



OREMINING
capacitaciones



Técnicas de Liderazgo para la Conducción de Equipos de Trabajo

**MÓDULO 2:
COMUNICACIÓN EFECTIVA Y FEEDBACK**



Visita nuestro sitio web



www.oremining.cl

LA COMUNICACIÓN COMO EJE DEL ÉXITO

- Desarrollar las competencias para lograr altos estándares de impecabilidad en la coordinación de acciones.
- La empresa como una red de conversaciones, una red de promesas y una red de cuidado. Desarrollar las competencias para lograr altos estándares de impecabilidad en la coordinación de acciones



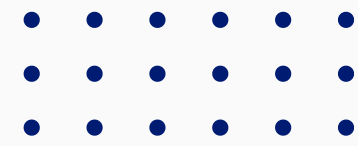
- Teorías y Técnicas de la negociación y de la comunicación.
- La Negociación Concepto, Características y Metodología.
- Modelos Teóricos de Negociación.
- Fases de la Negociación en el Proceso de Conflicto.
- Elementos de la Comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Técnicas de Comunicación. Escucha Activa.
- Aspectos que mejoran la Comunicación.
- Liderazgo y comunicación.



TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

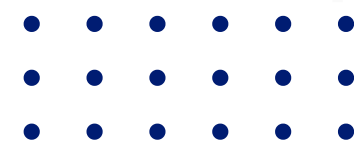
Habilidades personales para llegar a buenos acuerdos.





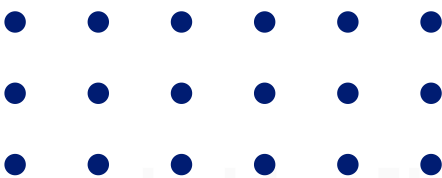
¿DE QUÉ VAMOS A CONVERSAR?

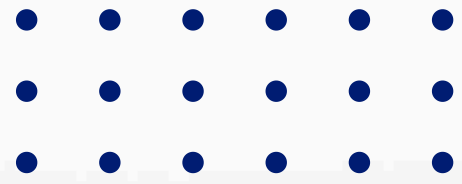
- Tipos de Negociación.
- Proceso y tiempo negociador.
- El lado humano de la negociación: percepción y emociones.
- Habilidades de comunicación: el arte de escuchar.
- Factores de éxitos en la negociación.



EXPECTATIVAS

Situaciones comerciales con clientes habituales (confianza). Negociaciones comerciales de precio y servicio a la vez. Ganar confianza y determinación. Negociaciones con proveedores y compras.





TEST DEL BUEN NEGOCIADOR..

¿Me pongo en el lugar del otro?

¿Soy paciente?

¿Soy capaz de escuchar y observar para entender?

¿Soy flexible y abierto a los cambios? ¿Puedo ser creativo?

¿Tengo iniciativa propia o me dejo llevar por la situación?

¿Tengo autocontrol o autodominio?

¿Soy persuasivo?

¿Realista y razonable?

¿Analítico?

¿Ambicioso y perseverante?

¿Tengo confianza en mí mismo?

TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

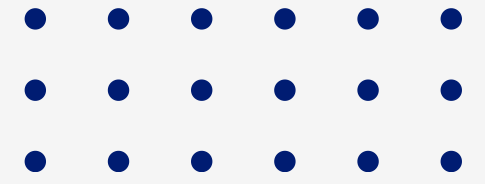
TIPOS DE NEGOCIACIÓN



VIDEO / REFLEXIÓN



TIPOS DE NEGOCIACIÓN



GANA - PIERDE (suma cero): ¿Qué trozo de la tarta es para mí?

GANA-GANA (suma variable): ¿Cuan grande puedo hacer la tarta?

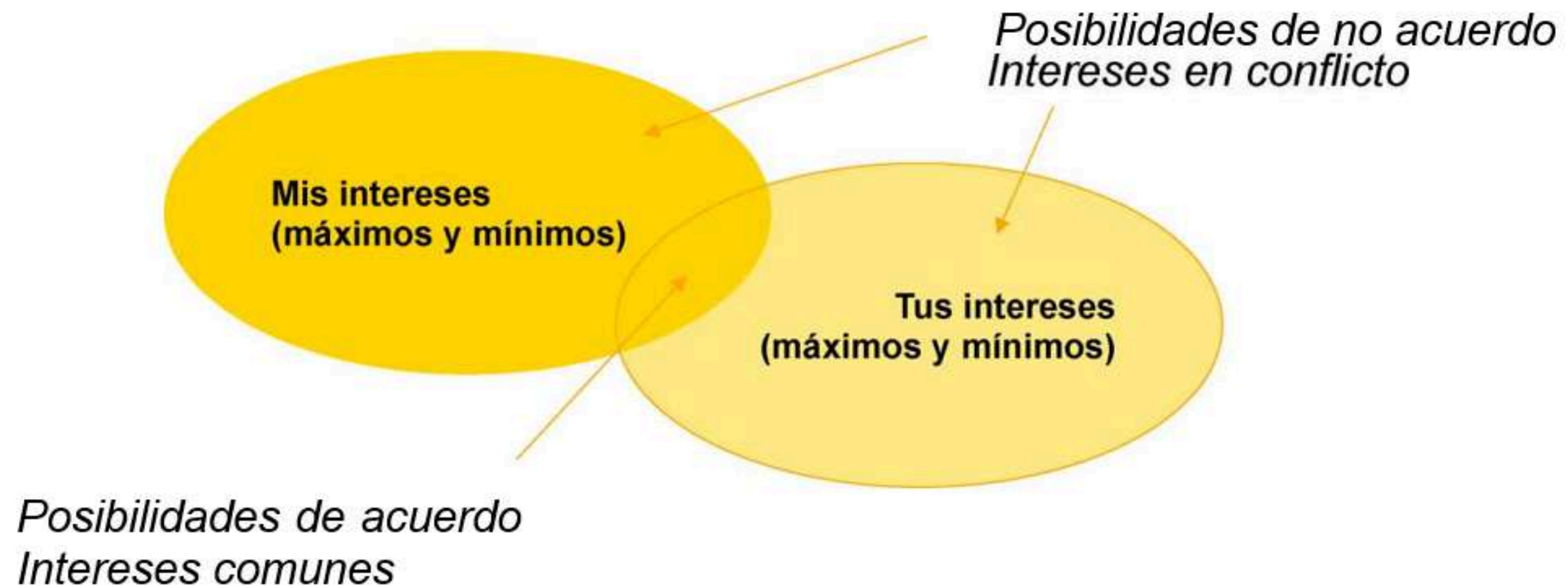
¿Podemos crear valor?

¿Tenemos alternativas?



CONCEPTOS PREVIOS

Límites de la negociación



CONCEPTOS PREVIOS

Intereses ocultos



Todos mis intereses



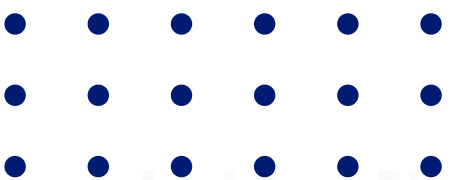
Intereses ocultos (a descubrir)

CONCEPTOS PREVIOS

La situación de no - acuerdo



El **fuerte** de la negociación no es el mas **poderoso**, es el que tenga la mejor **situación de no-acuerdo**. En la valoración de esta situación entran tanto los intereses directos como los ocultos.



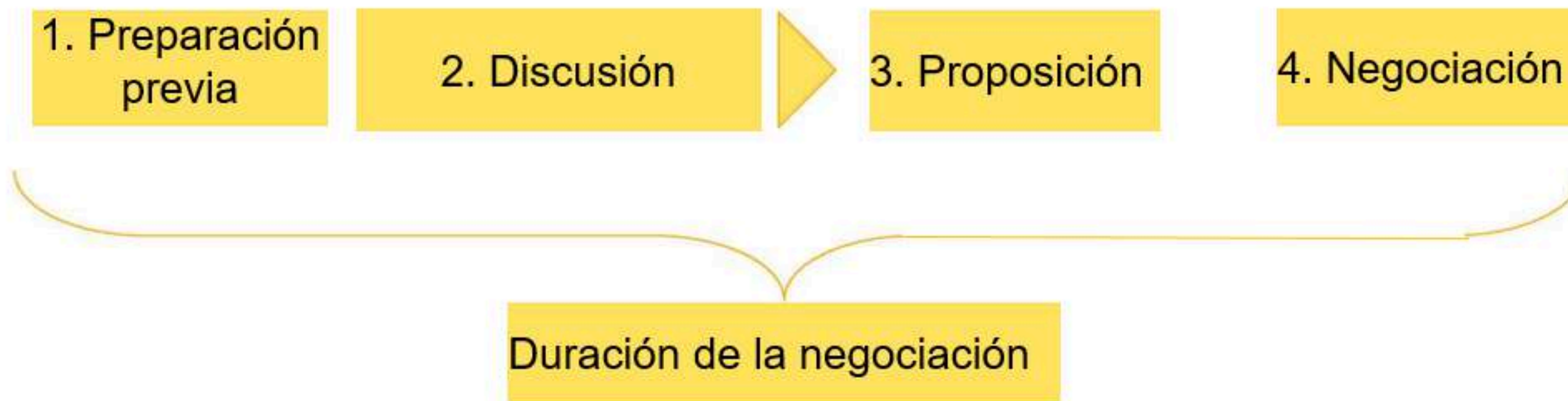
TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

PROCESO DE TIEMPO Y NEGOCIACIÓN



PROCESO DE NEGOCIACIÓN

Etapas a seguir...



Gestión del tiempo, de las prisas, etc... en relación con la situación de no acuerdo
Gestión de las reiteraciones... en relación a conservar las buenas relaciones

PROCESO DE NEGOCIACIÓN

Preparación previa

Objetivo: preparar la negociación

¿Cómo?:

1. ¿Qué tipo de negociación es?
2. Definir claramente nuestros objetivos
3. ¿Qué perfil tiene la contraparte? ¿Qué información tenemos de ella?
4. ¿Cuáles son los temas clave a tocar en la negociación?
5. ¿Cuáles son los argumentos para defender nuestra postura?
6. ¿Qué concesiones estamos dispuestos a hacer?
7. ¿Cuándo podemos romper la negociación?

PROCESO DE NEGOCIACIÓN

Preparación previa

Objetivo: preparar tu mejor situación de no-acuerdo

¿Cómo?:

1. Preparar una buena situación de no acuerdo
2. Listar oportunidades de gana-gana y concesiones de bajo costo
3. Buscar información, aunque sólo sea cualitativa, sobre límites de negociación, situaciones de no-acuerdo e intereses ocultos de la parte contraria
4. Elegir la táctica (procedimiento de trabajo) adecuada para la negociación

PROCESO DE NEGOCIACIÓN

Discusión

Objetivo: Comunicar nuestro propósito

¿Cómo?:

1. Plantear y comunicar claramente nuestra propuesta
2. Escuchar y observar para interpretar bien las propuestas de las contrapartes

Proposición

Objetivo: proponer sobre las propuestas de inicio	-▶	¿Cómo?:
		1. Hacer propuestas realistas y alcanzables
		2. Interpretar los intereses ocultos de la contraparte

PROCESO DE NEGOCIACIÓN

Negociación

Objetivo: culminar el acuerdo

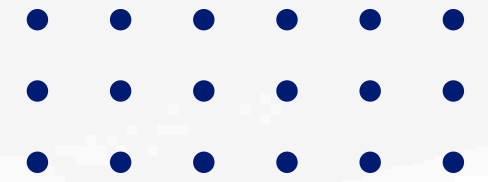
¿Cómo?:

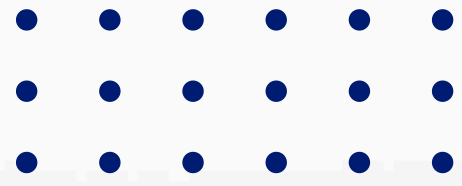
1. Táctica aconsejable en función de negociación GANA-GANA o GANAPIERDE
2. Negociaciones GANA-GANA: hacer que la tarta sea más grande
3. Negociaciones GANA-PIERDE: cerrar un reparto de la tarta, manteniendo las relaciones entre ambos

GANA - GANA

Aumentar el tamaño de la torta.

1. Crear ambiente distendido y de colaboración.
2. Empezar por listar todas las soluciones posibles. Evitar insistir en la nuestra como única opción.
3. Analizar conjuntamente ventajas e inconvenientes de las mismas.
4. Desechar opciones injustas para una de las partes.
5. Elegir entre las restantes buscando un procedimiento objetivo.





GANA - PIERDE

Quiero el mayor pedazo de la torta,
sin descuidar mi buena relación.

Objetivo general de nuestra
negociación:

1. Transmitir la creencia que: el acuerdo es mucho más importante para la contraparte que para ti
2. Transmitir que tenemos grandes alternativas frente a un no acuerdo
3. Transmitir que la contraparte necesita un acuerdo a cualquier precio

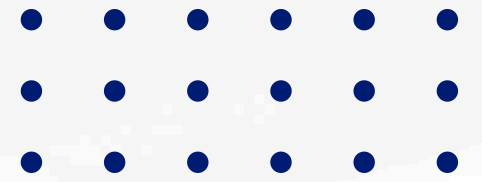


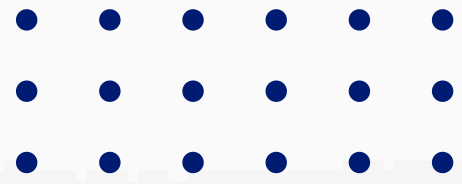
GANA - PIERDE

Quiero el mayor pedazo de la torta,
sin descuidar mi buena relación.

Fase inicial:

1. Crear un clima propicio para nosotros (as).
 2. Obtener el máximo de información (escuchar).
sobre la contraparte:
- Áreas de negociación.
 - Punto de no-acuerdo.
 - Resaltar nuestras alternativas.
 - Demostrar poco interés en el acuerdo.





GANA - PIERDE

Quiero el mayor pedazo de la torta,
sin descuidar mi buena relación.

Tipo de negociación:

1. Vertical. Punto a punto cerrando temas.
2. Horizontal (recomendada). Todos los puntos a la vez, sin cerrar nada hasta un acuerdo global.

Quien pega primero, pega más fuerte...
excepto si estás completamente
desinformado.

GANA - PIERDE

Dinámica óptima

ATAQUE

DEFENSA

1	Empezar haciendo una exposición sesgada, para que el contrario piense que su situación es débil y necesita hacer grandes concesiones.	Rebatir la exposición con argumentos.
2	Lanzar una primera oferta muy inferior a la esperada por la otra parte, pero defendible con argumentos	Mostrar asombro e incredulidad y argumentar su falta de sentido.
3	Hacer concesiones intrascendentes, magnificarlas ante la otra parte y pedir contrapartidas.	Aceptar minimizando su importancia.
4	Ir arañando concesiones parciales	No ceder sin contrapartidas.
5	Desgastar al contrario, terminará por aceptar cosas que no hubiese aceptado sin la presión psicológica.	Forzar un aplazamiento al sentirse agotado
6	Partir la diferencia.	Aceptar pidiendo algo a cambio.
7	En las negociaciones con peligro de ruptura es conveniente que asistan dos negociadores y uno haga de "bueno" y otro de "malo".	Dureza con el "malo" y prudencia con el "bueno".
8	En todo momento hay que ser duros con la empresa de la parte contraria, pero amables con las personas que la representan.	
9	Al terminar hacer ver al contrario que ha logrado un buen acuerdo	

VIDEO / REFLEXIÓN



TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

PERCEPCIÓN Y EMOCIONES



INTELIGENCIA EMOCIONAL

El ingrediente olvidado...

“El buen negociador debe tener la habilidad para comprender y llevar a la otra parte por el camino más conveniente para ambos, manejando la relación interpersonal de la forma más propicia y adecuada.”

Joaquín Monzó Sánchez



INTELIGENCIA EMOCIONAL

Cerebro pensante + Cerebro emocional

	Lado izquierdo	Lado derecho
Cerebro pensante (Neocórtex)	Analítico Matemático Técnico Lógico Racional Práctico	Conceptual Holístico Imaginativo Integrador Espacial Intuitivo
Cerebro emocional (Sistema límbico)	Organizado Orientado al detalle Tradicional Fiable Secuencial	Comunicativo Emotivo Sensible Expresivo Espiritual Orientado al logro



INTELIGENCIA EMOCIONAL

Habilidades intelectuales

- Una mayor capacidad de análisis y síntesis del tema a negociar,
- Originalidad para la creación de alternativas,
- Habilidad lingüística para desarrollar correctamente el proceso dialéctico de la negociación,
- Pensamiento conceptual.
- Capacidad para solucionar el problema negociado y pensamiento sistémico.



INTELIGENCIA EMOCIONAL

Habilidades emocionales

- Aumentando la confianza en sí mismo, mejorando su integridad (siempre se dice que un negociador debe ser una persona íntegra).
- Su autocontrol (no cediendo ante presiones y dejándose intimidar).
- La perseverancia para conseguir sus objetivos en las negociaciones.
- Aumenta la comprensión de las partes entendiendo la posición del otro.
- Mejora sus habilidades para resolver conflictos de actitudes.
- Aumenta su capacidad de comunicación.



INTELIGENCIA EMOCIONAL

Dos dimensiones que trabajar...

Intrapersonal	Interpersonal
<ul style="list-style-type: none">• conciencia de sí mismo (conciencia emocional, conocimiento de uno mismo y confianza en uno mismo),• a autorregularse (autocontrol, confiabilidad, actuación en conciencia, flexibilidad y creatividad),• y también a motivarse (afán de logro, compromiso, iniciativa y optimismo).	<ul style="list-style-type: none">• mejoran la empatía (comprensión de los demás, orientación hacia el servicio, aprovechamiento de la diversidad),• y las habilidades sociales (influencia, comunicación, manejo de conflictos, facilitación de cambios, establecimiento de vínculos, colaboración y cooperación y espíritu de equipo).



INTELIGENCIA EMOCIONAL

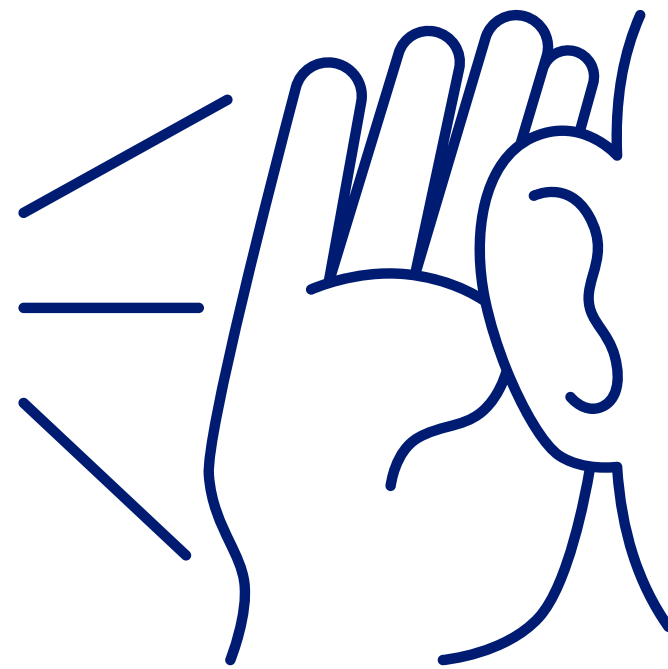
¿Tiene que ver con el rendimiento negociador?

Autoconocimiento, control del estrés, flexibilidad, motivación al logro, iniciativa, responsabilidad, comprensión, gestión de la diversidad, influencia y capacidad de liderazgo.



TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

ESCUCHAR



COMUNICACIÓN EN EMPRESAS

FORMATOS



IMPORTANCIA PARA LA DEDICACIÓN EN LA EMPRESA

FORMACIÓN

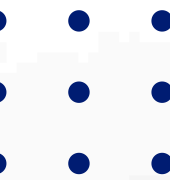
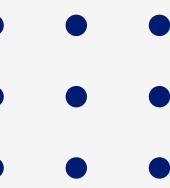
1. Escuchar(+ frecuente)
2. Hablar - exponer
3. Escribir
4. Leer

1. Leer (4 años)
2. Escribir (4 años)
3. Hablar-exponer (opcional)
4. Escuchar (formal) (apenas se forma)



CONSEJOS PARA APRENDER A ESCUCHAR

1. Manifieste interés por su interlocutor.
2. No se distraiga, centre su atención en las preguntas.
3. Pregunte: escucha reflexiva (repetir la opinión de la audiencia en forma de pregunta) para fijar las ideas.
4. Busque las claves de las opiniones.
5. Evite las interrupciones cuando dialoga.
6. No escuche tan solo con los oídos (lenguaje no verbal = 90% de comunicación).
7. Tome notas (recuerde las interlocuciones).





CONSEJOS PARA APRENDER A ESCUCHAR

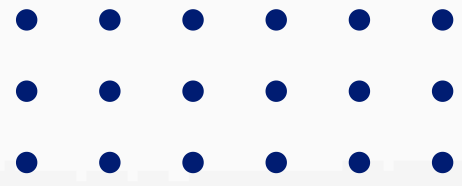
1. Construir puentes.
2. La técnica de asentir con la cabeza.
3. Breves frases de ánimo.
4. Cómo mantener el control visual.
5. El efecto espejo.
6. Ir al mismo paso.

6 habilidades estratégicas para presentaciones de impacto.

TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

ACTORES DE ÉXITO





**No te olvides...
el objetivo de toda negociación es:**

**Hacer máximo nuestro beneficio
(objetivo) sin perjudicar o dañar la
relación mutua.**

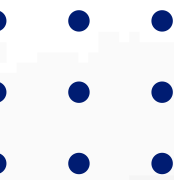
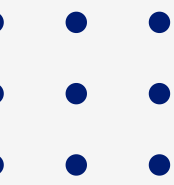
**Debemos convencer (no vencer)
de un resultado razonable para
ambas partes.**





ALGUNOS CONSEJOS

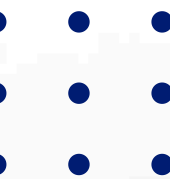
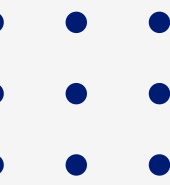
1. Prepara y planifica tus negociaciones.
2. Evitar reuniones multitudinarias, ambientes caldeados poco propicios y menos gestionables.
3. Siempre que puedas, juega en tu campo. Si no puedes, en campo neutro.
4. Observa minuciosamente a la contraparte.
5. Ser flexible: pequeñas concesiones abren grandes caminos.
6. Escuchar demasiado, mejor que hablar demasiado (sobre todo en fases previas).
7. Ponerse en el lugar de la contraparte (empatía)
8. Ser comprensivo
9. No tener prisa
10. Prestar atención al mensaje
11. Debilitar al contrario, explotando sus debilidades para que afronte sus fortalezas con inseguridad.





GETING TO “YES”

- 1.- No negocies sobre POSTURAS previas y precocinadas, sino sobre objetivos. Los objetivos te permiten una flexibilidad de tener múltiples posiciones para llegar acuerdos más amplios.
- 2.- Separar la persona del problema. Ya que la negociación tiene una componente emocional, intenta aislar tu independencia frente a la negociación.
- 3.- Enfocarse a los intereses, para no caer en posiciones que incluso los perjudiquen. Primero los intereses, después las posturas y sus argumentos.
- 4.- Inventa y crea nuevas situaciones que permitan a ambas partes GANAR-GANAR
- 5.- Objetividad: insiste en mantener una visión objetiva para juzgar la negociación



VIDEO / REFLEXIÓN



COMUNICACIÓN INTERNA



¿TAN DIFÍCIL ES ENTENDERSE?





SI



**¡DESDE LUEGO
QUE SI!**



Todo directivo debe comprender que la comunicación eficaz es un instrumento esencial de la buena dirección, y que la función de transmitir y descifrar la información apropiada, tanto ascendente como descendente, constituye una parte importante de su trabajo

No es tan fácil como parece...

COMUNICACIÓN INTERNA

Contar a la organización lo que la propia organización está haciendo



La comunicación es el único medio que
mantiene unida la empresa



Bob Nelson

¿POR QUÉ ESTUDIAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LAS ORGANIZACIONES?





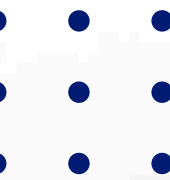
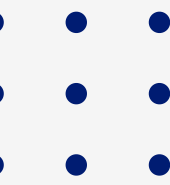
“Antes éramos como una familia...”

“No sabía que teníamos una nueva oficina...”

“Los señoritos de Ventas no entienden los problemas de Administración...”

“En esta empresa ya no sabemos ni a lo que nos dedicamos...”

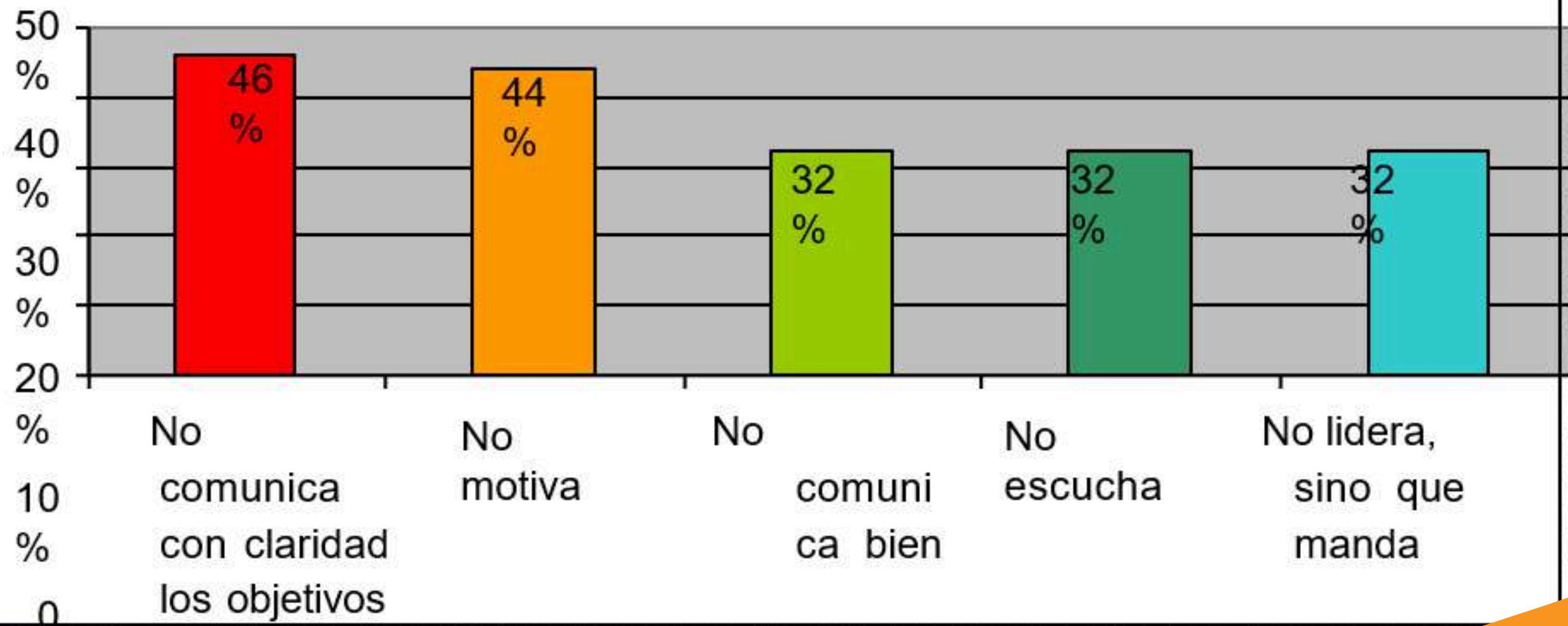
“Soy el último en enterarme...”



¿Cuáles son los comportamientos más irritantes de tus jefes?



¿Cuáles son los 10 comportamientos más irritantes de los jefes?



Estudio realizado por el Centro de Estudios Financieros

% Valoración de cualidades del jefe ideal

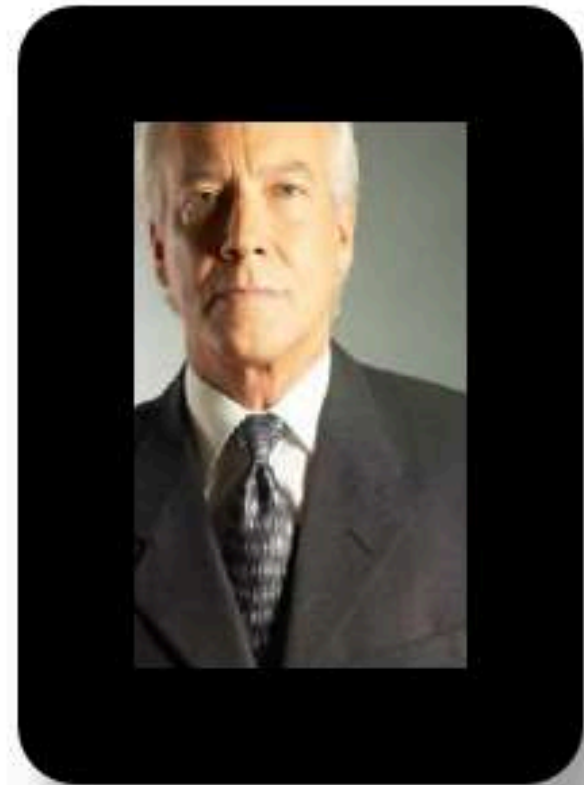


INFORMACIÓN

V/S

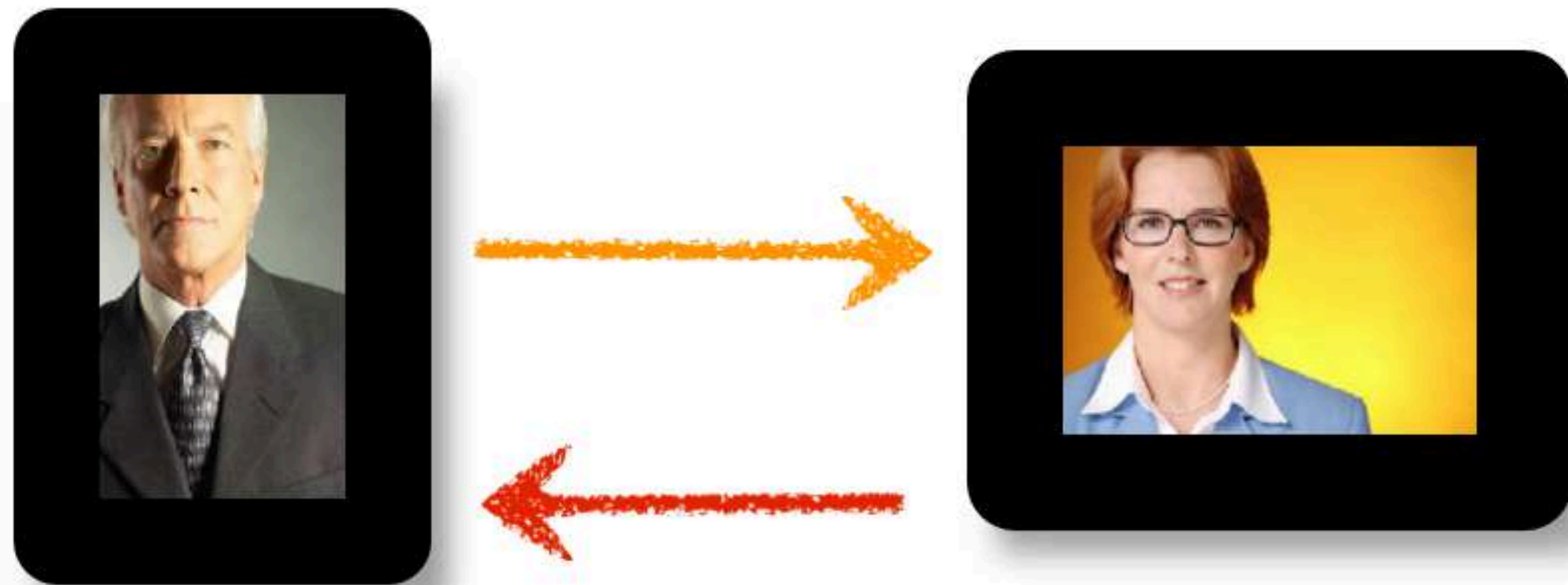
COMUNICACIÓN

ESQUEMA BÁSICO DE LA COMUNICACIÓN



INFORMACIÓN

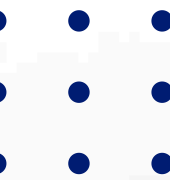
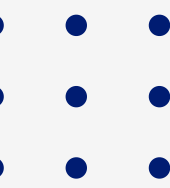
ESQUEMA BÁSICO DE LA COMUNICACIÓN



COMUNICACIÓN



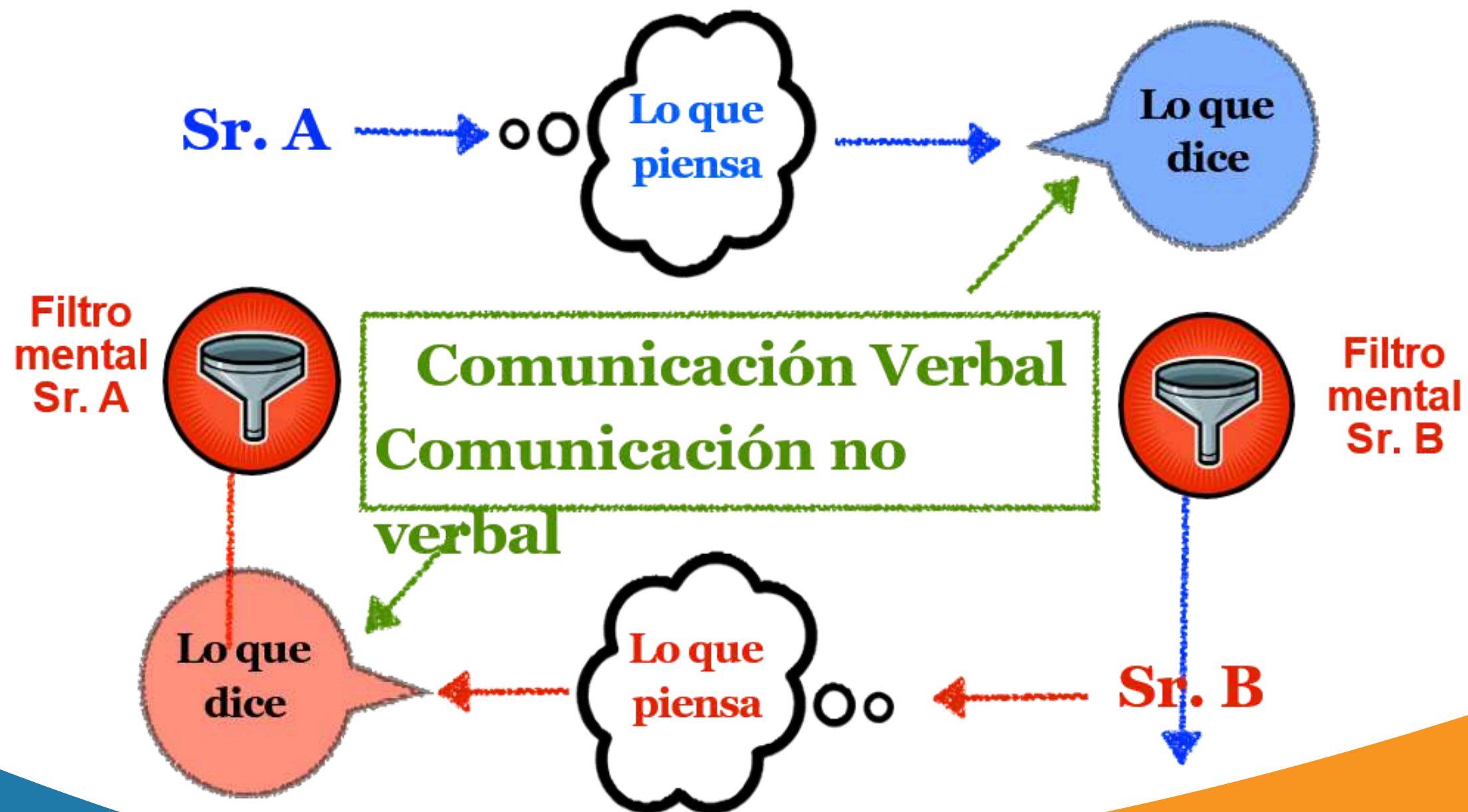
Sólo existe comunicación cuando el receptor tiene ocasión de reaccionar al mensaje del emisor (feedback).



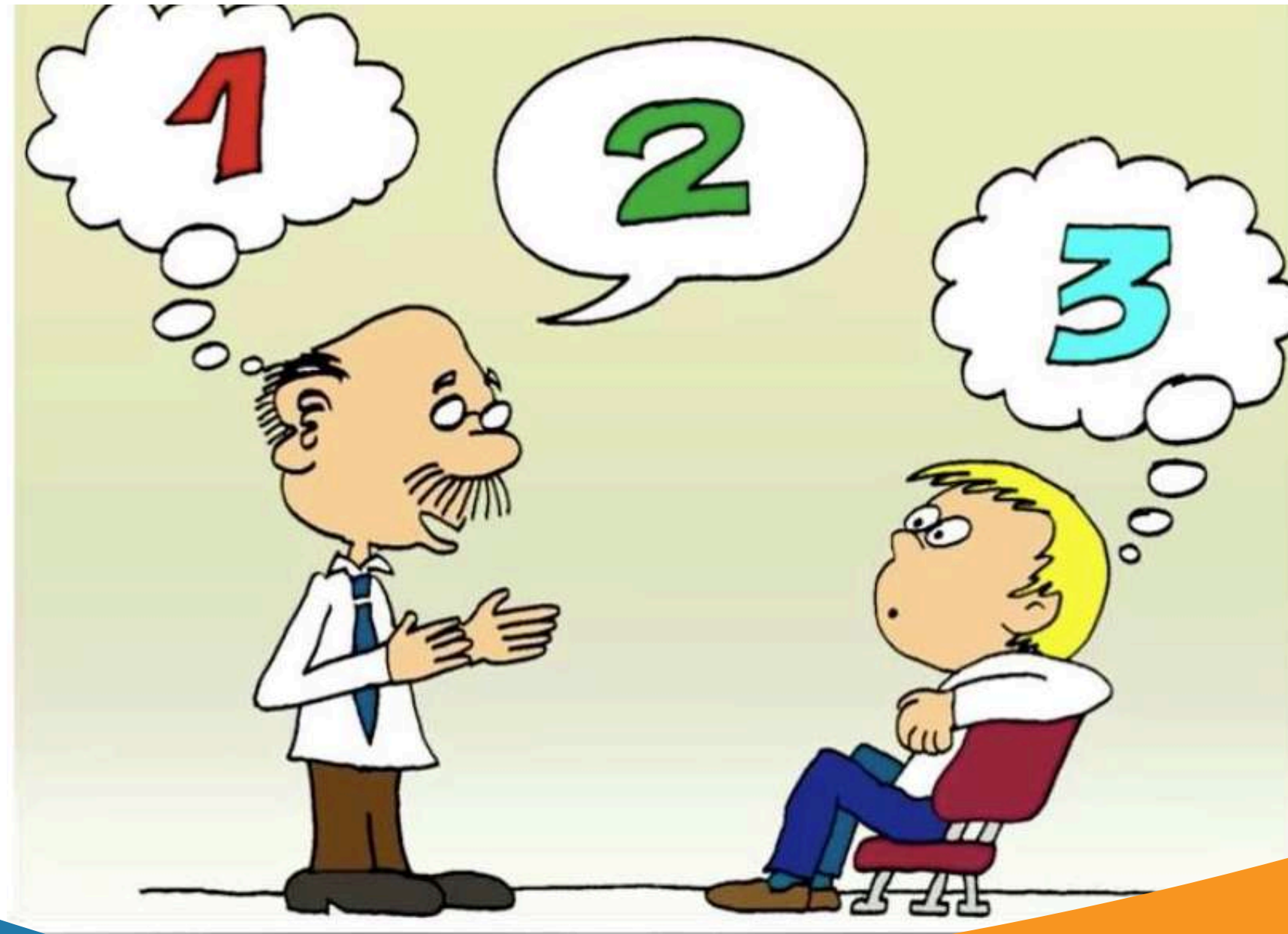


EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

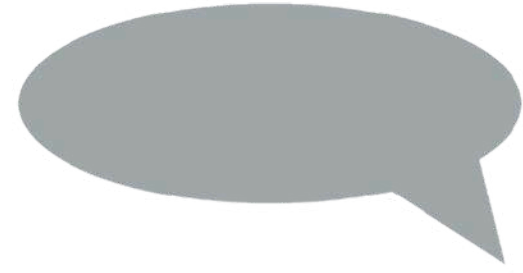
EL PROCESO DE COMUNICACIÓN



EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

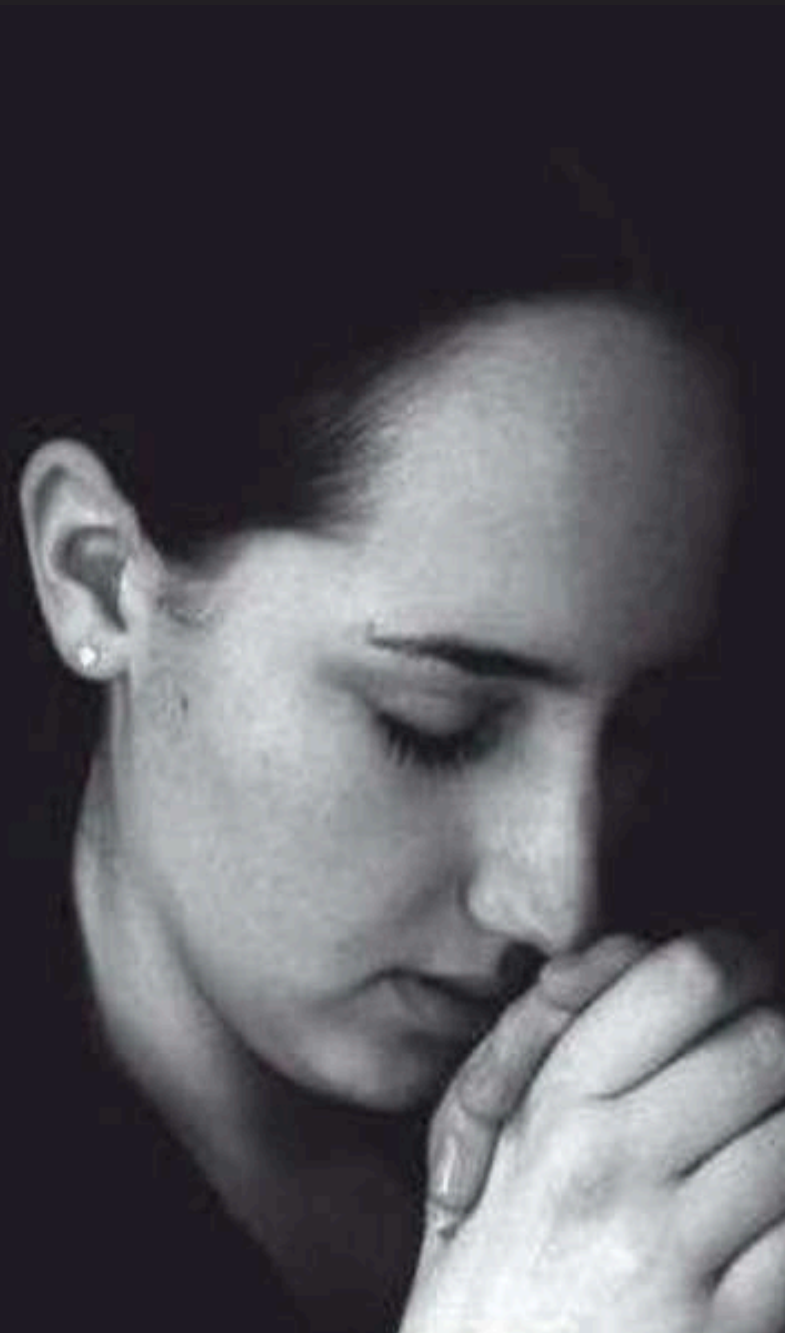


¿QUIÉN COMUNICA?

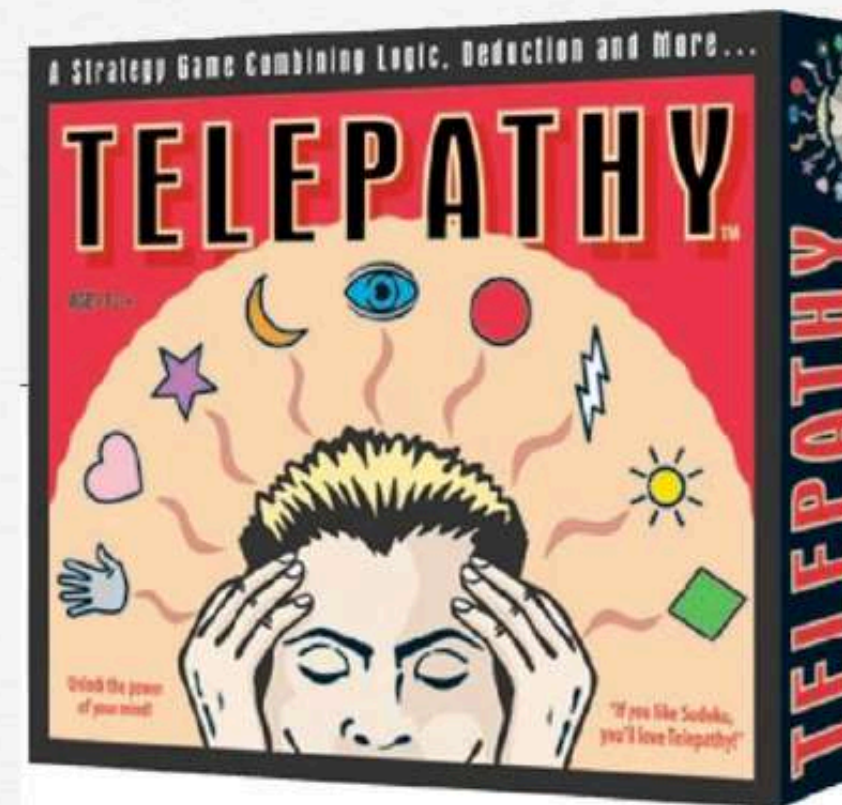


TÚ

**Por favor, que
mi jefe hable
conmigo**



“Deben
entendernos...”



Una recomendación



PASEARSE

Otra recomendación

**Menos mails Más
conversaciones**



CIERRA LA PANTALLA Y SAL AL PASILLO



¿QUÉ SE COMUNICA?



¿QUÉ SE COMUNICA?

2 POSTURAS



“En esta empresa, hasta el último de nuestros empleados accede a toda la información contable”

“Cuanto menos sepan los empleados cómo va la empresa, mejor que mejor”

¿CÓMO SE COMUNICA?



CLASES DE COMUNICACIÓN



CLASES

- Interna
- Externa



MECANISMOS

- Formales
- Informales



PERSONAL

- Verbal
- No verbal

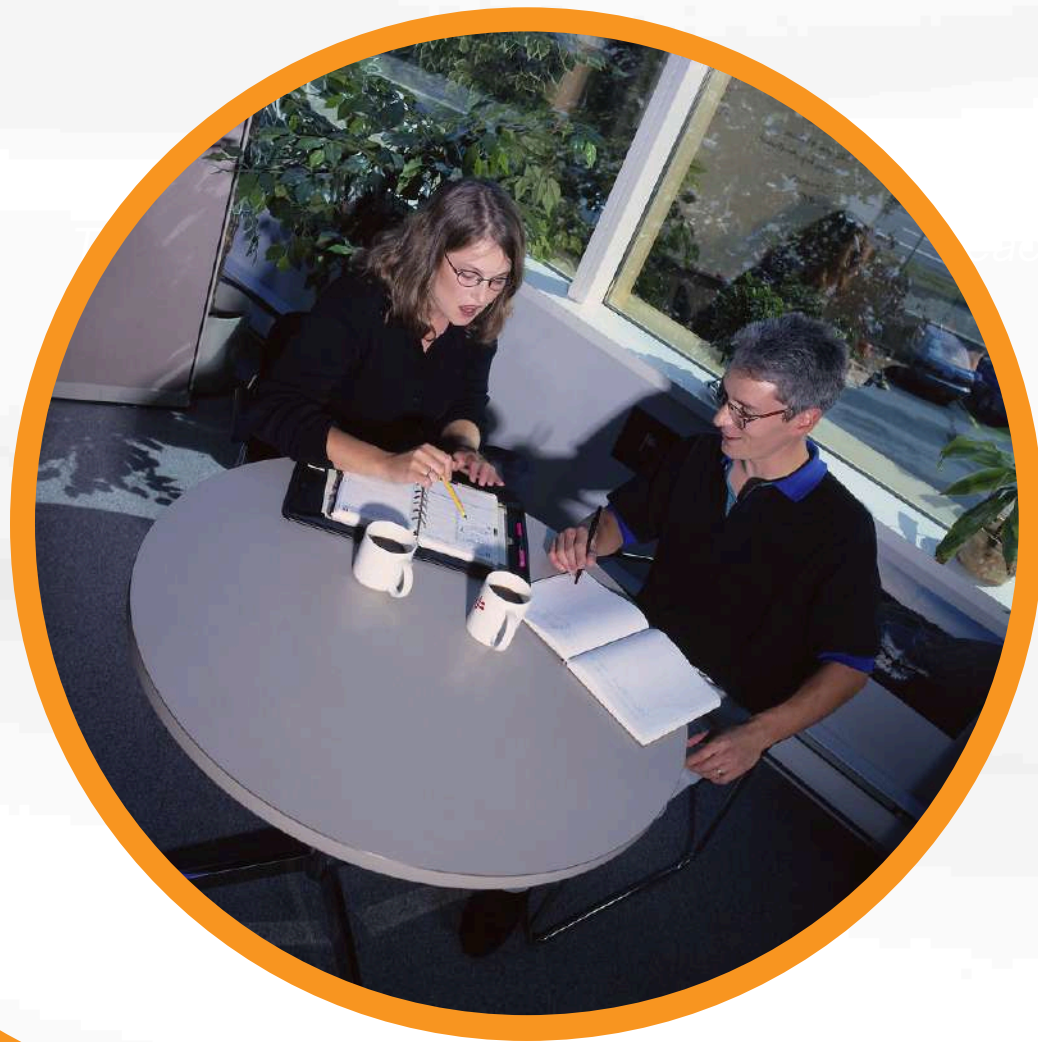


VIDEO / REFLEXIÓN



BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN

Trombos en el sistema circulatorio.





BARRERAS A LA COMUNICACIÓN

1. Rumores
2. Suposiciones
3. Diferencias de significado
4. Escuchar lo que deseamos
5. Tendencia a enjuiciar
6. Comunicación defensiva
7. Mensajes mal expresados
8. Dificultades de atención
9. Malentendidos
10. Las emociones

RUMORES

“Lo sé de muy buena fuente...”

NO TODOS REPITEN LOS
CHISMES QUE OYEN. ALGUNOS
LOS MEJORAN.



SUPOSICIONES

Sacamos conclusiones muy rápido

Con información incompleta no solemos preguntar, sino que completamos la información que nos falta

Normalmente la suposiciones son negativas



DIFERENCIA DE SIGNIFICADOS PARA EMISOR Y RECEPTOR

CHOTERAS.COM
LOS MEJORES VIDEOS DE LA RED!

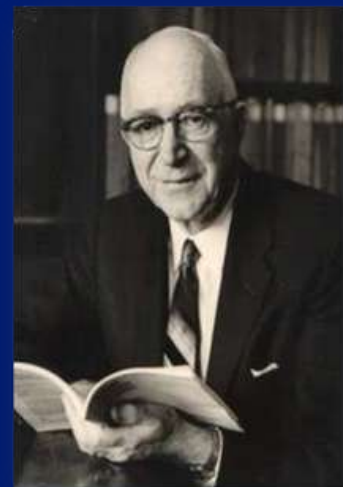


**ESCUCHAR LO QUE DESEAMOS...
Y NO LO QUE SE DICE**



TENDENCIA A ENJUICIAR

“Tener un prejuicio es estar absolutamente seguro de una cosa que no se sabe”.



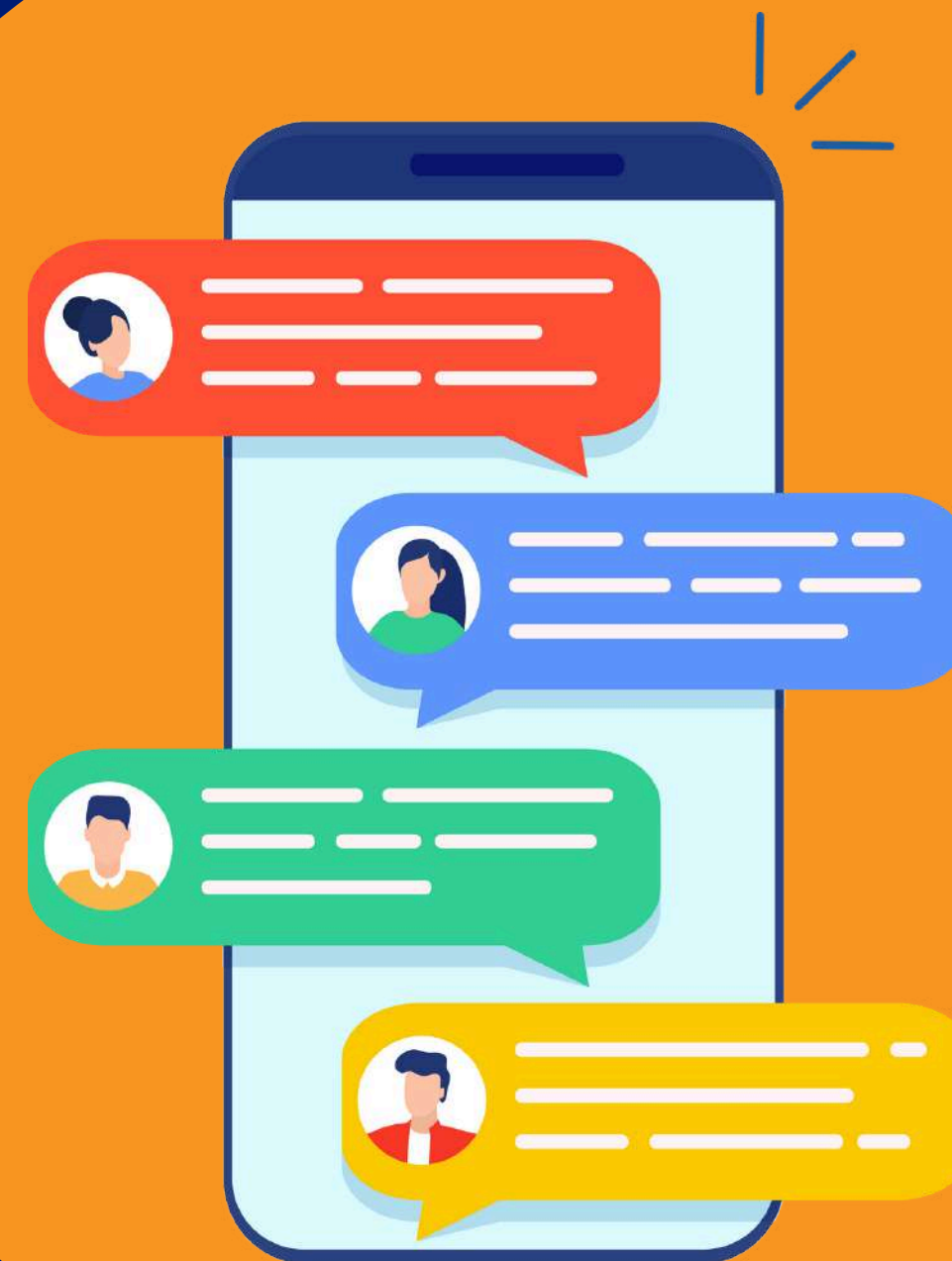
Gordon Allport



COMUNICACIÓN DEFENSIVA



MENSAJES MAL EXPRESADOS O INTERPRETADOS



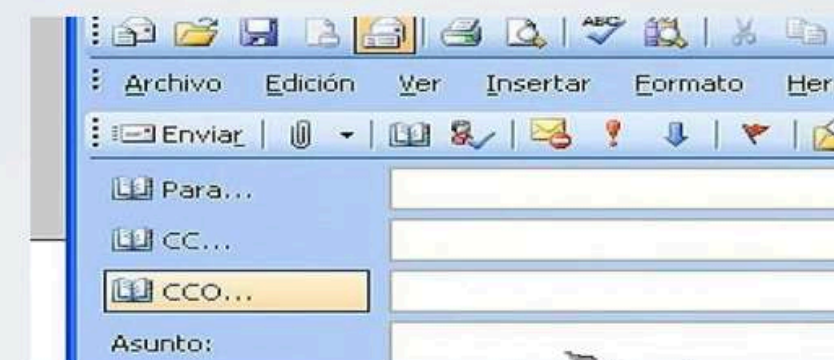
DIFICULTADES DE ATENCIÓN

SORDERA por falta de atención.

SOLEDAD multipantalla.



Puñaladas 2.0.



MALENTENDIDOS

Cómo surgen los malentendidos

Enfrentamiento

ACCIÓN

Siempre me ignora

GENERALIZACIÓN

Me ignoró porque cuando...

ATRIBUCIÓN
DE CAUSAS

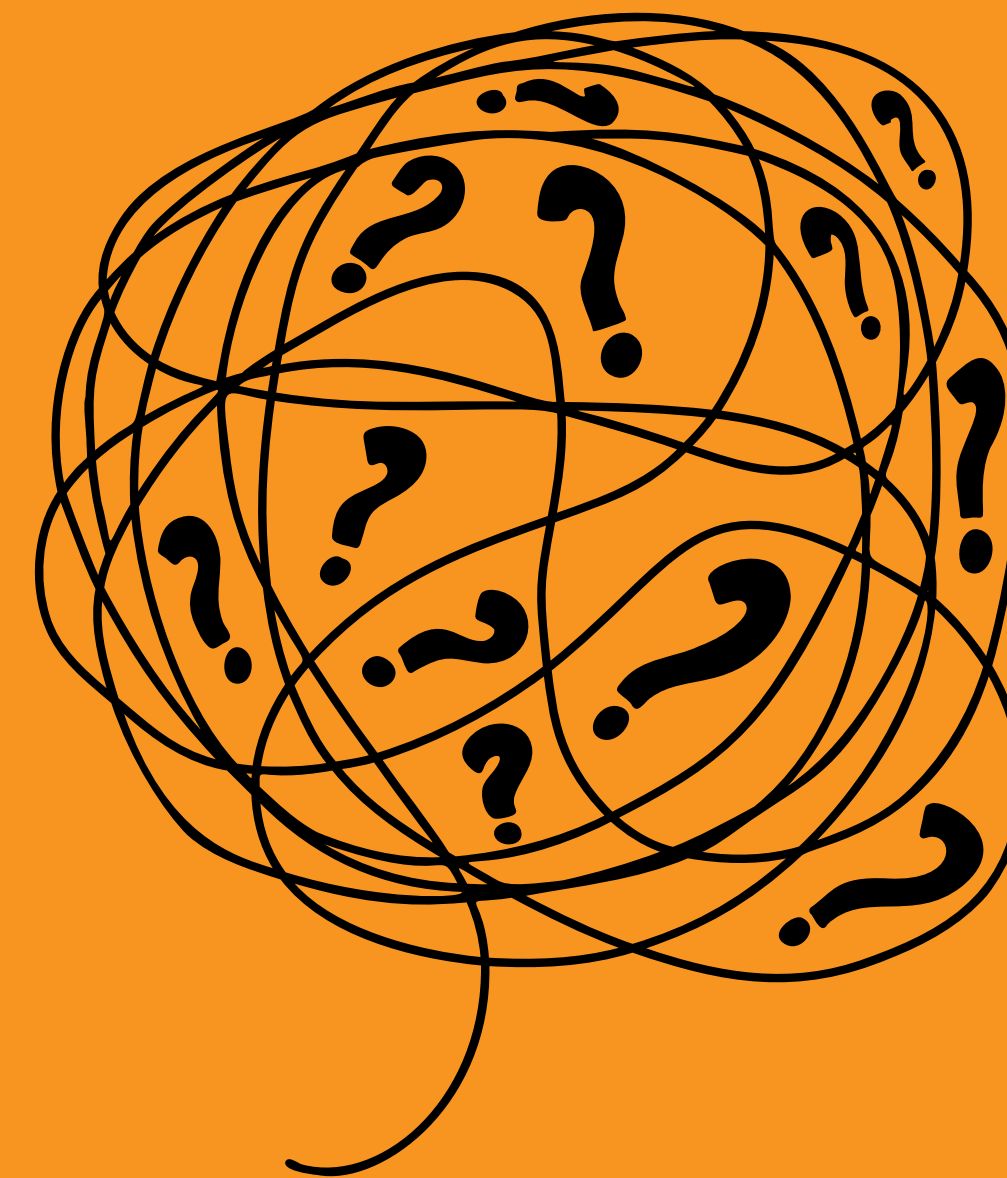
Me ignoró cuando lo saludé

INTERPRETACIÓN

No me contestó el saludo

HECHOS

Escalera de inferencia (Chris Argyris)



LAS EMOCIONES





Técnicas de Liderazgo para la Conducción de Equipos de Trabajo

**MÓDULO 2:
COMUNICACIÓN EFECTIVA Y FEEDBACK**



Visita nuestro sitio web



www.oremining.cl



Contacto

Teléfono: +569 6406 6491

Whatsapp: +569 6406 6491

Email: contacto@ore-mining.com

Web: www.oremining.cl

