

# PREPARANDO EL DIALOGO Y LA NEGOCIACIÓN

Facilitadora: Maricécili Mora Ramis



IXCE2019 | IX CONVENCION  
EMPRESARIAL



**TÉCNICAS**

**MESAS DE  
TRABAJO**

- 1. Diálogo
- 2. Deliberación
- 3. Negociación



Primera fase

**DIÁLOGO**

- Trasciende las nociones típicas de charla o intercambio de comunicación.
- Se encuentran involucrados:
  - ✓ valores
  - ✓ factores emocionales
  - ✓ pensamiento lógico
  - ✓ la memoria.

## REGLAS BÁSICAS

# DIALOGO



En el inicio de la sesión, y antes del dialogo, se recomienda que el Líder de Mesa dé a conocer los siguientes aspectos:

1. Objetivos del Eje temático. Profundizar en la definición del Eje y las posibles facetas asociadas.
2. Mencionar la composición de las mesas y los roles de cada participante: Líder, co-líder, expertos y nombrar a todos los invitados.
3. Enumerar o refrescar a los presentes las reglas de oro del dialogo y los criterios estrictos de tiempo, para seguir la metodología seleccionada.



## REGLAS BÁSICAS

### DIALOGO

- 1. Para tomar la palabra hay que pedirla levantando la mano.** Es importante para establecer el turno de palabra que aporta orden, compromiso y escucha.
- 2. No se hacen conversaciones aparte, con el de al lado.** Mientras alguien hace el uso de la palabra hay que estar en silencio para poder escuchar pero también porque en el proceso del diálogo el grupo es el ámbito de reflexión, la privacidad la dejamos para otro momento.
- 3. Hablar claro.** Hacer un esfuerzo por ser concreto y breve de manera que se facilite a todos construir sobre las ideas aportadas por otros.



## HERRAMIENTAS DEL COORDINADOR

### **DIALOGO**

1. Facilitar la participación equitativa de todos los miembros de la mesa.
2. Dar prioridad a aquel participante que no haya hablado todavía o que haya hablado poco, para asegurar la participación de todos y en especial de aquellos a los que más les cuesta.
3. Procurar un uso eficiente y equitativo del tiempo acordado (45 minutos).
4. Asegurarse que las contribuciones son entendidas por todos los participantes del grupo.
5. Si se hace preciso, proponer al que las emite que las clarifique.
6. Pedir la reformulación de algo expresado muy confusamente: pedir concretar, resumir en una o dos frases incluso pedir que subraye la idea o la palabra más importante.

# HERRAMIENTAS DEL COORDINADOR

## DIALOGO



7. Reorientar con preguntas si el diálogo se pierde.
8. Si las intervenciones se producen desordenadamente, supervisar que se sigan los puntos a discutir y reencauzar el dialogo.
9. Hacer notar si se produce un discurso reactivo (emocional), ver qué hay detrás. Intervenir en caso que se amerite.
10. Resaltar los puntos de acuerdo y solicitar que sean anotados.
11. Apelar al recurso del experto en el Eje, en caso se que se requiera verificar o consultar algún aspecto.

## EL USO DE LA DELIBERACIÓN

### **DIALOGO**

Proceso en el que se comparan y **sopesan las diversas posibilidades de acción** según sus **ventajas o desventajas** respectivas y dentro del objeto de atender a un **fin preciso.**

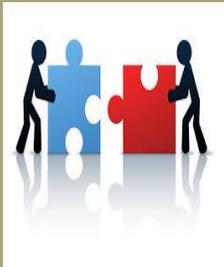
# UTILIDAD DE LA DELIBERACIÓN

## **DIALOGO**

- Es esencial para la racionalización tanto de las decisiones individuales como de las colectivas.
- Ayuda a resolver controversias.
- Hace primar el pensamiento racional.
- Debe basarse en evidencias.
- Evita el predominio de las creencias y percepciones no contrastadas.

## HERRAMIENTAS PARA DESBLOQUEAR NEGOCIACIONES

### MODELO DE HARVARD



La mayoría de las negociaciones tienen etapas en las que prevalece un ímpetu competitivo que exagera las emociones y complican la cooperación.

El modelo de Harvard de negociación prevee el uso de dos herramientas para facilitar la cooperación y la innovación:

- **4 principios básicos**
- **5 expectativas básicas**

# Los 4 Principios

## Modelo de Harvard



1. "Separe a las personas del problema".
2. "Céntrese en los intereses, no en las posiciones".
3. "Invente opciones en beneficio mutuo".
4. "Insista en utilizar criterios objetivos".

# Principio 1

## Modelo de Harvard



### 1. Principios

#### Separe a las personas del problema.

No posicionarse o encerrarse en una posición.

Dejar de lado las emociones o problemas que puedan perjudicar los objetivos que se desea conservar u obtener.

Evitar la negociación posicional y enfrentarse al problema, no a la gente.

# Principio 2

## Modelo de Harvard

### 2. Céntrese en los intereses, no en las posiciones.

Para cada interés suelen existir varias soluciones posibles que las podríamos ordenar en función de su grado de aceptación.

Obcecarse en el cómo vamos a obtener el interés u objetivo, puede bloquear la negociación y auyentar un acuerdo.

El Método de Harvar aconseja estar abiertos a opciones diferentes, incluso si son propuestas por la contraparte.

Al **Qué** queremos lo llamados INTERES

Al **Cómo** lo queremos le llamados POSICION.

## Principio 3

### **Modelo de Harvard**

Cuando se buscan los intereses que motivan las posiciones opuestas es posible, a menudo, encontrar una posición alterna que satisfice no solamente sus propios intereses.

# Principio 4

## Modelo de Harvard

### 4. Insistir en buscar criterios objetivos

Siempre es conveniente utilizar información que legitimen nuestras propuestas: resultados de otras negociaciones, opiniones de expertos, tasas, normativas, leyes, ofertas del mercado etc.

De ese modo se resta peso a lo subjetivo o personal.

## Las 5 Expectativas Básicas

### Modelo de Harvard



Son elementos comunicacionales que permiten reemplazar las emociones negativas por otras positivas, basadas en la cooperación, la empatía y el respeto.

#### **Expectativas:**

1. Aprecio
2. Afiliación
3. Autonomía
4. Estatus
5. rol

# Expectativa 1

## Aprecio

### Modelo de Harvard



## TRES ELEMENTOS PARA EXPRESAR EL APRECIO

- **Entender** el punto de vista del otro.
- **Encontrar** merito en lo que cada cual piensa, siente y hace.
- **Comunicar** nuestra comprensión con palabras y acciones.

## Expectativa 2

### Afiliación

#### Modelo de Harvard



Cuando nos sentimos afiliados unos a otros, es mas fácil trabajar conjuntamente.

Vemos al otro no como un extraño, sino mas bien como parte de la «familia».

Existe una **menor resistencia a las ideas frescas y mas apertura frente a la posibilidad de cambiar de idea**. La afiliación implica una conexión sincera.

Fisher y Shapiro (2008)

## Expectativa 3

# Autonomía

### Modelo de Harvard



Si no administramos bien la autonomía, corremos el riesgo de propiciar emociones negativas en nosotros mismos y en los demás. Esas emociones pueden afectar el resultado de nuestra interacción interpersonal y propiciar o empeorar conflictos.

- ✓ Si limitamos nuestro margen de autonomía.
- ✓ Si limitamos el margen de autonomía del otro.
- ✓ Podemos respetarlo o ampliarlo.

# Expectativa 4

## Estatus

### Modelo de Harvard



El estatus puede establecerlo la capacidad, los logros, los antecedentes familiares, el rango en la organización etc.

Consejos para reconocer el estatus:

- ✓ No hay necesidad de competir por el estatus.
- ✓ Trate a todos los negociadores con respeto
- ✓ Sea consciente del estatus social del otro y del suyo propio
- ✓ Sea cortés con todos

# Expectativa 5

## Rol

### Modelo de Harvard



- Haga sentir bien a los demás en los roles que desempeñan.
- Siéntase cómodo desempeñando plenamente su rol.

## Recuerda



### Habilidades para el Diálogo y la Negociación

- Escucha activa.
- Asertividad.
- Gestualidad positiva y agradable.
- Inteligencia emocional.
- Capacidad para analizar los conflictos.
- Capacidad de liderazgo deliberativo.
- Habilidades de negociación cooperativa.
- Pensamiento estratégico.