

ABRIL - MAYO
2017

D2.0

DESARROLLO 2.0

+ EFICIENCIA
+ PRODUCTIVIDAD
+ CONOCIMIENTO



NEGOCIACIÓN RACIONAL EN UN MUNDO EMOCIONAL

Las negociaciones siempre vienen acompañadas de elementos emotivos, los cuales hacen que los acuerdos puedan ser más efectivos o por el contrario más engorroso dependiendo de los negociadores. Es por esta razón que en la actualidad los negociadores deben aplicar herramientas de Inteligencia Emocional con la finalidad que los tratos sean siempre términos de ganar-ganar entre ambas partes.

LECTURAS

El negociador genial. Escrito por Deepak Malhotra y Max H. Bazerman ambos profesores en la escuela de negocios de Harvard. En su libro comparten distintas técnicas y estrategias de negociación que se enseñan en esta reconocida universidad.

Pág. 3

PARA VER

Puente de Espías. Un film basado en hecho de la vida real, en dónde la Unión Soviética y Estados Unidos realizaron un intercambio de prisioneros durante la Guerra Fría, por medio de acuerdos establecidos por un civil.

Pág. 7

FEEDBACK

Entrevista con William Ury.

Uno de los expertos más conocido del mundo en la negociación realizó una entrevista para Management TV en donde habla sobre el Proyecto de Negociación de Harvard.

Pág. 8



EL DATO: El dinero generado por la compañía **Samsung** representa el **20% de Producto Bruto Interno de Corea del Sur.**



EL ARTE DE NEGOCIAR

La negociación es un proceso que tiene usos en todos los ámbitos de la vida, negociamos en nuestras casas, con nuestros hijos y también en el trabajo y con los amigos.

Es un proceso que ocurre sin darnos cuenta y que va formando un estilo propio y particular de cada quien. Sin embargo, ese estilo natural, que se forja por intuición y experiencia, no siempre es el mejor.

Muchas veces predomina el regateo o el modelo “yo gano tu pierdes” que impone las condiciones desde nuestra posición de poder.

Es por esto y por el impacto que tienen las negociaciones en el ámbito personal y también en lo laboral, es que hemos decidido dedicar este número de nuestro dossier al tema de la negociación.

Afortunadamente, las competencias de negociación se aprenden, en este número te aportamos un granito de arena sobre esta importante competencia.

Que la disfruten

Odalís Rojas

Editora

Características de un buen negociador

Por Jeimy Chiquín

El negociar es la habilidad de poder conseguir los objetivos planteados de forma satisfactoria, y así llegar a acuerdos con la contraparte. Algunas personas poseen estas destrezas de forma innata, otras por su parte han tenido que aprender, practicar y ejecutar de forma proactiva para obtener el fin deseado.

Un buen negociador posee las siguientes características:

- Conoce los objetivos estratégicos de la empresa, y al tenerlos claros puede aplicarlos a la negociación.
- Se gana la confianza de la contraparte.
- Tiene destrezas en la relación y elige el diálogo franco y abierto para la solución de conflictos.
- Reconoce y supera las barreras potenciales a un acuerdo.
- Conoce con exactitud el objetivo de la negociación.
- Se prepara con antelación y crea propuestas que responden a sus intereses, opciones y alternativas.
- Conocer los intereses y expectativas de la contraparte.
- Jamás improvisa.
- Usa el modelo Ganar – Ganar.

D2.0
DESARROLLO 2.0

Directora: Mary Flor Domínguez | **Editora:** Odalís Rojas. **Diseño Gráfico y Producción gráfica:** TYPOPIXEL

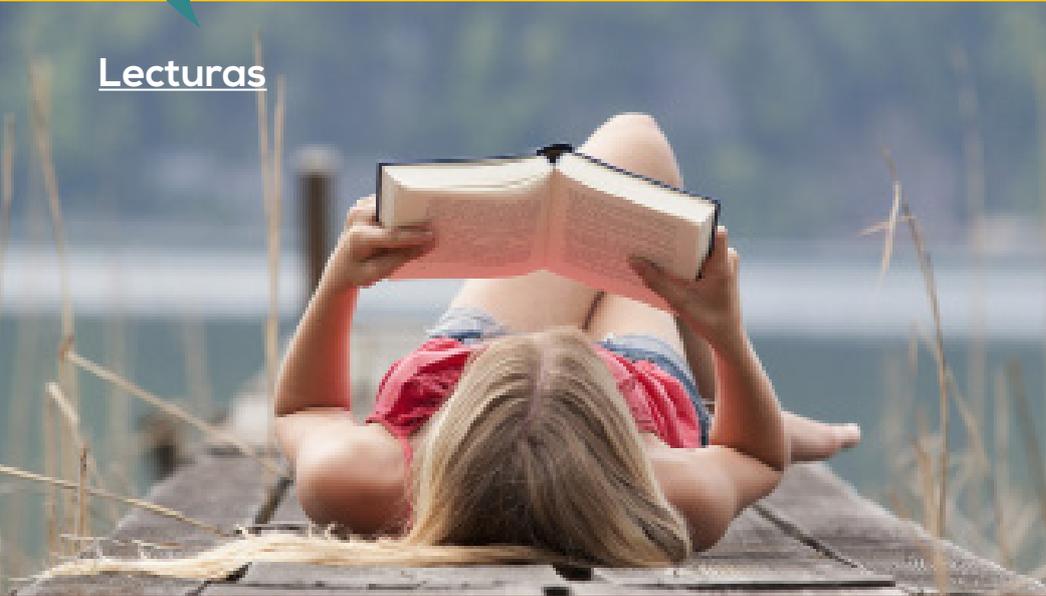
Redacción: Jeimy Chiquín
Desarrollo 2.0 es una publicación de **Link Gerencial**, mensual y gratuita, dirigida a clientes y relacionados interesados en las tendencias del mundo de la capacitación empresarial y sus impactos.

Link
gerencial
consultores



“En todo momento lo que se puede hacer es tomar la decisión correcta, lo segundo mejor es equivocarse. Pero lo peor es no hacer nada”. **Roosevelt**

Lecturas



EL NEGOCIADOR GENIAL

Por: María Fernanda Varillas

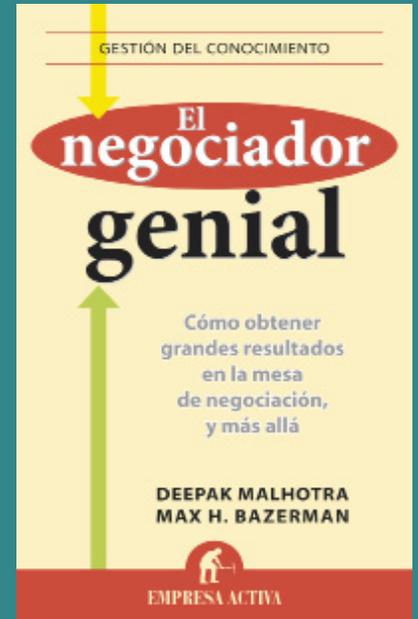
Para muchas personas, aprender a negociar con más eficacia significa “conseguir la porción más alta que se distribuye en la negociación”. Sin embargo, la negociación implica muchas más cosas que una repartición. El objetivo básico es: **conseguir el mejor acuerdo posible para uno mismo.**

Este libro ha sido escrito por Deepak Malhotra y Max H. Bazerman ambos profesores en la escuela de negocios de Harvard. En su libro los autores comparten distintas estrategias de la negociación que te permitirán destacar de los demás. También los autores relatan todas las técnicas de negociación que se enseñan en la Universidad de Harvard y explican en entretenidas anécdotas casos

reales en los que se ha negociado con éxito y muchos otros que han fracasado por no utilizar las técnicas adecuadas.

El *Negociador Genial* expresa que unos de los errores, más comunes y costosos de las negociaciones se producen antes de que se inicien las mismas. Esto debido a que el negociador no se prepara para dicha reunión, sino que confía únicamente en su intuición. Malhotra y Bazerman recomiendan que te prepares, conozcas e identifiques los intereses múltiples de la otra parte.

A través del interés, la preparación y la anticipación puedes brindarle al otro negociador aspectos de valor que equilibren la balanza en la negociación y permitan el “ganar-ganar”.



AL MOMENTO DE INICIAR LA CONVERSACIÓN

Usualmente los negociadores se centran en reclamar valor y no en crearlo. La creencia es que uno gana y el otro pierde. No debe ser así. Una de las estrategias que dan Malhotra y

Bazerman para la creación de valor es:

Negociar distintas cuestiones de manera simultánea, para que el comprador y vendedor puedan visualizar todas las propuestas y opciones posibles, y así aclarar cualquier conflicto que se presente.



NEGOCIACIÓN RACIONAL EN UN MUNDO EMOCIONAL

Por: Alejandro Rivera

Frecuentemente esperamos que en un proceso de negociación lo que predomine sean datos, matrices de evaluación, tablas de comparación. Mucho Excel y curvas que numéricamente demuestren cuál es la opción óptima de la negociación; sin embargo, la realidad desdice la racionalidad y da preeminencia a los aspectos emocionales.

A pesar de la importancia de las matemáticas de las negociaciones, su parte técnica de la preparación y el manejo de escenarios, los resultados de las negociaciones frecuentemente se deciden por



EL DATO: 50% de nuestro mensaje es comunicado a través del **lenguaje corporal**, vestuario y apariencia; cerca del 40% por medio del tono de la voz y solo el 10% a través de las palabras que utilizamos.

el manejo emocional de los negociadores.

Lamentablemente, tienen más impacto las competencias o incompetencias de comunicación, empatía e inteligencia emocional que el precio y las condiciones contractuales.

Los paradigmas en la mente de los negociadores, sus prejuicios y su forma de encarar negociaciones del tipo yo gano tu pierdes, hacen que procesos que pudieran lograr consenso y generar valor para los participantes, terminen en desacuerdos y pobres resultados.

Las emociones negativas como desconfianza, el desánimo o el pesimismo, afectan los resultados de una negociación, generando malos acuerdos, sin embargo, las emociones positivas como el optimismo, la confianza y la empatía construyen más opciones de valor y mejores resultados.

Hoy la tendencia es a formar a los negociadores con herramientas de inteligencia emocional, de manera que la actuación y el desarrollo del proceso sea asertivo, empático, cordial y con una mirada a generar acuerdos de largo plazo.

El modelo que impulsa esa postura (modelo de negociación de la Universidad de Harvard) propone negociar sobre el entendimiento claro de los intereses, con un manejo respetuoso y centrado en buscar valor y espacios de mutuo acuerdo, eliminando las tácticas de "engaño", manipulación y presión que fueron clásicas por décadas.

La negociación de principios asume que los resultados de la negociación siempre podrán satisfacer, al menos hasta algún punto, las necesidades y deseos de las partes que intervienen en ella. La negociación de principios sigue cuatro normas básicas:

1. Separar las personas del problema: Asegúrese que la negociación se centra en el problema y no en las personas que intervienen. Es posible que a usted no le agraden las otras personas que intervienen en la negociación, pero centrarse en el tema de la negociación, y no en la personalidad o comportamientos, le puede ayudar a moverse hacia una solución.

2. Concentrarse en intereses, no en posiciones: Las negociaciones comienzan con posiciones divergentes. Ver a la otra persona como "el enemigo", por lo general, es contraproducente porque usted puede atascarse en estas posiciones preconcebidas y encontrar que es muy difícil moverse de ellas.

3. Generar varias opciones antes de tomar una decisión final: Para que durante la negociación no se quede estancado en un solo tema o solución, puede ser de ayuda generar tantas soluciones como sean posibles para ver el camino a seguir.

4. Asegurar un resultado basado en un criterio objetivo: Personas carismáticas o ruidosas, que con frecuencia parecen ser muy convincentes durante la negociación, pueden tener una influencia negativa al tomar decisiones cuando las otras personas que intervienen en la negociación tienen reservas.





LA FRASE: "Lo primero que se aprende en una sala de negociaciones es que cuando un gran número de individuos persiguen una misma cosa, ya sea un valor, un bono o un empleo, ésta se sobrevalora con gran rapidez."
 – Michael Lewis.

Tech Radar
 Por: **Jeimy Chiquín**

¿CONOCES CUÁL ES TÚ ESTILO SOCIAL PARA TENER ÉXITO EN UNA NEGOCIACIÓN?

Las negociaciones forman parte de nuestro día a día, pero ¿sabías que según el tipo de personalidad que poseas la negociación puede ser más emotiva o racional? Existen estudios que demuestran que según la base de los comportamientos cotidianos de cada persona, es posible determinar qué tipo de personalidad posee y cómo sería su comportamiento frente a una negociación.

El siguiente modelo presenta cuatro estilos sociales básicos (Pantera, Búho, Delfín y Pavo Real) con lo cual, si el negociador conoce los principios, puede adecuar sus estrategias de negociación, comunicación y de influencia a partir del estilo social de la contraparte, y de esta manera obtener un resultado exitoso en la negociación.



Este modelo, parte de agrupar a las personas sobre la base de comportamientos cotidianos, y presenta cuatro tipologías de personas: las directivas o controladoras (pantera), las que son racionales o analíticas (búho), las que son relacionadoras o promotoras (pavo real) y las conciliadoras y facilitadoras (delfín). A pesar de que todas las personas tenemos algunas características de cada uno de estos diferentes estilos de personalidad, el modelo permite sintetizar para tratar de identificar el estilo predominante y así poder interactuar y negociar conociendo más a esa persona.



LA FRASE: "Las negociaciones suelen ir mejor cuando existe la confianza. Es muy difícil negociar cuando ambas partes desconfían." - **Samuel Johnson.**"

Para Ver

Por: Por: Jeimy Chiquín

PUENTE DE ESPÍAS



Durante la década de los 60 -año en el que estalló la Guerra fría entre la Unión Soviética y Estados Unidos- ambos países tuvieron que negociar el intercambio de dos personas claves para sus gobiernos sin que estuviesen involucrados personalidades públicas.

La película evidencia como la CIA capturó al espía soviético Rudolf Abel en 1957, el cual fue enjuiciado por el gobierno norteamericano por el delito de espionaje y traición. Del mismo modo pero años más tarde, fue derribado el avión del U-2 del piloto Francis Gary Powers, cuando se disponía a capturar imágenes del territorio soviético desde el aire para el gobierno estadounidense.

Ambos gobiernos necesitaban de regreso a sus agentes, por lo que la decisión de negociar el intercambio de ambos espías quedó en manos del abogado James B. Donovan, quien representó ante la corte norteamericana al soviético Rudolf Abel.

Este film es basado en una historia de la vida real, en una década donde las relaciones diplomáticas entre ambos países estaban fracturadas y era necesario establecer una buena comunicación para llegar a un acuerdo entre ambas partes.

James B. Donovan abogado especializado en el área de seguros, logró la liberación de ambos prisioneros, así como también, la liberación de un estudiante estadounidense que fue capturado por Alemania -días después de la captura de Powers- por estar del lado equivocado del muro de Berlín.

Esa película es ideal para trabajar la competencia de negociación, ya que muestra los comportamientos que debe poseer la persona al evaluar las situaciones y estudiar las posibles respuestas de la contraparte.



Ficha técnica

Título: Bridge of Spies.

Título original: Puente de Espías.

País: Estados Unidos.

Año: 2015

Duración: 141 minutos

Género: Drama, Histórico.

Reparto: Tom Hanks, Mark Rylance, Amy Ryan, Alan Alda, Dominic Lombardozzi y Sebastian Koch.



EL DATO: William Ury es el autor del libro "Obtenga el sí", uno de los más vendidos del mundo en la negociación, con casi doce millones de copias impresas en inglés y traducido a 34 idiomas.

Feedback

Por: **María Fernanda Varillas**

ENTREVISTA CON WILLIAM URY



William Ury, creador del Programa de Harvard sobre Negociación, es uno de los expertos más reconocidos del mundo en la negociación y la mediación. Ury en su entrevista para Management TV habla sobre el Método de Negociación de Harvard.

La base está en preguntarse por qué la otra persona quiere lo que quiere, qué hay detrás de eso, cuáles son sus expectativas, sus miedos, sus deseos. Si esto se entiende, hay grandes posibilidades de satisfacer ambos intereses. La idea es llegar a un punto donde todos ganen.

¿Qué sucede si no se tiene idea de qué es lo que le pasa a la otra parte?

Muchas veces las personas no tienen idea de cuáles son sus intereses. La clave es sentarse con ellos y tratar de entenderse mutuamente. Para ser exitoso en una negociación, hay que ponerse en los zapatos del otro, y entenderlo. Todos tenemos esta capacidad. Se trata de ejercitar un poco la empatía. Desde ese lugar se puede cambiar una posición que parecía inamovible.

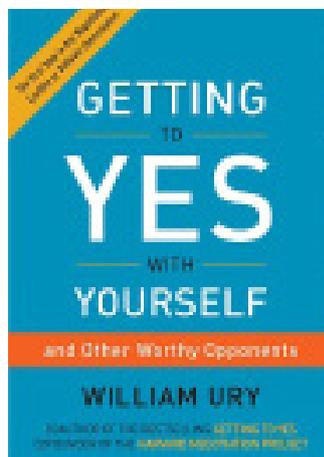
¿Cómo lidiar con personas difíciles?

Las personas difíciles suelen provocar, y producen

reacciones. No se puede influir en una persona difícil si primero uno no influye en sí mismo. Es decir, hay que tener mucho cuidado en cómo reaccionamos. Cuando una persona está enojada hará el mejor discurso, del cual se arrepentirá. En estos casos uso la metáfora de ir al balcón; es decir, tomar un poco de distancia, pensar, enfriar la situación. Y mantenerse enfocado en lo que uno realmente quiere lograr de esa negociación.

¿Puede ser que haya sólo una opción y que los negociadores ganen o pierdan?

Hace treinta años que estoy trabajando en esto, y nunca he visto negociaciones en las que haya sólo una opción. El ser humano es increíblemente creativo.



Si te gustó esta revista y quieres más información del mundo online, síguenos a través de www.linkgerencial.com



@linkgerencial



link.gerencial



linkgerencial@linkgerencial.com