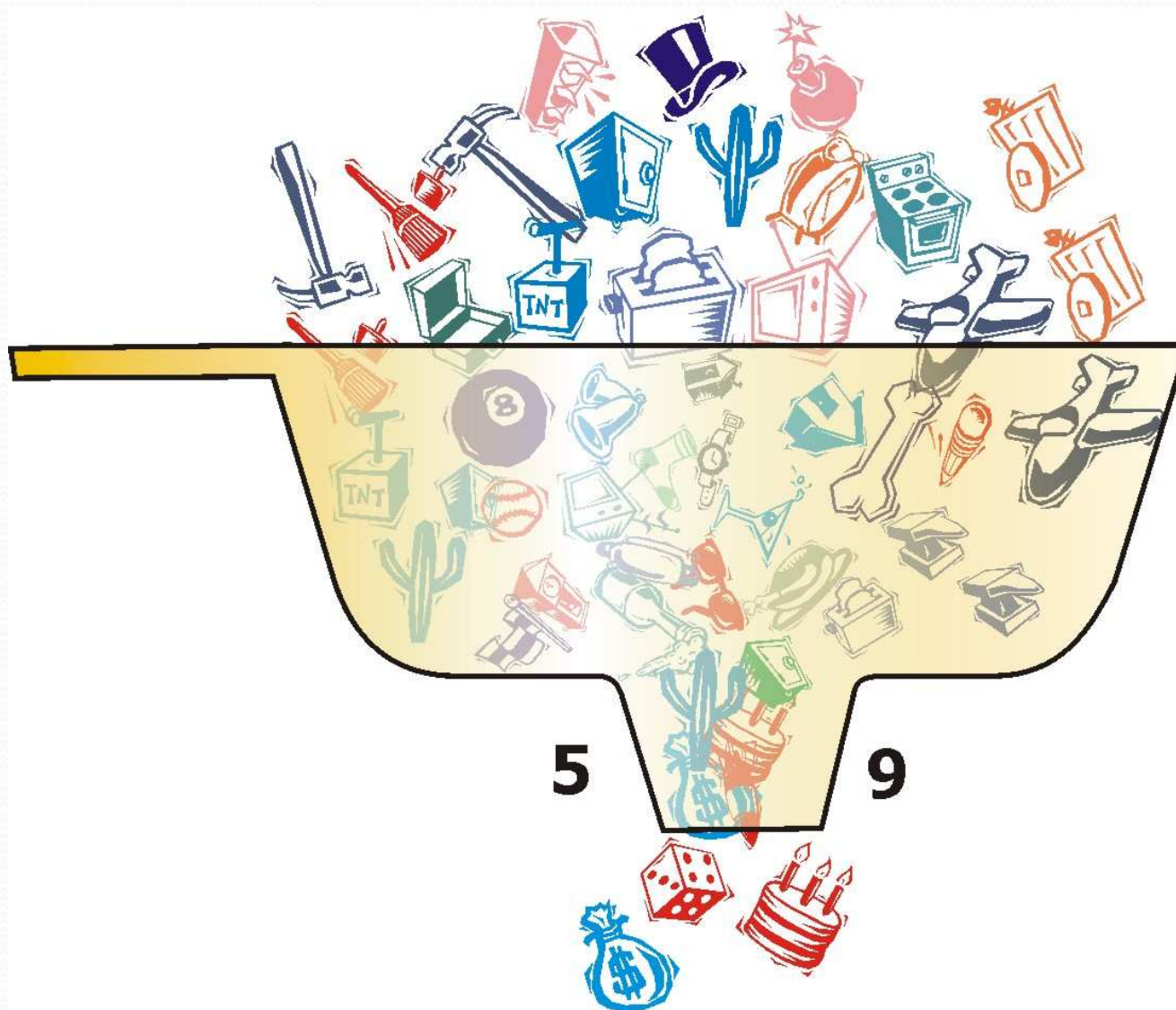
Concepte de $7 + 0 - 2$ bits d'informació

Recibim 2.000 missatges per segon



2.000 MISSATGES PER SEGON ENTREN

EMBUT



SURTEN 7 + 0 - 2

Ser responsable de la comunicació

- *Missatges “jo”*
- *Missatges “tu”*

Missatges totals

- Observo
- Penso
- Sento
- Vull

Estils d'interacció

Coercitiva/directa	No coercitiva/directa
AGRESIVA	ASSERTIVA
AGRE./PASV.	PASIVA
Coercitiva/indirecta	No coercitiva/indirecta

Conseqüència de la comunicació assertiva

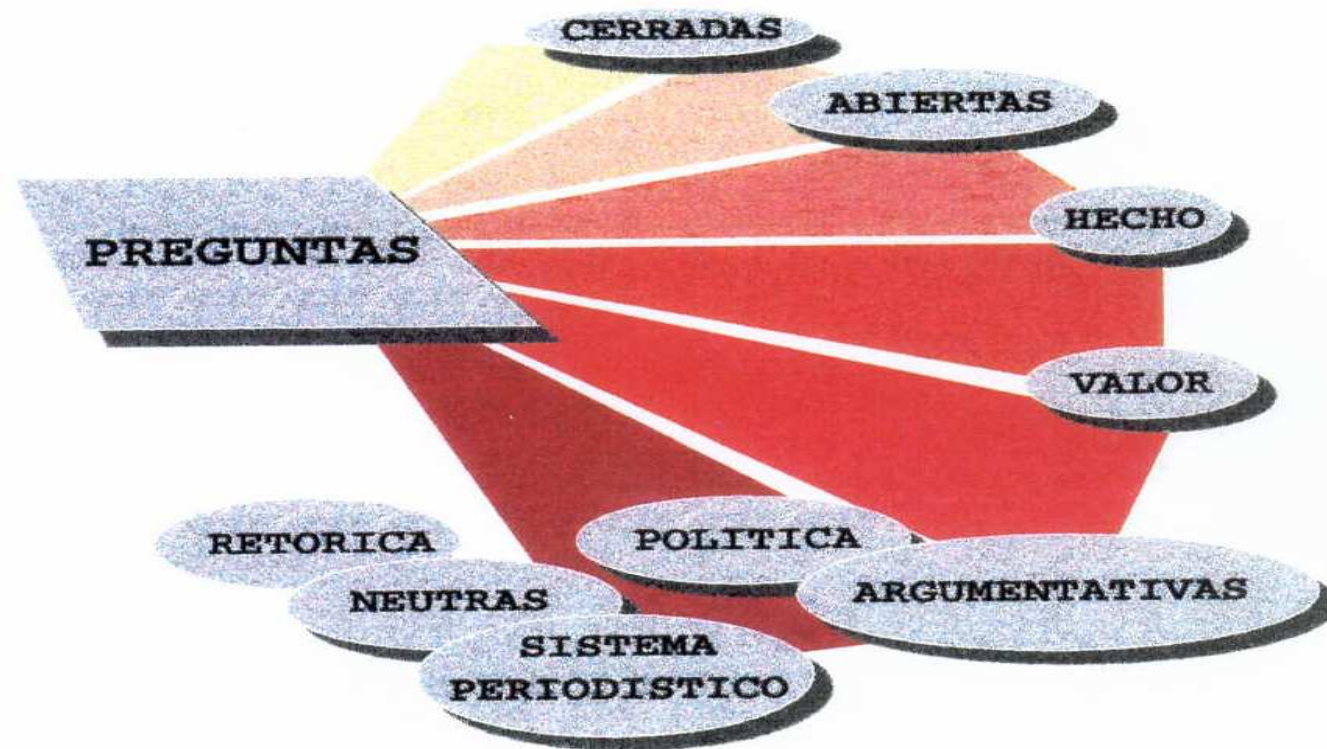
- Si ets un bon oient, te n'adonaràs que els altres es troben atrets per tu. Els amics confien en tu i les teves relacions es fan més profundes.
- L'èxit es fa més simple perquè escoltes i entens la gent.

ESCOLTA ACTIVA

- **Estar callat mentre una persona parla no vol dir que estem escoltant realment.**
- **Escoltar es basa en la intenció de fer una de les quatre coses següents:**
 - **1. Entendre algú.**
 - **2. Gaudir amb algú.**
 - **3. Aprendre alguna cosa.**
 - **4. Ajudar o consolar.**

Indagar : saber fer preguntas

Tipos de preguntas



Feedback per reduir el punt cec (1)

Normes del feedback encertat

Per al que dóna el feedback

- **Dóna la informació positiva en primer lloc**
- **Sigues específic. Comenta la conducta, no impresionis.**
- **La informació millorable es planteja amb alternatives.**
- **Introdueix la informació com a opinió personal**
“missatges jo”
- **Evita el sarcasme i la ironia.**

Feedback para reduir el punt cec(2)

- Normes del feedback encertat
- *Per al que rep el feedback*
 - Sol·licita'l amb molta freqüència.
 - Digues concretament quines informacions li interessin
 - Evita la temptació de refutar o defendre's.
 - Examina la importància de les informaciones
 - Comunica quines són les seves reaccions.

CINC PILARS DE LA COMUNICACIÓ

1. *Missatge únic.*

És important tenir una idea principal

2. *No caure en l'error dels tecnicismes*

buscar llenguatge que arribi a l'interlocutor

3. *Crear missatge en "JO", dramatitzant el contingut.*

Perquè arribi el missatge i perduri ha de contenir elements emocionals que ens impactin

4. *Ser coherent amb el missatge*

No es pot explicar alguna cosa del que no s'està conveçut o capaç de posar en pràctica

5. *No intentar convèncer*

S'ha de ser ferm en el missatge, constant i atreure l'interlocutor

RECORDA QUE:

Llenguatge verbal
el 7%

el paraverbal.
el 38 %

La fisiologia o llenguatge corporal.
el 55 %

Degradación de la comunicación



Procés de comunicació

Dificultats en la comunicació
Com funciona la comunicació?

El que vull dir

El que dic

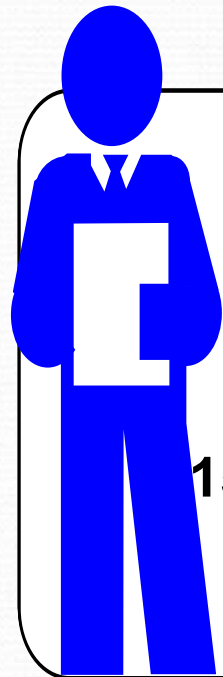
El que tu sents

El que tu entens que jo dic

Gestió eficaç del llenguatge no verbal

- **Mantenir el contacte ocular amb l'interlocutor.**
- **Mantenir una posició dreta del cos.**
- **Parlar de forma clara, audible i ferma.**
- **No parlar amb un to de lamentació ni prepotent.**
- **Per donar major èmfasi a les paraules, utilitzar gestos i expressions del rostre.**

La proxèmica: l'espai de la comunicació



ZONA ÍNTIMA PERSONAL

15 - 45 cm. 46 - 122 cm.

ZONA SOCIAL

123 - 360 cm.

ZONA PÚBLICA

Más de 360 cm

Els quatre acords

- Sigues impecable amb les paraules
- No et prenguis res personal
- No facis suposicions
- Fes sempre el millor que puguis

La construcció de l'empatia



Gestió de la comunicació

- L'empatia neix principalment en el contingut emocional
- Difícilment neix en el contingut racional

feedback

QUÈ VULL NO SABER?

RESPONSABILITAT

Respondre

Capacitat
Poder

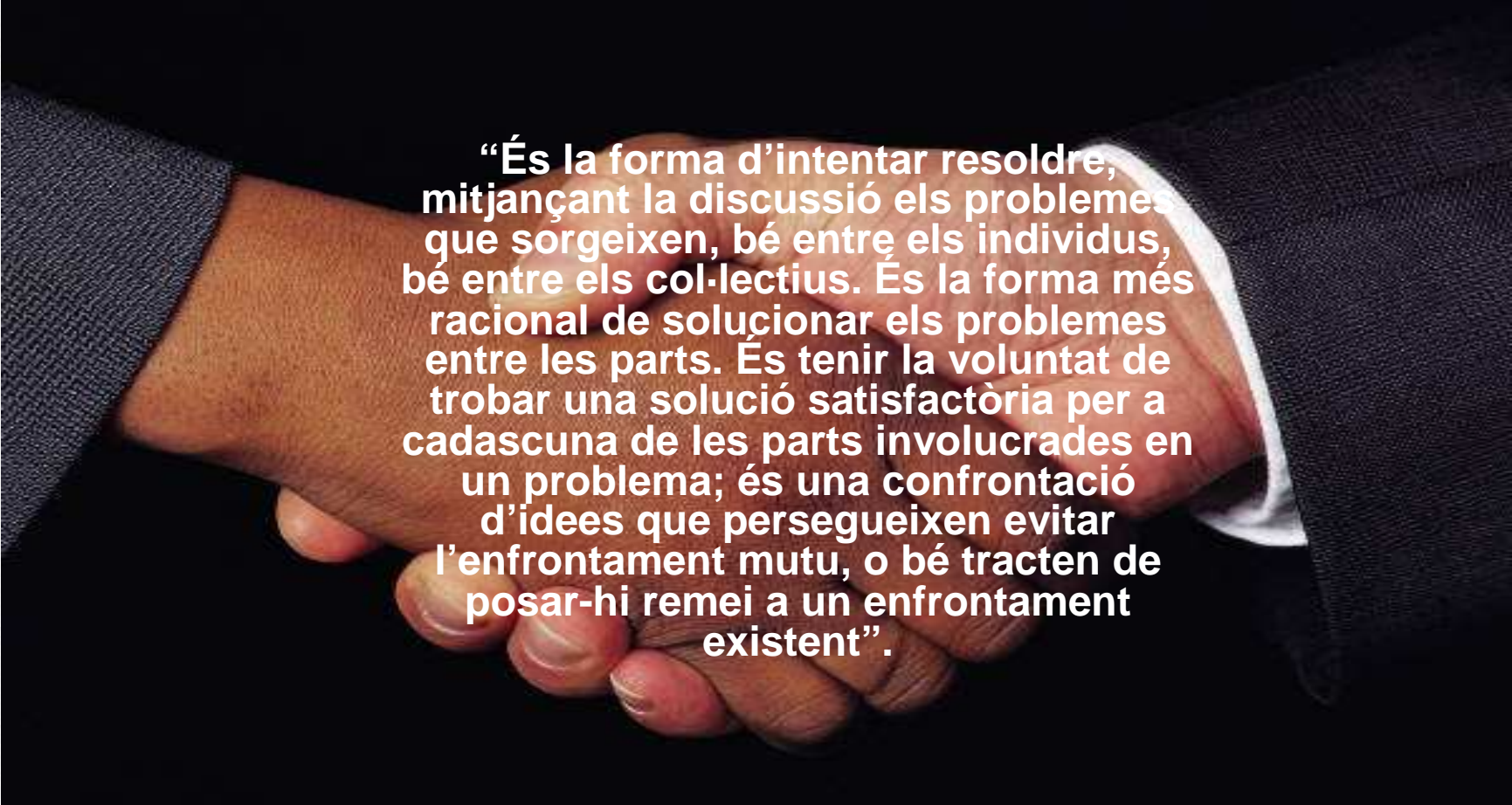
PER A



NO ÉS CULPA!

NO ÉS OBLIGACIÓ!

NEGOCIAR



“És la forma d'intentar resoldre, mitjançant la discussió els problemes que sorgeixen, bé entre els individus, bé entre els col·lectius. És la forma més racional de solucionar els problemes entre les parts. És tenir la voluntat de trobar una solució satisfactòria per a cadascuna de les parts involucrades en un problema; és una confrontació d'idees que persegueixen evitar l'enfrontament mutu, o bé tracten de posar-hi remei a un enfrontament existent”.

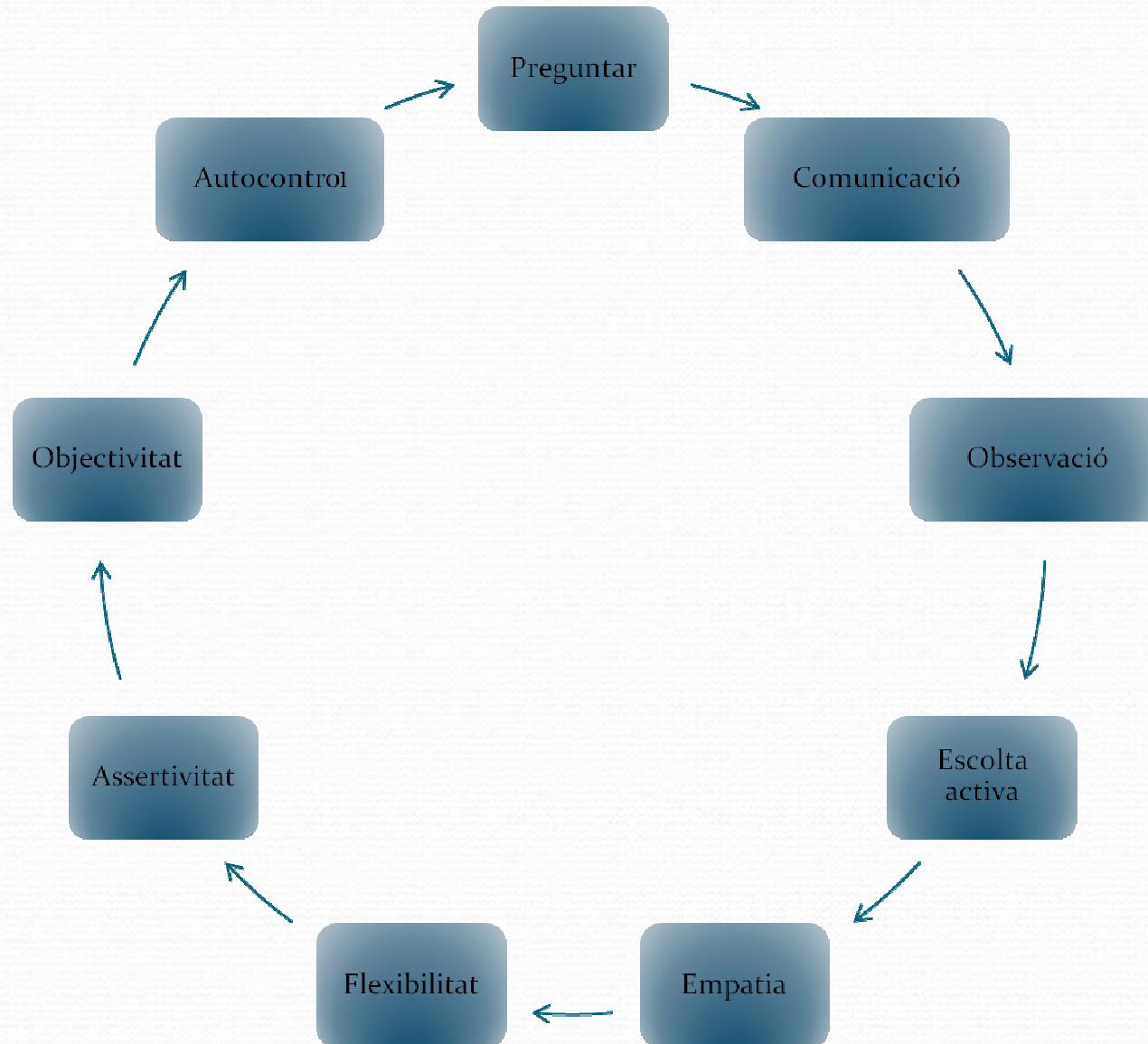
Objectius

- Conèixer els punts clau en el procés de negociació.
- Establir una metodologia de negociació eficaç.
- Analitzar-se com a negociador, potenciant les pròpies fortaleeses i establint una millora efectiva de les debilitats.
- Conèixer la psicologia de l'oponent i distingir l'actitud real més enllà de les seves paraules.
- Aplicar correctament els passos de la negociació.
- Superar les situacions de crisi que es plantegen.
- Saber trobar l'estratègia adequada per a cada negociació.

Per poder negociar es necessita:

- Disposar de temps.
- Reconèixer les dues parts el dret a la defensa dels propis interessos.
- Que les dues parts vulguin arribar a un acord.
- **ESTAR DISPOSAT A FER CONCESIONS.**

Habilitats Negociadores



Habilitats Negociadores

És un procés actiu

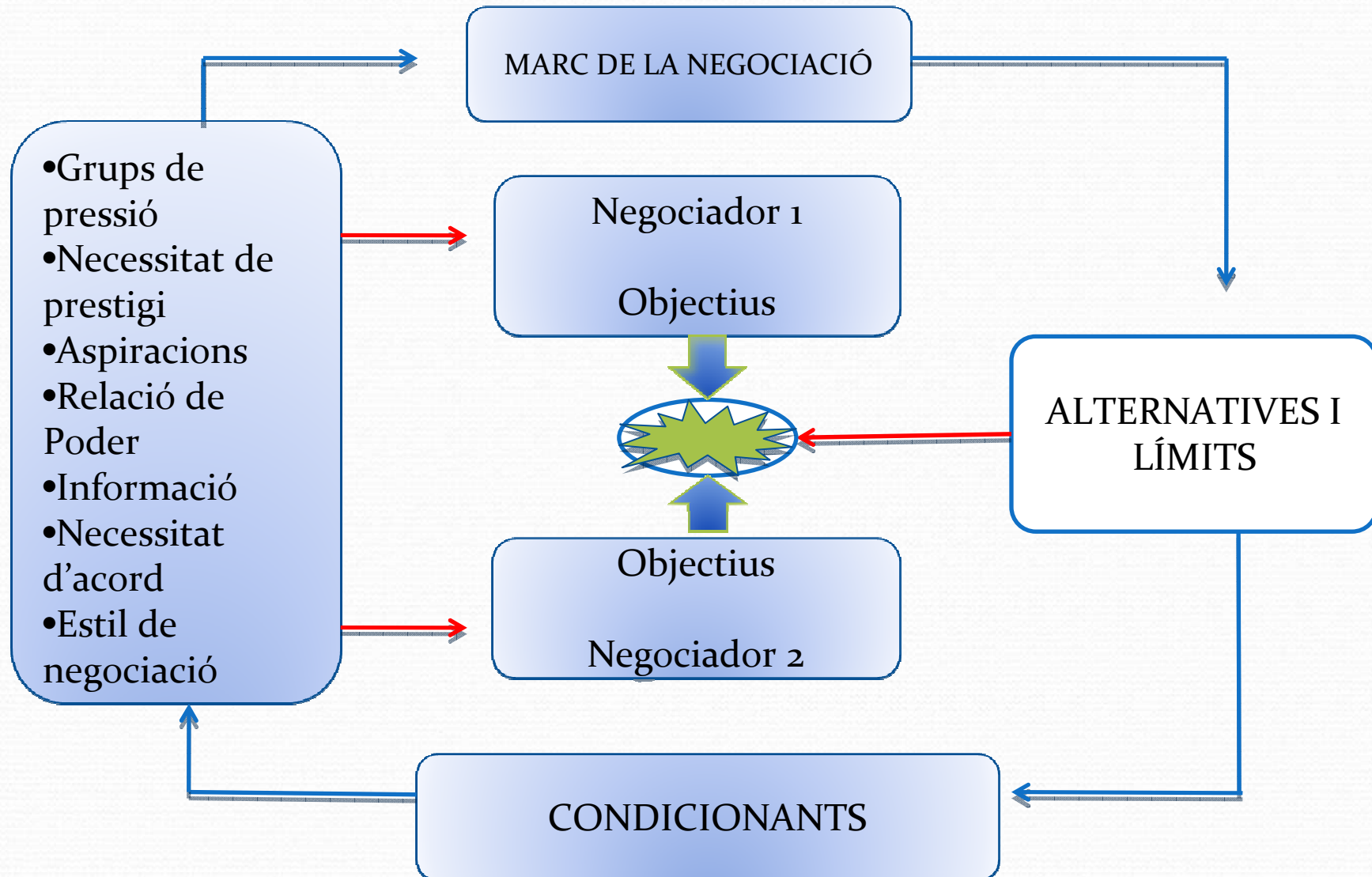
Ha de
ser
sincera

EMPATIA

Requereix un
gran esforç
mental

És una habilitat que s'aprén

Elements de la Negociació

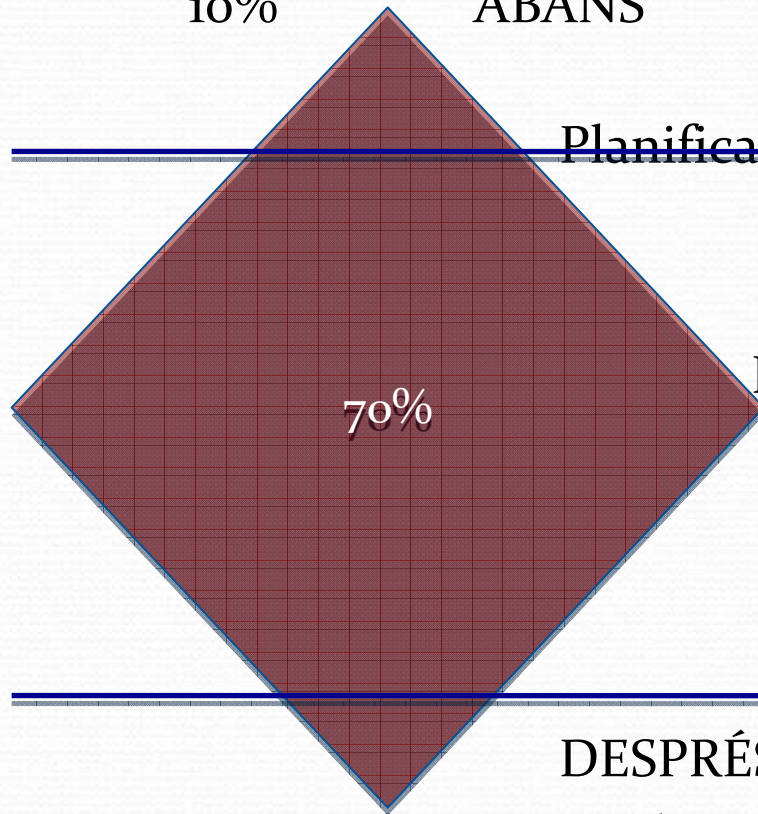


TEMPS EN EL PROCÉS DE NEGOCIACIÓ

MODEL CLÀSSIC

10%

ABANS

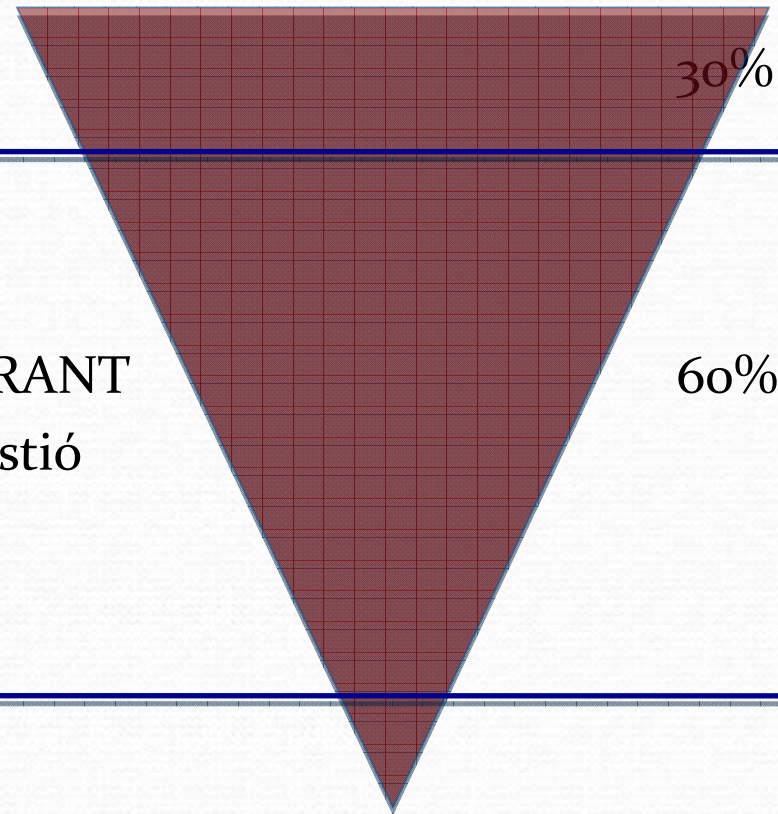


20%

DESPRÉS

Anàlisi - Seguiment

ACTUAL



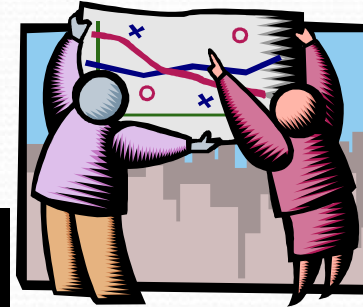
30%

DURANT
Gestió

60%

10%

PROCÉS DE NEGOCIACIÓ



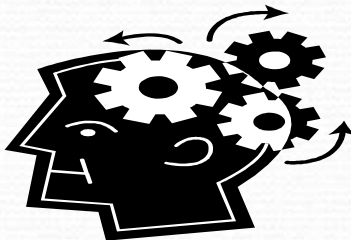
SEGUIMENT



ACORD / CONCLUSIÓ



DESENVOLUPAMENT



PLANIFICACIÓ

Principis de la Negociació

1. **Plantejar el cas de forma avantatjosa**
2. **Conèixer l'abast i la força del nostre poder**
3. **Conèixer l'altra part.**
4. **Satisfer les necessitats abans que els desitjos**
5. **Fixar-se unes metes ambicioses .**
6. **Gestionar la informació amb habilitat.**
7. **Fer les concessions d'acord amb el que s'ha establert.**

PLANIFICACIÓ I OBJECTIUS

- Anticipar els recursos, processos, accions, decisions i estratègies per assolir els objectius.
- **Els objectius:**
 - ✓ Són fites que s'han d'assolir en un termini determinat.
 - ✓ Responen a un procés conscient de dirigir les accions.
 - ✓ Són imprescindibles per a la planificació i al presa de decisions.
 - ✓ Ajuden a centrar-se i eviten la dispersió.
 - ✓ Han de ser, mesurables, simples, assolibles, reptadores, temporals, satisfactoris.

PLANIFICACIÓ

CLIENT	CLIENT NOU
1) RECOPIRAR INFORMACIÓ.	1) RECOPIRAR INFORMACIÓ.
1) ESTABLIR OBJECTIUS.	2) DETERMINAR OBJECTIUS CLIENT.
1) PREPARAR ENTREVISTA.	3) CONCERTAR ENTREVISTA.
1) CONCERTAR ENTREVISTA.	4) ESTABLIR OBJECTIUS.
1) ENTREVISTA.	5) PREPARAR ENTREVISTA.

Fases de la Negociació

1. Preparació

Objectius

Informació

Concessions

Estratègies

Tasques: Direcció, síntesi i observació

2. Discussió

3. Senyals

4. Propostes

5. Paquet

6. Intercanvi

7. Tancament

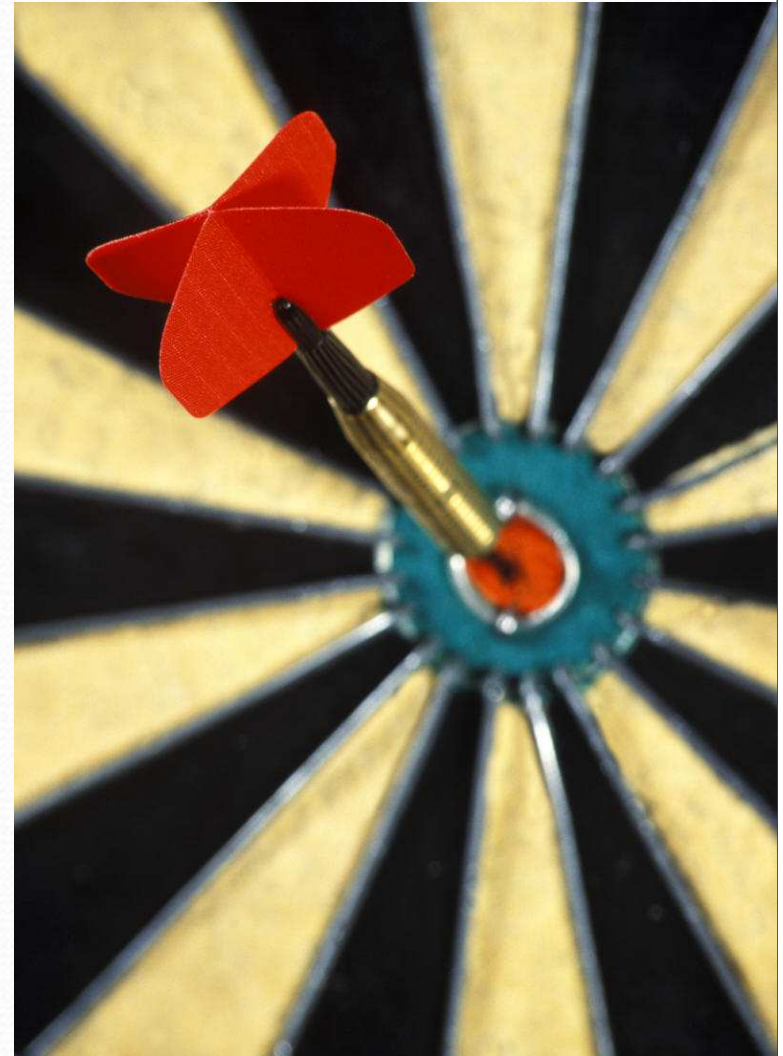
8. Acord

Preparació del procés negociador

- Condicions
- Informació: valoració de necessitats i recursos
- Determinació d'objectius
- Selecció d'arguments
- Estratègies de negociació

OBJECTIUS DE LA NEGOCIACIÓ

- ✓ Determinar a priori el punt de partida i els objectius que es desitgen assolir.
- ✓ Preveure i identificar les necessitats i objectius de l'altra part.
- ✓ Llistar les possibles concessions i valorar-les.
- ✓ Llistar les possibles contrapartides que es poden demanar i arguments.



FASES DE LA NEGOCIACIÓ



ESTRATÈGIES DE LA NEGOCIACIÓ

- L'estratègia és el punt de suport en la presa de decisions i en el rumb que ens porta a assolir l'objectiu.
- Tot negociador es marca l'estratègia de GUANYAR, però com?, i a quin preu?
- En tota negociació es deu cedir per poder guanyar.

ESTRATÈGIES DE LA NEGOCIACIÓ

GUANYAR

PERDRE

GUANYAR

TOTS GUANYEN
(racional / emocional)

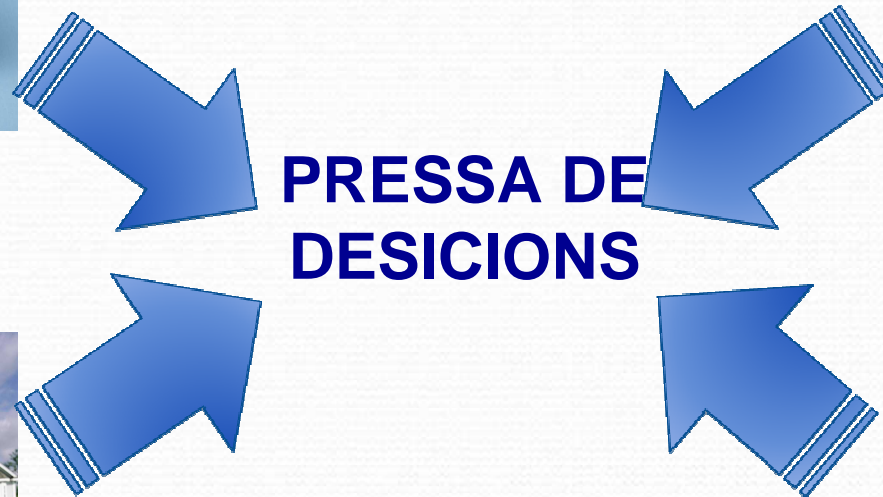
EXPECTATIVES
(siembra confianza)

PERDRE

LLUITA DECLARADA
(miop / conflicte futur)
No deu contemplar-se

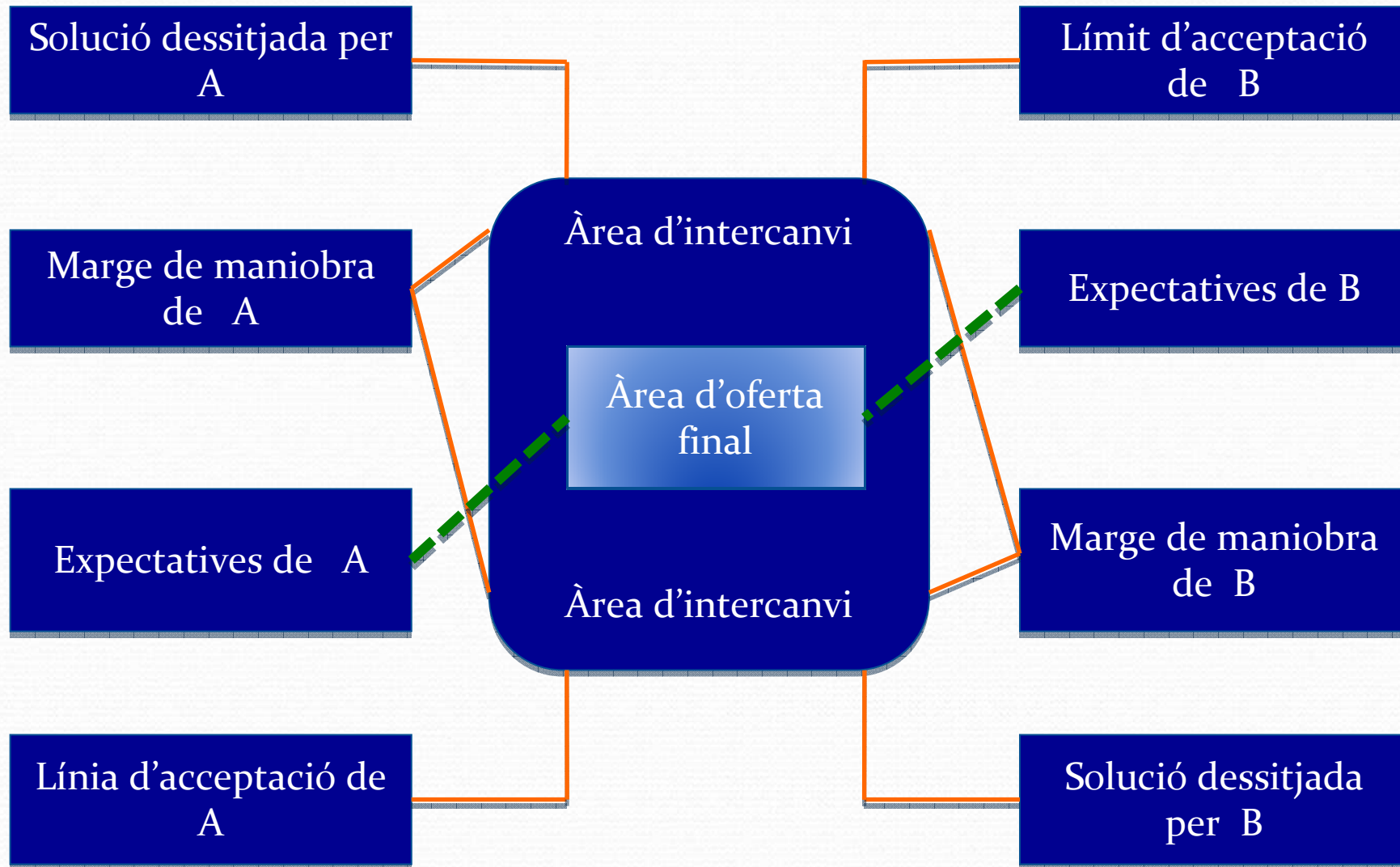
IMPLICACIÓ
(emocional)
No deu contemplar-se

FACTORS QUE INTERVENEN EN EL PROCÉS

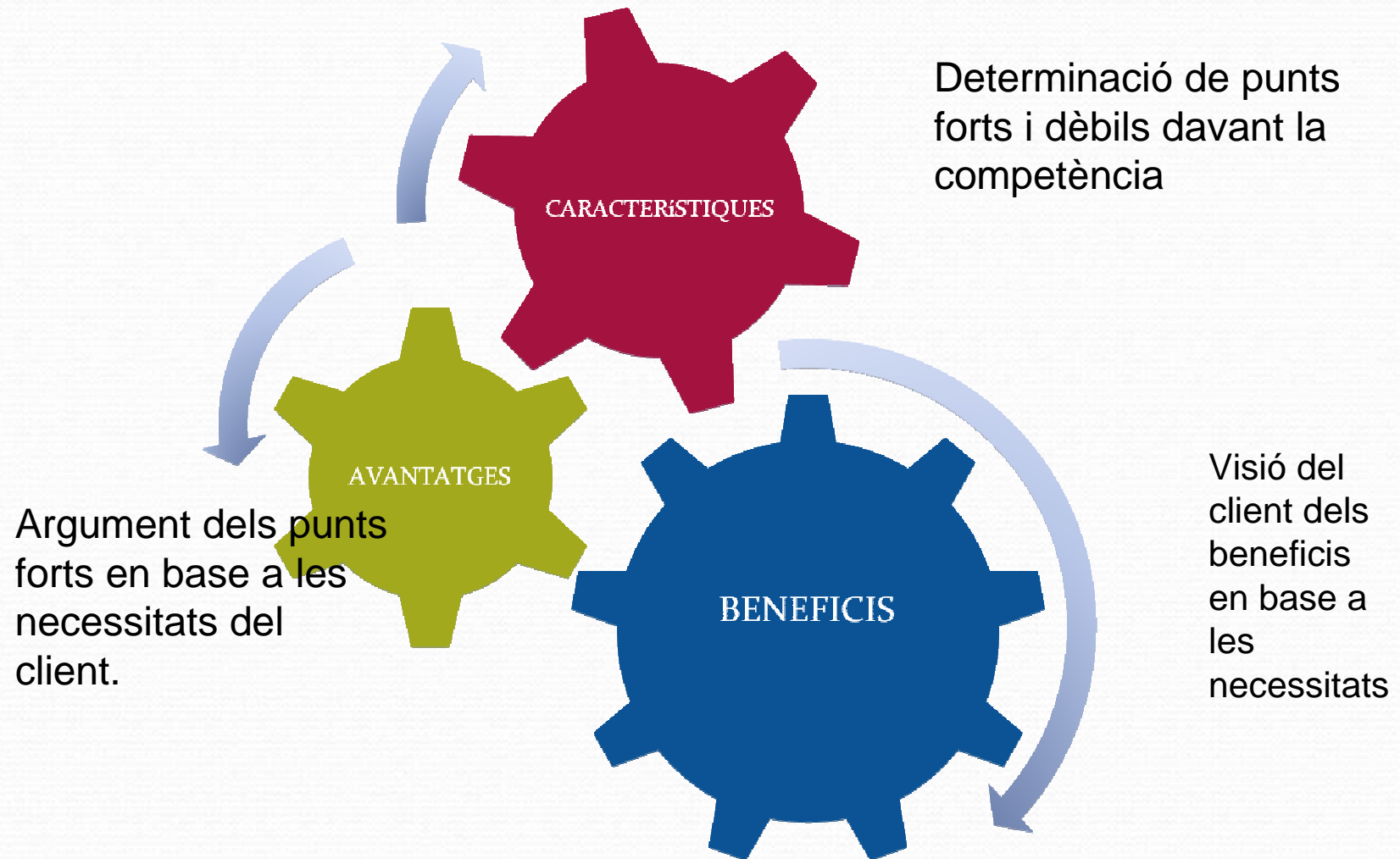


**PRESSA DE
DECISIONS**

ESQUEMA DE LA NEGOCIACIÓ



ESTRUCTURA DE L'ARGUMENTACIÓ



Sobre l'altra part, per:

- Valorar les necessitats i recursos
- Verificar la tria de l'estratègia
- Determinar els objectius
- Seleccionar els arguments
- Les necessitats ----- els recursos

Les meves possibilitats estan en les necessitats de l'altre

- **El meu poder de la negociació és major quant millor pugui definir quins recursos necessita l'altre de mi.**
- **Les meves necessitats són les possibilitats i el poder de l'altre en la negociació**

Necessitats:

carències que pretenen satisfer mitjançant la negociació

- **RECURSOS:** “bens” tangibles i intangibles que poden satisfer una necessitat en la negociació.
- **OBJECTIU:** recursos que es volen aconseguir de l'altra part per satisfer les necessitats
- Per qui ho te, cedir-lo te un cost, per l'altra part aconseguir-lo te un valor

Objectius

- **OBJECTIUS DE SORTIDA:**
Màxima aspiració
- **OBJECTIU DIANA:** El millor resultat que esperem aconseguir
- **OBJECTIU SATISFACTORI:**
El mínim resultat positiu.
- **PUNT DE RUPTURA:**
Resultat per sota de la nostra millor oferta o alternativa

Espai d'intercanvi

- *ESPAI COMÚ DELS OBJECTIUS DE CADASCUNA DE LES PARTS*