

# Taller de negociación acuerdos y contratación laboral

Lic. (M.Sc.) Antonio López Villegas

04143063260 - 0212 7434525

[altatribuna@yahoo.com.mx](mailto:altatribuna@yahoo.com.mx)

[www.tallerescursos.com](http://www.tallerescursos.com)

## **INSTITUTO VENEZOLANO DE METODOLOGÍA**

### **INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA EL PARTICIPANTE**

El Instituto Venezolano de Metodología tiene el inmenso placer de darle la bienvenida a experiencia que usted vivirá en el taller de “Negociación y acuerdos”. Le agradecemos su confianza por habernos elegido.

Con la ayuda del facilitador usted será el protagonista principal de esta actividad, la cual fue diseñada especialmente para que tome conciencia de sus propias habilidades y avance así en un proceso de crecimiento personal, a partir del descubrimiento de sus potenciales y de sus capacidades de comunicación.

Haremos especial énfasis en sus debilidades, a fin de transformarlas en fortalezas para que logre un mayor dominio de la materia en cuestión. Así de esta manera aflorarán definitivamente sus propias capacidades de cambio y logrará desarrollarlas de una manera apropiada y equilibrada en los distintos ámbitos de su vida.

Este material de apoyo fue concebido y preparado especialmente para este instituto pero sin menoscabo de ser utilizado también en otros ámbitos, a fin de que les sirva de guía a todos aquellos participantes que desean transformar su vida en una mejor.

Hemos creído importante desarrollar estos talleres a fin de apoyarlo sólidamente. Para ello es necesario naturalmente que se comprometa a estudiar y realizar las prácticas que le presentamos en este “Manual del Participante.”

En este Instituto también se dictan otros tipos de cursos y talleres que redundaran indefectiblemente en su preparación personal, académica y

profesional. He aquí un listado de las actividades que por ahora se desarrollan nuestros espacios.

- ❖ El famoso Taller Oratoria y Liderazgo (3 niveles)
- ❖ Oratoria y Liderazgo para Abogados.( 2 niveles)
- ❖ Técnicas Modernas de Redacción (2 niveles)
- ❖ Taller vivencial “Impulsa Carreras y Cambia vidas”.
- ❖ Dicción, Locución y Producción en Radio (2 niveles)
- ❖ Mejoramiento Profesional en Técnicas De ventas.
- ❖ Motivación al Logro y Autoestima
- ❖ Taller Reflexivo para la Efectividad Personal
- ❖ Taller: “Escuela para Padres”
- ❖ Relaciones Humanas para la Optimización del trabajo en equipo.
- ❖ Toma de Decisiones y Análisis de Problemas.
- ❖ Liderazgo e Inteligencia Emocional (Manejo de las Emociones)
- ❖ Imagen y Servicio al Cliente
- ❖ Organización de eventos especiales
- ❖ Etiqueta y Protocolo
- ❖ Instrumentos y Técnicas de planificación
- ❖ Planificación Estratégica
- ❖ Gerencia Efectiva
- ❖ Taller de Sensibilización y Formación de Equipos de Trabajo de alto Desempeño
- ❖ Manejo De Grupos
- ❖ Seminario de presentaciones Orales Pentaflash (gratis)
- ❖ Cursos Preuniversitarios y Asesoramiento Vocacional.
- ❖ Actualización Secretarial

Bienvenido (a) entonces, abra su conciencia, permita que su corazón le guíe, deje Que la luz le envuelva, prepárese a vivir esta fascinante experiencia y ¡Felicitaciones! por haberse dado este regalo bien merecido y permiso para disfrutarlo. Experiencia que de ahora en adelante, si usted naturalmente lo permite, le hará brillar con su propia luz.

Antonio López Villegas

**Dirigido a profesionales, directivos de mediana y alta gerencia y a todo tipo de trabajadores y público en general que tenga que ocuparse de:**

- .-Relaciones con clientes y proveedores**
- .-Los conflictos de la empresa**
- .-Fuerza de venta**
- .-Relaciones con la comunidad**
- .-Manejo de crisis**
- .-Negociaciones nacionales e internacionales**
- .-Contratos comerciales y de distribución**
- .-Discusión de contratos colectivos**
- .-Asuntos públicos y privados**

## **TALLER DE NEGOCIACIÓN Y ACUERDOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Plantear un enfoque de Negociación estratégica para que el participante se capacite en la resolución de conflictos y el logro de objetivos organizacionales.

Al término de este taller los participantes estarán en condiciones de manejar adecuadamente los conflictos, controlando las emociones negativas, disminuyendo la agresión y la ira, dominando el mal genio y aumentando los niveles de tolerancia, en fin, el taller le proporcionará un método práctico que permitirá mejorar de una manera efectiva, la habilidad en materia de negociación, persuasión y toma de decisiones utilizando las herramientas de la negociación. Así mismo se adentrarán en las técnicas y herramientas legales para la contratación de personal.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Ofrecer un método práctico que les permita a los participantes prepararse para la toma de decisiones, poder analizar en forma eficiente y práctica, lo que sucede durante las negociaciones, desarrollar la capacidad para entender y manejar conflictos y situaciones

difíciles y plantear un enfoque de negociación estratégica para que los gerentes se capaciten en la resolución de conflictos y el logro de los objetivos propuestos.

- ❖ Reconocer estrategias equivocadas y adecuadas en la solución de problemas.
- ❖ Conocer y Aplicar los conceptos de Negociación y Conciliación
- ❖ Definiciones de “conflicto” y de negociación.
- ❖ Identificación de motivos ocultos que provocan conflicto
- ❖ Distinguir entre estrategias internas y externas, para la solución de conflictos.
- ❖ Diferencias entre la búsqueda de causas y búsqueda de culpas
- ❖ Identificar las situaciones provocadoras de conflictos y las consecuencias de éstos. Identificación de motivos ocultos que provocan conflicto
- ❖ Aplicar habilidades de autocontrol de la ira, la agresión y el mal genio.
- ❖ Estrategias para tomar acuerdos: Mediación y Negociación
- ❖ Establecimiento de metas
- ❖ Autocontrol emocional – Definiciones acerca de Inteligencia emocional
- ❖ Identificar algunas competencias de la inteligencia Emocional
- ❖ Definir qué es la Organización efectiva
- ❖ Aplicar Técnicas de Comunicación efectivas
- ❖ Definir qué es Negociación
- ❖ Aplicar Técnicas efectivas de Negociación.- Fases de negociación y su tipología
- ❖ Tipos de contratos de trabajo

## **TALLER DE TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y ACUERDOS**

### **INTRODUCCIÓN**

La paz entre los humanos vendrá indefectiblemente sólo cuando sepamos manejar efectivamente nuestras diferencias, resolver nuestros conflictos y negociar acuerdos. Pero inmediatamente nos surge una pregunta muy difícil de responder ¿Cómo hacerlo bien? Los procesos de resolución de conflictos bien sean fáciles o complejos, y la mediación, han estado presentes en la humanidad desde hace muchos siglos, quizás su origen se pierde en el remoto pasado de la historia humana. Estos actos de negociación y de resolución de conflictos se han estado realizando de manera permanente tanto con él mismo, como con las demás personas con quién le corresponde interactuar, ya sea con la familia, compañeros de trabajo, parejas, amigos y los enemigos entre otros. Situaciones nada fáciles porque, después de aproximadamente unos 35.000 años de historia, hoy en este siglo de grandes avances tecnológicos y científicos, aún insistimos en resolver nuestras diferencias con la violencia por delante.

Nadie sabe a ciencia cierta, cuando apareció el arco en la vida del hombre. Las referencias, tras un acabado estudio, afirman que provienen de antes de la invención de

la escritura, lo que es asombroso ya que esta expresión de cultura define el concepto integral de "historia".

Entonces, ¿Que hacer por fin en esta situación? ¿Qué estrategias debemos aplicar? Quizás la única salida que hasta ahora podemos esgrimir es la de abordar el asunto y vincularlo con los tres niveles del cerebro humano. El de la emoción, el de la palabra y el de la acción. Y cuando los procesos se ponen difíciles, entonces será necesario buscar un mediador o facilitador.

Ya sabemos que la negociación, es una herramienta que podemos ver desde el punto de vista estratégico. De esta manera constituye una arma efectiva para el dialogo y el crecimiento personal. Y en las organizaciones, constituye un medio importante para que el gerente resuelva conflictos ineludibles y fomente la reconciliación.

Las personas de hoy deben ser negociadores por excelencia, los viejos Paradigmas de imposición y control han dado paso a un estilo de comunicación y de liderazgo sustentado en el dialogo y la discusión productiva, ya que el trabajador en cualquier nivel de la organización, merece un trato de respeto y dignidad, condición esta que favorece y estimula la convivencia.

Considerando estas premisas, hemos diseñado el taller "Negociación y acuerdos" cuyo objetivo es contribuir al fortalecimiento de la productividad desde los ámbitos organizacional, operativo y humano.

Siempre se había considerado que la inteligencia humana era principalmente racional y las intensas investigaciones acerca del cerebro indicaban que lo racional ocurría en el hemisferio izquierdo. Pero en el año 1981, el doctor Roger Sperry hace un descubrimiento asombroso: el hemisferio derecho también contribuye a la inteligencia humana. Los dos hemisferios forman la Neocorteza y ambos intervienen en los asuntos racionales. Este maravilloso descubrimiento le hace acreedor del premio Nobel de medicina en ese mismo año de 1981. Más adelante el doctor Paul D. MacLean en sus profundas investigaciones acerca del cerebro Triuno, abre caminos hacia el cerebro Límbico y el básico, es decir, las estructuras que yacen bajo la Neocorteza. Estos cerebros son conocidos como el Inconsciente. Este insigne investigador concluyó que el cerebro está conformado por tres estructuras físicas y químicamente diferentes: el Sistema Neocortical, de pensamiento e imagen; el Sistema Límbico localizado bajo la Neocorteza que nos permite desear y sentir y debajo de estos dos Sistemas, una tercera estructura o complejo – R relacionado con el comportamiento. Ahora, si dos Sistemas cerebrales se encuentran por debajo del nivel del consciente, la pregunta básica que podemos plantearnos con relación al cerebro es ¿Cómo guiar a las personas para que tengan acceso a esos otros dos Sistemas cerebrales profundos? Si cada Sistema contribuye a la totalidad ¿Cómo pueden educarse los Sistemas profundos o cómo pueden traerse a lo consciente?. Es posible que nuestras mediaciones y esfuerzos para resolver conflictos fallen porque los dos cerebros de emoción y actuación se esconden debajo del nivel de la palabra. ¿Es que las agendas ocultas se quedan debajo de la mesa?

Podríamos concluir y afirmar entonces que cada Sistema cerebral tiene funciones independientes pero a la vez el impacto potencial de los tres funciona como una totalidad. Presentamos en este taller, un nuevo Paradigma sobre el cerebro, muy diferente a la visión puramente mecanicista. Está basado en las investigaciones acerca de la física moderna, de que toda materia es energía. Así entonces, la materia del cerebro es materia y por lo tanto es energía que nos permite trabajar con Sistemas de inteligencia múltiple, así como con diferentes procesos de energía en movimiento continuo. Si recordamos la formula de la energía de Albert Eintein:  $E=M.C^2$ , la energía nos ofrece una perspectiva unitaria de la vida y desde esta singular perspectiva comenzamos a apreciar realidades múltiples y diversas. ¿Cómo o cuales son las vibraciones de energía que gobiernan las diferentes estructuras cerebrales? Y ¿Qué papel juegan estas vibraciones en cualquier negociación? Si sabemos que las tres estructuras cerebrales son físicamente diferentes, podemos concluir que vibran a velocidades diferentes, por lo tanto, la velocidad del proceso racional o analítico de la Neocorteza puede impedir el acceso a las vibraciones más profundas de las emociones o del hacer. La insigne doctora en educación Elaine De Beauport, norteamericana que se ha dedicado a estudiar el funcionamiento del cerebro humano se concentró en descubrir los procesos vibratorios que nos permiten el acceso a las tres estructuras cerebrales, diferentes entre ellas, para lograr una mayor conciencia y un mejor manejo de las diversas realidades en las que nos movemos como seres humanos. Y mucho de este taller está basado en este novedosísimo proceso de negociación.

Creo que ya no podemos seguir ignorando el poder del mundo emocional, especialmente la poderosa potencia de las emociones heridas que nos arrastran hacia el odio que pueden provocarnos hasta enfermedades terminales. Ya es un hecho comprobado que estas emociones nos hacen daño primero a nosotros que a los demás. "Odiar a una persona es tomarnos un veneno queriendo matar a otro", es una frase que he repetido muchas veces en mis conferencias tratando de hacer entender la importancia que tiene acceder el mundo del perdón. La rabia desencadena procesos nada buenas para el organismo. Es una señal de que estamos heridos porque no se nos ha dado aquello que queremos. Si no somos capaces de sanar la frustración y la rabia, si no podemos desarrollar la capacidad de negociar, si no podemos darnos a nosotros mismos lo que queremos, seguiremos culpando a los demás, hasta que encontremos razones suficientes para justificar nuestra rabia, convirtiéndola en el odio que nos empuja después a actuar con violencia contra el otro.

La violencia está basada  
en una emoción de rabia no  
resuelta.

Queramos o no, estemos de acuerdo o no, nuestros tres Sistemas cerebrales emiten sonidos continuamente y algunas veces, luces dentro de nuestra mente- cuerpo, conectándonos en resonancia o en disonancia , con los que están a nuestro alrededor. Lo queramos o no, estemos de acuerdo o no, nuestras emociones, no reconocidas ni expresadas, pueden arruinar los diálogos y acuerdos con nuestros interlocutores.

No podemos negociar con un solo cerebro.

¡Los dos cerebros profundos deben formar parte de nuestra mesa de negociación o nos sabotearán cualquier acuerdo logrado sólo con la inteligencia mental!

Si no podemos sanar nuestra emocionalidad y para actuar sólo pensamos con la Neocorteza o con el hemisferio izquierdo, estamos prescindiendo de nuestro cerebro emocional, por lo tanto, de la empatía, la motivación y el afecto. El resultado es que el acuerdo se pierde porque nunca se llega a la acción, simplemente porque ésta es sabotada por la emocionalidad, que no fue tomada en cuenta.

## **LA COMUNICACIÓN, HERRAMIENTA IMPREESCINDIBLE PARA LA NEGOCIACIÓN**



La comunicación es el proceso de acercarnos al otro o de separarnos de ese otro, de conectarnos o de desconectarnos, de fallar o de acertar en el intercambio de ideas, pensamiento y sentimientos. Puede suceder entre dos o más personas. Es un proceso bilateral, un circuito en el cual interactúan los individuos a través de un conjunto de signos y símbolos convencionales. A menudo la experiencia de comunicarnos o de simplemente estar con el otro, se sobrecarga con desacuerdos, malos entendidos, confusión, rabia e inclusive caos. Perdemos la paciencia y deseamos separarnos. Algunas veces podemos separarnos físicamente del otro, pero nuestros pensamientos no se separan. Los recuerdos se quedan clavados en nuestra memoria, distorsionan continuamente nuestros pensamientos, transforman el afecto en resentimiento y debilitan nuestra acción en futuras circunstancias semejantes. Nuestra memoria produce un murmullo interno continuo, nos repetimos constantemente lo que deseábamos haber dicho y no dijimos; nos imaginamos las otras posibilidades que dejamos de lado, nos sentimos terriblemente y los malos recuerdos no nos dejan en paz.

La mente no para, aún a pesar de las distancias físicas o del pasar del tiempo. La noción de ser capaces de separarnos de manera definitiva es una ficción de tiempos pasados, en los que nos veíamos a nosotros mismos como materia capaz de estar separada en partes. Ahora como energía, sabemos que el proceso de estar el uno con el otro es continuo; intenso y más presente en algunos casos, ligero y más distante en otros momentos.



## **BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN**

Si deseamos mejorar nuestra comunicación, es necesario estar conscientes de las siguientes barreras.

**BLOQUEOS EMOCIONALES:** Temor, actitud defensiva

**MARCOS DE REFERENCIA DISTINTOS:** Cuando observamos la realidad desde perspectivas diferentes.

**VOCABULARIO ESCASO:** Limitado número de palabras

**FALTA DE HABILIDAD PARA APROVECHAR LA PERSONALIDAD:** Es importante tener en cuenta cómo se expresan las ideas utilizando gestos, sonrisa y calidad de voz.

COMUNICAR ES GENERAR  
ACCIÓN EN COMÚN

EL CEREBRO TRIUNO

Investigaciones científicas sobre el comportamiento humano, han determinado que poseemos tres cerebros, conformados de la siguiente:

**CEREBRO REPTILO:**

Es llamado, también, cerebro básico donde está el archivo de nuestras sensaciones o actividad motora. Allí se produce la rutina, imitación, repetición, tropismos o estímulos, engaño.

**CEREBRO LÍMBICO:**

Cerebro de mamífero relacionado con el querer, desear, sexo, respiración, emociones, dolor, memoria a largo plazo.

### CEREBRO NEOCORTICAL:

Posee dos hemisferios:

1. Hemisferio izquierdo donde reside el pensamiento secuencial, lineal, lógico, racional.
2. Hemisferio derecho el cual es la sede del pensamiento espacial, creativo, intuitivo, atemporal.

## LAS DIFERENCIAS Y EL CONFLICTO

Algunas personas pretenden afirmar que el ser humano es agresivo por naturaleza. No quisiera compartir esa idea porque generaliza y no toma en consideración toda la naturaleza humana. Preferimos buscar el origen de los conflictos en nuestra dificultad para manejar las diferencias que son características de cada cerebro.

La Neocorteza, cerebro del pensar e imaginar, está compuesto de billones de células, capaces todas de hacer cuatrillones de conexiones, realmente un número muy difícil de imaginar. El propósito de este cerebro es hacer distinciones, por lo tanto es capaz de hacer diferencias sin fin.

El cerebro Emocional es el de los deseos y pareciera que cuando no accedamos a la química natural de este cerebro para promover la atracción y el amor, nos refugiamos en el pensar y nos separamos de nuestros amigos y colegas, inclusive de nuestra familia y de los ciudadanos de nuestro propio país. . A veces, cuando no nos amamos lo suficiente, buscamos pleito. También, si queremos utilizar nuestro cerebro de pensar para justificar lo que queremos, en oposición a lo que otros quieren, entonces estamos en una lucha de poder, o quizás en un bloqueo de poder con su conflicto resultante.

En el tercer cerebro, el de la supervivencia, es el cerebro básico. Nos organizamos en grupos limitados para defendernos de grupos de otra índole. Formamos diferentes asociaciones, partidos, tribus, religiones y naciones, según nuestros patrones, acciones del pasado y valores que hemos repetido siglo tras siglo.

Podemos ver que los tres cerebros se prestan para mantener nuestras diferencias, por lo tanto, las diferencias no deberían sorprendernos.

Es igualmente posible utilizar estos mismos cerebros para unificarnos. En la Neocorteza de pensar, necesitamos poner al día nuestro Sistema de creencias, dejando de lado la antigua filosofía del dualismo y los opuestos, sostenida por la física de Newton y hacer nuestra la creencia de la nueva física de que somos partes dentro de la totalidad. Con esta nueva creencia podemos entonces utilizar este cerebro, el de las distinciones, para conectarnos en vez de separarnos.

Una vez que sabemos que las diferencias se pueden utilizar para tejer conexiones nuevas, podemos mirar de nuevo al cerebro Emocional del desear. Al darnos cuenta de que somos una totalidad, cobra más sentido el deseo de estar cerca, lo que nos lleva al amor o por lo menos , a sentir empatía por el otro.

Al creernos y sentirnos una totalidad que desea la cercanía, abriremos el camino a un gran cambio en nuestro actuar del cerebro Básico. Un cambio que nos lleva desde la exclusión, en la que nos escondemos en grupo, intentando defendernos en el mundo, hacia una actitud de inclusión. Tanta violencia evidente, nos demuestra que la exclusión no nos defiende, aún refugiándonos en grupos distintos. No hay defensa adecuada en la exclusión. Hay defensa solamente en la inclusión. Hay defensa en la conexión.

¿En que nos concentramos? ¿Con cuál propósito? O nos concentramos en separarnos en nuestras diferencias o nos concentramos en unirnos, en complementarnos. ¿Dejaremos de lado los opuestos y buscaremos enfocarnos en lo que nos conecta? Los cerebros son la materia – energía que cada uno decide como utilizar. Dicho de otra manera, los cerebros son los instrumentos que cada persona toca. Yo enfoco y yo desenfoco: Yo soy el conductor de mi orquesta cerebral.

### **LO ESENCIAL ES:**

- 1.-Reconocer que las diferencias son características de cada cerebro
- 2.-Conseguir un Sistema de creencias basado en la totalidad, que nos ayude a conectarnos en lugar de separarnos
- 3.- Apreciar y manejar nuestras diferencias para así evitar que se vuelvan fuentes de conflictos
- 4.- Admitir que nuestro poder es bloqueado continuamente durante nuestra vivencia cotidiana y que aprendimos a manejarnos retirándonos de estos bloqueos
- 5.- Aprender a dialogar y negociar nuestro camino revisando estos bloquearnos, hasta lograr acuerdos
- 6.- Aprender a no tener miedo del conflicto, empuñando la nueva defensa de dialogar y negociar, dejando en el pasado la barbárica costumbre de matarnos.

Y finalmente es esencial darnos cuenta de que el conflicto forma parte de la naturaleza humana debido a la complejidad de células, estructuras físicas y formaciones cerebrales que la conforman. Cada célula es energía capaz de generar crecimiento y destrucción. Cada átomo es nuclear y desprende distintas vibraciones que estamos apenas

comenzando a aprender a manejar. Por lo tanto, las diferencias, los desacuerdos y los conflictos son normales.

LOS CONFLICTOS SON  
NORMALES, POR  
ESO HAY TANTOS



**LO QUE NO ES NORMAL NI SANO,  
ES DESTRUIR LA VIDA COMO UNA  
MANERA DE RESOLVER LOS  
CONFLICTOS**

Pensar, imaginar, intuir, emocionar y actuar: vibraciones de energía que están continuamente interconectándonos, sea en ondas gruesas y obvias o en ondas finas, sutiles y poco perceptibles. Descubrir que todos estamos conectados en la energía, debería llevarnos a cambiar nuestra actitud hacia el otro. Hoy en día sabemos que el otro es, en el plano físico, como la nueva física lo dice:

El otro es una extensión de mí  
El otro es una diversificación de mí  
El otro es un reflejo de mí

**En consecuencia, necesitamos  
aprender:**

Una actitud nueva hacia el otro

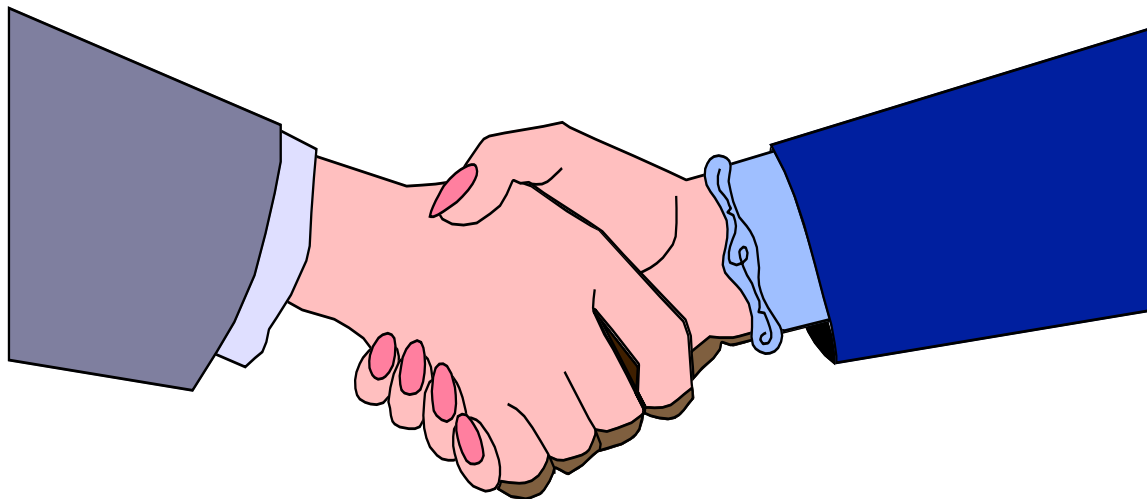
Una manera nueva de acercarnos

Una manera nueva de apreciarnos

Una manera nueva de resolver  
dificultades

Una manera nueva de llegar a  
acuerdos

Y así darnos cuenta que nos  
pertenece y permanecemos juntos



La negociación es  
un arte que se  
puede aprender

## PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

La programación neurolingüística (P.N.L) es un modelo de comunicación orientado al logro de la excelencia personal. Constituye una herramienta válida confiable y eficaz para que el gerente asuma actividades de negociación. En pocas palabras, los seres humanos somos capaces de aprender a través de los tres sistemas de representación como lo son: visual, auditivo, y Kinestésico.

Además, podemos considerar tres aspectos fundamentales:

**SINCRONIZAR:** Es el proceso mediante el cual se establece un estrecho contacto entre los niveles consciente (palabras) e inconsciente (gestos) del interlocutor. La calidad de la comunicación entre individuos depende de otros factores especialmente de los inconscientes.

La sincronización consiste en reflejar hacia la otra persona su propia imagen, enviándole señales no verbales que pueden identificar como tuyas, conduciendo finalmente a la obtención de una relación que permita dirigir la conversación.

En sincronización se distinguen dos tipos de parámetros:

**Parámetros Verbales:** Constituyen la forma del discurso (Predicados y giros de frases)

**Parámetros no Verbales:** Constan de dos elementos:

- **Macrocomportamiento:** Postura general, gestos y características vocales
- **Microcomportamiento:** Posición de la cabeza, pequeños movimientos de brazos y piernas, inclinación del cuerpo hacia delante o hacia atrás, respiración.

A través de la sincronización se crea un clima de confianza, propicio para adquirir información y conducir una conversación, sentando las bases para llevar a cabo una Negociación efectiva.

**CALIBRAR:** Es una técnica que consiste en descubrir en el individuo, los Indicadores no verbales que él asocia a algunos estados internos, entendiéndose estos como la situación anímica de una persona: concentración, duda, seguridad, alegría, tristeza.

**COMPARTIR:** Es una habilidad de la sincronía que se emplea cuando intercambiamos aspectos sobre intereses comunes: amigos, negocios, aficiones.

## ¿QUÉ ES UNA EMOCIÓN?

La emoción, se refiere a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos y psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan. De esta manera, se puede establecer la siguiente categorización:

**IRA**: rabia, enojo, resentimiento, furia, odio, violencia.

**TRISTEZA**: aflicción, pena, melancolía. En caso patológico, depresión grave.

**MIEDO**: ansiedad, aprensión, o predisposición, nerviosismo, incertidumbre.

**ALEGRIA**: felicidad, gozo, tranquilidad, placer sensual, dignidad.

**AMOR**: aceptación, cordialidad, confianza, enamoramiento.

**SORPRESA**: sobresalto, asombro, desconcierto, admiración

**AVERSIÓN**: desprecio, desdén, antipatía, disgusto.

**VERGÜENZA**: culpa, remordimiento, pesar, humillación, aflicción

## ¿QUE ES INTELIGENCIA EMOCIONAL?

La inteligencia emocional, es una forma de interactuar con el mundo, mediante la cual se toma en cuenta los sentimientos, incluyendo el desarrollo de habilidades tales como: control de los impulsos, autoconciencia, motivación entusiasmo, perseverancia, empatía entre otros.





## ¿CÓMO NOS AFECTAN LAS EMOCIONES?

Cada emoción predispone al cuerpo a un tipo diferente de respuesta. De esta manera se observa lo siguiente:

- **Enojo:** aumenta el flujo sanguíneo a las manos, haciendo mas fácil empuñar un arma o golpear al oponente.
- **Miedo:** La sangre se retira del rostro fluyendo hacia las piernas para favorecer la huida.
- **Felicidad:** Inhibe los sentimientos negativos y produce sensación de bienestar y tranquilidad.
- **Amor:** Produce un estado de calma y satisfacción que favorece la convivencia.
- **Sorpresa:** Acontecimiento inesperado que induce al individuo a arquear las cejas aumentando el campo visual.
- **Tristeza:** Disminuye la energía y el entusiasmo por las actividades vitales.



## **ABANICO DE COMPETENCIAS EMOCIONALES:**

- Capacidad de tranquilizarse y confiar en si mismo.
- Capacidad de tranquilizar a otra persona.
- Capacidad de resolver conflictos y negociar desacuerdos (ganar-ganar)
- Saber escuchar
- Pensar positivamente
- Utilizar el lenguaje reflexivo en lugar de lenguaje defensivo
- Plantear opciones para evitar la confrontación
- Asumir el punto de vista de otra persona (empatía)
- Aceptar o tolerar las criticas
- Ser asertivo utilizando el “mensaje yo”
- Creación de in clima que valore la diversidad

- **Habilidad para fomentar la armonía entre personas**

LOS HABITOS EMOCIONALES NO PUEDEN CAMBIARSE  
DE LA NOCHE A LA MAÑANA.....  
EXIGE MUCHA ATENCIÓN Y PERSEVERANCIA



## CARACTERÍSTICAS DE LA MENTE EMOCIONAL

- Es más veloz que la mente racional y se pone en funcionamiento sin detenerse a considerar lo que está haciendo.
- Su rapidez hace imposible la reflexión analítica.
- Contiene una fuerte sensación de certeza. Luego de la acción se formula la siguiente pregunta ¿Por qué he hecho esto?
- Permite hacer juicios intuitivos captando una realidad emocional (ella está mintiendo, el ésta enojado).
- El tiempo de duración de una emoción intensa es muy breve.

LA INTELIGENCIA SOCIAL ES UN ASPECTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL QUE NOS PERMITE COMPRENDER NECESIDADES AJENAS Y ACTUAR SABIAMENTE EN LAS RELACIONES HUMANAS.

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL  
PERMITE QUE LAS  
PERSONAS SEAN DUEÑAS DE LA  
SITUACIÓN ANTES  
QUE VÍCTIMAS DE LAS  
CIRCUNSTANCIAS

## HOMBRES CON ELEVADA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- Suelen ser socialmente equilibrados, extrovertidos, alegres.
- Alto nivel de compromiso con las causas y las personas.
- Suelen adoptar responsabilidades.
- Mantienen una visión ética de la vida.
- Se sienten bien consigo mismo y con sus semejantes

## MUJERES EMOCIONALMENTE INTELIGENTES

- Tienden a ser enérgicas equilibrados extrovertidos, alegres.
- Tienen una visión positiva de si mismo.
- La vida tiene siempre un sentido.
- Son extrovertidas, sociables, haciendo rápidamente amistades.
- Expresan sus sentimientos adecuadamente.

TODA PERSONA POSEE INTELIGENCIA RACIONAL Y EMOCIONAL SIN EMBARGO, LA INTELIGENCIA EMOCIONAL APORTA CUALIDADES QUE NOS AYUDAN A CONVERTIRNOS EN AUTÉNTICOS SERES HUMANOS.

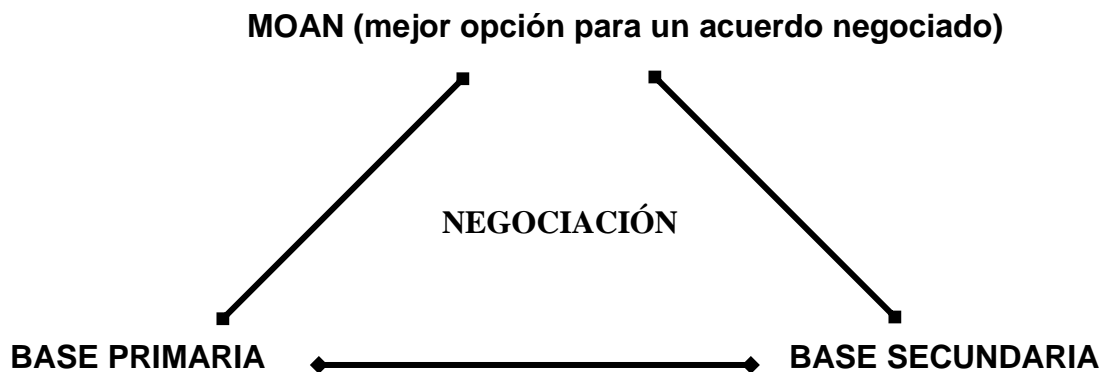
# NEGOCIACIÓN

La Negociación, es una forma de tratar con las personas y de aumentar la capacidad de entrenamiento del ser humano y sus interacciones.

Una negociación exitosa significa saber cómo motivar a las personas para obtener lo que deseamos de ellas .

La persona que sabe negociar es exitosa, tiene la capacidad para relacionarse de manera efectiva y está siempre satisfecha.

## EL TRIANGULO DE LA NEGOCIACIÓN



**BASE PRIMARIA:** Es el objetivo o meta principal que se va a negociar.

**BASE SECUNDARIA:** Son los factores positivos que apoyan a la base primaria. Se utilizan durante la negociación para obtener la base primaria.

**MOAN:** (Mejor opción a un acuerdo negociado): Resultados u opciones que permanecen si no se llega a ningún acuerdo negociado. Es una regla que se utiliza para medir cualquier propuesta.

**NEGOCIAR ES FOMENTAR UNA RELACIÓN DE COOPERACIÓN EN LA QUE AMBAS PARTES DESEAN LLEGAR A UN ACUERDO PARA SENTIRSE GANADORES**

### PARADIGMAS DE INTERACCIÓN HUMANA

- ✓ **GANO-GANAR:** Se basa en el beneficio mutuo, tratado de cooperación entre la mente y el corazón. existe mentalidad de abundancia.
- ✓ **PIERDO-GANAS:** Personas deseosas de agradar o apaciguar (sumisión).... Esto ocasiona resentimientos que luego se transforman en enfermedades.
- ✓ **PIERDO-PIERDES:** Se produce cuando existe unión de los individuos con mentalidad o filosofía GANO-PIERDO.
- ✓ **GANO:** Lo importante es conseguir lo que deseo. Permite que las otras personas logren sus objetivos (cada quién por su lado).
- ✓ **GANO-GANAS O NO HAY TRATO:** Si no es posible conseguir una solución que beneficie a ambas partes entonces, de común acuerdo, aceptamos que no hay trato.

**LA NEGOCIACIÓN  
ESTRATÉGICA OPERA  
EN EL PARADIGMA GANO -  
GANAS**



## PREPÁRESE PARA NEGOCIAR

- ✓ Defina la meta o metas principales.
- ✓ Utilice la Mejor Opción a un Acuerdo Negociado.
- ✓ Prepare con anticipación sus metas alternas para enfrentar un Posible “NO”.
- ✓ Identifique a la “persona que dice si”
- ✓ Prepare y organice los materiales necesarios para fortalecer el poder de convencimiento.
- ✓ Negocie, preferiblemente, en su propio terreno.
- ✓ Seleccione la hora del día en que se sienta en mejores condiciones de animo.
- ✓ Identifique el tipo de negociador con el cual se va a relacionar
- ✓ Busque situaciones o experiencias comunes con su oponente



- ✓ Inicie la negociación estableciendo una relación de armonía o confianza (rapport).
- ✓ No se enfade, sea dueño de la situación antes que víctima de las circunstancias.
- ✓ Utilice un lenguaje sencillo para que la comunicación sea efectiva.
- ✓ Describa un lugar de calificar.
- ✓ Sincronice, calibre y comparta el lenguaje verbal (consciente) y el lenguaje (inconsciente) del oponente.
- ✓ Proponga ofertas y contraofertas
- ✓ Cierre la negociación.

## **ESCALADA**

### **DESCRIPCIÓN**

Dos personas entienden que su bienestar depende de cierta ventaja relativa de una (A) sobre una (B). Cuando “A” se adelanta, entonces “B” se siente amenazada, lo cual la induce a actuar de manera agresiva y así sucesivamente. La supuesta defensa de cada una de estas personas se convierte en una escalada sin control de ambas partes.

### **SÍNTOMA DE ADVERTENCIA**

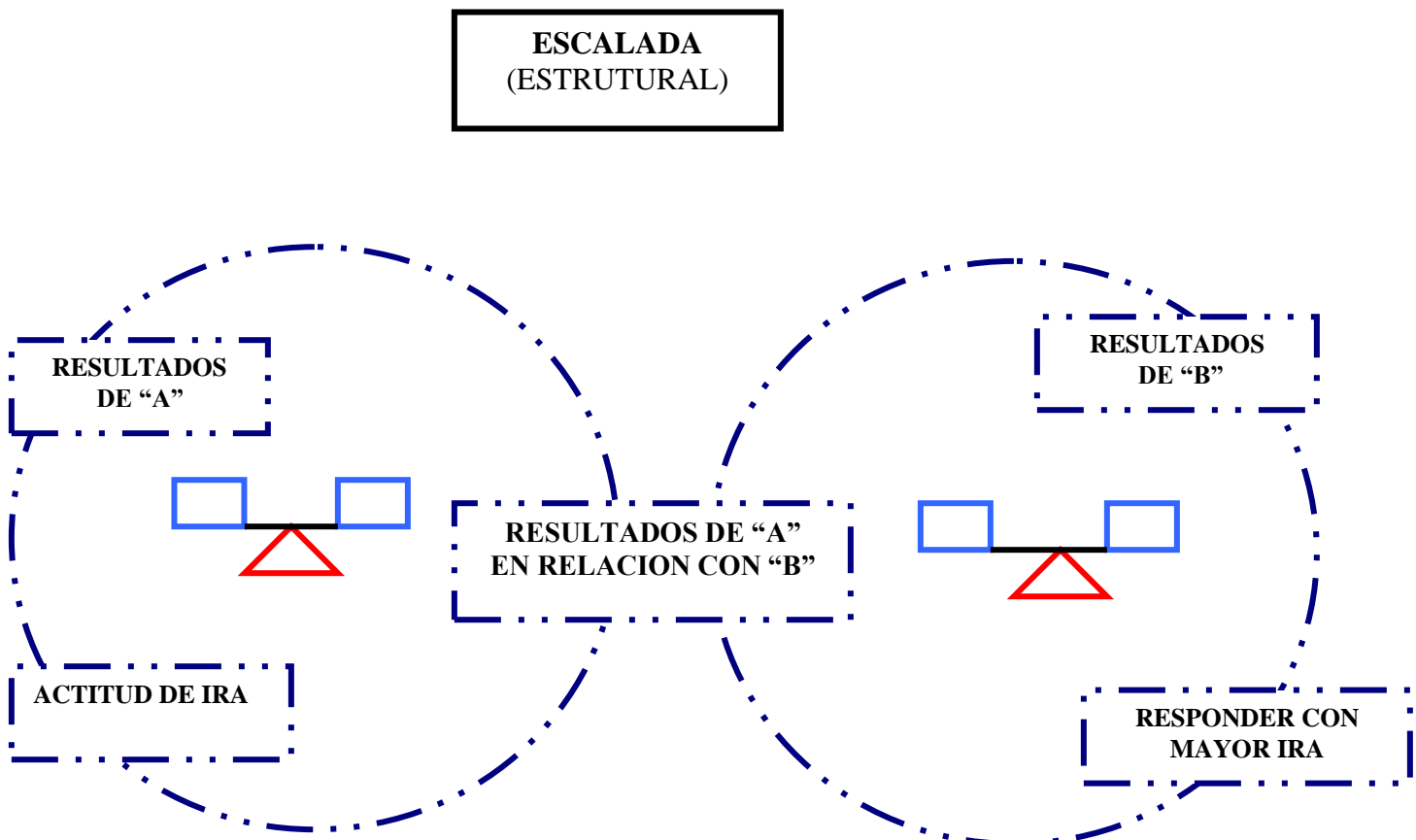
Si nuestro oponente se aplacara podríamos negociar y realizar algo beneficioso.

### **PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS**

Busca la manera de que ambas partes ganen o logren sus objetivos. ¡GANAR, GANAR!  
Ejemplo: Guerras de publicidad.

El éxito de una negociación, es posible teniendo en cuenta los siguientes principios:

- Ser eficiente y sociable si se desea alcanzar el objetivo.
- Valorar el aporte de una negociación estratégica.
- Separar el problema de una posible cuestión personal.
- Ser flexible con las personas pero fuerte con los problemas.
- Avanzar independientemente del nivel de confianza.
- Concentrarse en los objetivos y no en las cuestiones personales.
- Investigar y profundizar sobre los intereses .



ES NECESARIO LOGRAR LA CALMA PARA  
LLEGAR A UNA NEGOCIACIÓN

## NEGOCIACIÓN ESTRATEGICA Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Frente a un determinado proyecto, es posible que se presenten situaciones conflictivas que dificultan el proceso de negociación. En una negociación tradicional, ocurre que una de las partes gana, pero a otra parte le toca perder. La negociación estratégica, consiste en que hay ganancia para ambas partes.

Existen distintas técnicas para la resolución de conflictos:

- **ARBITRAJE:** En este caso, se elige un tercero neutral para que tome una decisión sobre el tema en cuestión, en función de los datos obtenidos por las partes en conflicto. Estas deben acatar la decisión tomada por el arbitro.
- **MEDIACIÓN:** El mediador es uno solo que se reúne con las partes en forma separada. Su función primordial es hacer reflexionar a las partes para que las mismas busquen una solución que induzca a la solución del conflicto. En caso de no llegar a ningún acuerdo la instancia siguiente sería el juicio.

En la negociación, en cambio, se establece el dialogo existiendo buena disposición para resolver el conflicto.

La negociación, se desarrolla siguiendo una serie de pasos:

1. **;** Significa analizar que pensamientos y emociones aparecen en cada uno frente a la situación que se va a plantear. Tener en claro que los puntos NEGOCIAR CON UNO MISMO fuertes y débiles sirvan para afrontar mejor una negociación.
2. **PENSAR ESTRATÉGICAMENTE:** Hay que preguntarse si es posible resolver el conflicto en forma individual. en este caso la negociación no tendría lugar.

## TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

En el proceso de negociación, es recomendable utilizar las siguientes técnicas:

- **TÉCNICA DEL LADRILLO:** Consiste en impresionar al oponente demostrando conocimiento y preparación sobre el aspecto a ser negociado. Se recomienda paciencia para revelar los hechos en el tiempo apropiado.
- **TÉCNICA DEL “VINAGRE Y LA MIEL”:** Consiste en desanimar al oponente con noticias poco agradables (vinagre) y luego dar a conocer las buenas noticias (miel). De esta manera, las noticias que no eran tan buenas, parecerán mejores.
- **TÉCNICA DEL “CANSANCIO” :** A través de está, se implementa la negociación en cierto número de sesiones pequeñas, en lugar de negociar en una o dos sesiones, por lo cual, es posible obtener pequeñas concesiones en cada reunión. Se recomienda utilizar esta técnica cuando se negocia algo importante al cual el oponente o contraparte no puede renunciar.
- **TÉCNICA DEL “CONDUCTO”:** Se basa en encontrar “aliados” para que a través de ellos, se persuade y convenza a la “persona que dice si”, mediante la repetición, señalando los beneficios y posibilidades de la propuesta.
- **TÉCNICA DEL, “PROBLEMA COMÚN”:** Permite romper la barrera con el oponente, haciendo que el sea como usted, compartiendo problemas o situaciones comunes.
- **TÉCNICA DE “QUE LASTIMA”:** Se basa en el uso de una expresión clave cuando se negocia mas de un aspecto a la vez

## APLICACIONES

- Utilice la técnica del “ladrillo” para impresionar a su oponente con su conocimiento y experiencia.
- Se recomienda utilizar la técnica del “vinagre y la miel”, ante una concesión mejor de lo que en realidad es.
- La técnica del “cansancio” funciona mejor en negocios grandes y complejos.
- La técnica del “conducto”, es propicia cuando existe más de un oponente y no se puede acceder directamente al líder o persona que toma decisiones.
- La técnica del “problema común”, se utiliza para establecer una relación de empatía con el oponente.
- La técnica de “que lastima” funciona cuando la negociación está casi terminada y solo quedan unos puntos sin resolver.



## TIPO DE NEGOCIADORES

### ANALÍTICO

- Se caracteriza por su gran preparación antes de entrar a una negociación. Es más eficaz en asuntos financieros y estadísticos.
- Toma decisiones en las que personalmente no está de acuerdo siempre y cuando las citas apoyen dicha decisión.
- En el ámbito laboral, es capaz de lanzar al mercado un nuevo producto que el mismo no compraría si la investigación de mercado es favorable.
- Solicita hechos concretos tales como cifras, precios, ganancias, potenciales, opciones de financiamiento, honorarios.
- Muestra interés por las historias financieras de un determinado producto o del servicio que está negociando.
- Actúa en función del paradigma “ver para creer”, solicitando documentos que prueben lo que está negociando.
- Prevalece el hemisferio izquierdo del cerebro (analítico, racional, incrédulo).

### ESTÉTICO

- Centra su atención en como se ven (visual) y como se siente (kinestésico) las cosas.
- Puede comportarse con diferencia ante las cifras
- Presta mayor atención con indiferencia ante las cifras
- Es amigo del orden y de la limpieza del ambiente
- Es sensual es decir, entra en contacto con los objetos de su hábitat.

## **INTUITIVO**

- Presupone o experimenta una “buena sensación” ante una determinada propuesta.
- Es impulsivo. Tiende a tomar decisiones con mucha rapidez.
- Actúa básicamente por instinto.
- Afirma con movimientos de la cabeza cuando le gusta lo que ve y escucha.
- Puede hacer juicios generalizados: “no me gusta”, “creo que va a funcionar”
- Pone especial interés en la confianza que siente con la persona con quien establece negociación.

## **FUERTE**

- Toma decisiones de manera rápida y con firmeza a riesgo de que tales decisiones no sean los correctos.
- Interrumpe con frecuencia y a menudo responde a las preguntas del interlocutor sin que éste haya terminado de formularlas.
- Utiliza mucho la palabra “yo”, puede necesitar ser reconocido.
- Habla en tono de voz firme y contundente.
- Aparece ser muy seguro aun cuando sientas dudas
- Se enoja con rapidez y les cuesta tranquilizarse pronto.
- Tiene poca disposición a reconocer sus errores.

## **INDECISO**

- Necesita más tiempo para tomar una decisión. Prefiere el consenso
- Es muy conversador
- Se interesa por agotar todas las posibilidades para la toma de decisiones finales.

- Es observador y detallista
- Tiende a consultar con otras personas para tener mayor información y tomar una decisión final.

## DEBIL

- No es un buen negociador.
- Es renuente a la toma de decisiones.
- Tiende a tartamudear.
- Es tímido y habla lentamente .
- Casi nunca interrumpe a su interlocutor.
- Recurre nerviosamente al lenguaje corporal para adquirir confianza.

## OFERTAS Y CONTRAOFERTAS

Cuando se hace una oferta o una contraoferta, el negociador pone sus creencias y su credibilidad sobre la mesa. En el caso de que la otra parte acepte, entonces el trato se cierra. Para lograr esto, se recomienda cumplir los siguientes pasos:

- Espere siempre a que el oponente plantee la primera oferta.
- Haga contraofertas para demostrar interés por la negociación.
- Plantee por escrito toda oferta y contraoferta que haga.
- Mantenga su credibilidad mostrando equilibrio en las ofertas, es decir, no ofrezca mucho ni poco.



- Explique siempre las razones de proponer o rechazar tanto una oferta como contraoferta.
- Nunca haga la primera concesión de algo importante en la negociación.

## CÓMO CERRAR UNA NEGOCIACIÓN

- Cierre la negociación cuando su propio instinto y el lenguaje corporal de su oponente le indiquen que éste se halla en condiciones de cerrar el trato.
- Asegúrese de que tiene la documentación necesaria, preparada y lista para el cierre.
- 
- No presione, ni suplique a su oponente para que cierre el trato.
- Cierre usted el trato. Nunca le pida a su oponente que lo piense.
- Utilice las técnicas de cierre para inducir a su oponente a que actúe.

## TÉCNICAS DE CIERRE

Una técnica de cierre es una regla o estrategia para hacer que el oponente diga "sí". En ningún momento debe ser mecanismo de manipulación o engaño. A continuación, se presentan algunas técnicas importantes:

### **INCITACIÓN**

Consiste en motivar y animar a su oponente a llegar a un acuerdo.

### **SUPOSICIÓN**

Consiste en suponer que el oponente está de acuerdo. De esta manera agiliza la acción de cierre.

## RESUMEN

Se trata de resumir brevemente lo que usted entiende del trato. Consiste en reafirmar aspectos que ya están decididos. No es conveniente abrir cuestiones que han sido tratadas.

# LA APERTURA Y EL CIERRE SON DETERMINANTES EN EL ÉXITO DE UNA NEGOCIACIÓN



## **MANEJO DE CONFLICTOS**

■El conflicto ocurre cuando individuos o grupos, buscando su interés propio, no obtienen lo que necesitan o quieren,

### **Conozcamos sobre el conflicto**

- El conflicto es inevitable.
- El conflicto se desarrolla al lidiar con personas, trabajos, y hasta con nosotros mismos.
- Indicadores de conflicto pueden identificarse tan pronto aparecen.
- Existen estrategias para la solución de los conflictos.
- Los conflictos pueden minimizarse y resolverse.

### **Razones para el comienzo de un conflicto**

- Pobres estilos de comunicación.
- Búsqueda del poder.
- Insatisfacción con los estilos de supervisión.
- Pobre liderato.
- Carencia de apertura.
- Cambio de liderato.

### **Maneras en que las personas manejan el conflicto**

■No existe una forma en particular para manejar los conflictos. Esta depende de la situación. Algunas de las maneras en que las personas manejan el conflicto son:

- Evadiendo
- Acomodando
- Compitiendo
- Comprometiéndose
- Colaborando

### **Indicadores de Conflicto**

- lenguaje corporal
- desacuerdo
- sorpresas
- publicar desacuerdos
- conflicto con el sistema de valores
- deseo de poder
- aumento de falta e respeto
- desacuerdos abiertos
- falta de metas específicas
- dificultad para discutir el progreso
- falta de un proceso evaluativo

### **Causas de Conflictos**

- Conflicto con uno mismo.
- Necesidad o deseo no satisfecho.
- Disputa de valores.
- Percepciones
- Conjeturas
- Poca información
- Expectativas muy bajas o muy altas.

- Diferencias en estilos de personalidad, raza y género.

### **El conflicto puede ser destructivo cuando...**

- Controla toda la atención.
- Destruye el auto concepto.
- Divide personas y reduce la cooperación.
- Aumenta las diferencias.
- Conduce a un comportamiento destructivo.

### **El conflicto puede ser constructivo cuando...**

- Resulta en la clarificación de problemas y controversias.
- Resulta en la solución de problemas.
- Involucra personas para resolver controversias.
- Causa una comunicación auténtica.
- Ayuda a liberar emociones, ansiedad y tensiones.
- Desarrolla cooperación y el deseo de aprender de otros.
- Ayuda a desarrollar entendimiento y destrezas.

### **Técnicas para evadir o resolver conflicto**

- Reconocer el conflicto.
- Establecer metas.
- Establecer comunicación frecuente.
- Comunicar las preocupaciones.
- No impedir que haya desacuerdos.
- Mantener el ego fuera del estilo de manejo.
- Mantenerse creativo.
- Discutir las diferencias abiertamente.
- Fomentar continuamente el uso de las políticas del Departamento.
- Proveer información cuando se necesite.

### **Tipos de supervisiones que causan problemas en el ambiente de trabajo**

- Pobre comunicación
- Sorpresa
- Dificultad para entender la razón de las decisiones.
- Desarrollo de rumores
- Recursos involucrados
- Desacuerdo con la persona que hace las cosas.
- Tensión por la carencia o por lo inadecuado de recursos.

## **Tipos de supervisiones que causan problemas en el ambiente de trabajo**

- Conflicto de valores y acciones
- A menudo disgusta de otros lo que nos disgusta de nosotros.
- Cuando nos anclamos en nuestra manera de pensar.
- Problema de liderato
- Inconsistencia
- Carencia
- Inflexibilidad

## **Estrategias de supervisión para minimizar el conflicto**

- Revisar constantemente la descripción del trabajo.
- Periódicamente reunirse con sus supervisados.
- Regularmente realizar informes que incluyan: logros, controversias, necesidades, planes, entre otros asuntos.
- Realizar diferentes adiestramientos que atiendan las necesidades del personal
- Desarrollo, implementación y seguimiento de políticas y procedimientos.
- Regularmente realizar reuniones periódicas para comunicar iniciativas y estatus del programa.
- Considerar buzón de sugerencias.

## **Manejo de Conflictos con Uno**

- Pasos para el manejo de conflictos con uno mismo:

○ Identificar el conflicto

○ Discute la controversia con una persona de confianza o escribe la situación.

○ Identifica que puedes hacer con relación al conflicto y escríbelo. Tenga un periodo de enfriamiento.

○ Tome acción.

## **Manejo de Conflictos con Otros**

- Reflexione en lo siguiente: “A menudo no nos gusta de otros lo que nos desagrada de nosotros”.
- Contrólese usted.
- Discuta en un lugar privado si es posible.
- Escuche y no interrumpa a menos que quiera que se le clarifique.
- Verifique lo que escucho y entendió.
- Mencione en lo que está de acuerdo y en lo que está en desacuerdo.
- Trabaje con la controversia, no se focalice en la persona.
- Si es posible identifique una posible acción.
- De las gracias a la otra persona por trabajar con usted en el manejo del conflicto.
- Si la situación continúa, presente la controversia al supervisor o busque a una persona que funja como mediador/a.

**EJERCICIO No.1**  
**EJERCICIO PARA SEGUIR INSTRUCCIONES**

**¿ES USTED CAPAZ DE SEGUIR LAS INSTRUCCIONES?**

Lic.(M.Sc.) Antonio López Villegas

Esta es una prueba de comprensión y de compromiso. **Usted dispone de tres minutos para realizar este ejercicio.** Una vez que termine, con la más absoluta discreción, hágale una señal al facilitador informándole que ya concluyó. Permanezca en silencio hasta que el resto también finalice. **¡Sea discreto! ¡SEA DISCRETO!**

**ANTES DE COMENZAR A RESPONDER LEA TODO CUIDADOSAMENTE**

1. Diga con voz alta y sonora: ¡Soy el mejor y creo en la dignidad humana
2. Escriba sólo su nombre en la esquina superior derecha de esta hoja
3. Subraye su nombre, escriba su apellido y subráyalo también.
4. Dibuje en el lado superior izquierdo de esta hoja: dos corazones atravesados por una flecha y diga en voz alta y sonora ¡Creo en los sueños que se hacen realidad!
5. Diga en voz alta y sonora: “Soy el líder en seguir instrucciones”.
6. Levante su brazo derecho, abre la palma de tu mano y diga en voz alta y clara “juro que a partir de hoy me propondré ser mas feliz”.
7. Diga en voz alta y clara: el escrito que aparece en el pizarrón o rotafolio.
8. Diga en voz alta y clara: “Repito: soy el líder en seguir instrucciones”.
9. Trace un círculo alrededor del corazón y escriba sus iniciales a un lado.
10. Mientras aplaude, diga: puedo estar mejor motivado a partir de hoy
11. Diga en voz alta y clara:”quiero un mundo de paz amor y justicia”
12. Levante su brazo sobre su cabeza cierre su puño y diga en voz alta:”soy el mejor, soy el más capaz tengo el poder y estoy terminando”.
13. Ríase en voz alta porque casi termina el ejercicio primero que los demás
14. Diga con sonora voz: ¡Claro que sé seguir instrucciones!
15. Diga con voz alta y sonora: “Soy uno de los ganadores, soy de los mejores”
16. Ahora que usted ha terminado de leer esta hoja cuidadosamente, solamente responda la instrucción N° .2
17. Respire profundo, observe discretamente al grupo y permanezca en silencio hasta que trascurra el tiempo señalado y el resto finalice.
18. Tome conciencia de las implicaciones que genera el no seguir instrucciones.

## TEST DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS NEGOCIADORAS

**ESCALA: 1 TOTAL DESACUERDO - 3 DESACUERDO - 5 ACUERDO MODERADO - 7 DE ACUERDO - 10 TOTALMENTE DE ACUERDO**

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
<b>Comunicación</b>		
Organización	Antes de iniciar una comunicación defino claramente los objetivos que persigo a corto y mediano plazo	
	Cuando mi contraparte habla voy pensando en qué responder	
	Identifico con facilidad las necesidades e intereses de mi contraparte	
Lenguaje verbal		
	Mi lenguaje se caracteriza por el uso de términos técnicos y/o palabras complejas	
	Asumo que todos manejamos los mismos conceptos y/o significados asociados a las palabras	
Lenguaje no verbal		
	Estoy consciente de mi postura corporal y mi atuendo	
	Mi respiración es lenta y pausada	
	Tiendo a gesticular bruscamente al hablar	
	Me percató del lenguaje corporal de mis contrapartes	
<b>Análisis de sí mismo</b>		
	Soy experto en el tema a negociar	
	Preparo mis argumentos mentalmente	
	Identifico con claridad mis sistemas de referencias, mis creencias y mis maneras de ver el mundo	
	Me siento a gusto durante una negociación	
	Distingo entre mis opiniones y mis juicios acerca del tema	
	Indago para saber las necesidades e intereses de mi contraparte	
	Guardo información o un "AS" bajo la manga	
<b>Análisis de la contraparte</b>		
	Llevo a cabo un análisis de los intereses y necesidades de mi contraparte	
	Capto con facilidad qué motiva a la contraparte a negociar y cuáles son sus intereses y necesidades	
	Identifico con facilidad las fortalezas de mi contraparte	
	Identifico con facilidad las debilidades de mi contraparte	
<b>Pensamiento estratégico</b>		
	Analizo las situaciones para establecer fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y amenazas	
	Me preparo antes de iniciar cualquier negociación (identifico necesidades, intereses y antecedentes propios y los de la contraparte)	

<b>Argumentación</b>		
	Identifico los argumentos de la contraparte y adecúo mi respuesta a éstos	
	Mi argumentación siempre se basa en la razón	
<b>Manejo de emociones</b>		
	Identifico las emociones y sensaciones que me produce la contraparte	
	Experimento cambios en mi estado de ánimo a lo largo del proceso	
	Me agrada cuando los demás están de acuerdo con mis planteamientos	
	Identifico con facilidad las emociones de la contraparte	
<b>Manejo de conflictos</b>		
	En las discusiones que se presentan tiendo a conciliar a las partes	
	Me molesta cuando no parece existir posibilidad de acuerdo	
<b>VISIÓN SISTÉMICA</b>		
	Me gusta indagar para obtener el marco de referencia, modelo del mundo y creencias de mi contraparte	
	Una negociación necesariamente debe basarse en posturas y argumentaciones racionales	
<b>ESTILO DE NEGOCIACIÓN</b>		
	En una negociación siempre consigo lo que quiero	
	Prefiero ceder en lo que sea necesario para preservar mi amistad con la contraparte	
	Mis mejores negocios han sido aquellos donde ambas partes salimos ganando	
	Intento por todos medios de conseguir mis objetivos	
<b>USO DE MODELOS TEÓRICOS</b>		
	Identifico con claridad las estrategias de negociación de mis contrapartes	
	Analizo que estrategia es más conveniente utilizar en mi próxima intervención	



### TRABAJO INTERNO - PREPARACIÓN PARA EL DIÁLOGO

<b>LA CRÍTICA</b> ¿Cuál es la situación que me molesta, qué me preocupa? Escríbelo en no más de 2 frases	La situación es:
<b>1.- LA INSEGURIDAD</b> Ansiedad, nerviosismo, inestabilidad, temor, miedo	Lo que me hace sentir inseguro(a) es:  Lo que temo es...  Lo que me da miedo es...  Mi instinto me dice que...  Mi intuición me dice que...
<b>UNA ACCIÓN QUE VOY A PEDIR DEL OTRO:</b>	Lo que podría ayudarme a sentirme más seguro(a) es...
<b>2.- LA FRUSTRACIÓN:</b> Escoge una frustración, rabia, o tristeza y descríbela en tu propio lenguaje, sin analizar	Lo que me frustra es...  Lo que me entristece es...
<b>3.- EL DESEO:</b> Detrás de esta emoción estaba escondido algo que deseabas Profundiza y busca ese deseo que	Lo que yo quería era...
<b>UNA ACCIÓN QUE VOY A PEDIR DEL OTRO:</b> Piensa, imagina o intenta precisar por parte del otro(a) que pudiera ayudarte a conseguir lo que deseas	Lo que te pido para que me ayudes a conseguir lo que deseo es ...
<b>RESUMEN:</b> Anota las 2 propuestas (acciones) que estás dispuesto(a) a pedir al otro(a) para llevar a cabo la agenda del diálogo para la negociación	

**PREPARACIÓN PARA LA NEGOCIACIÓN**  
**(2 grupos: A y B)**

<b>MI MIEDO</b>	<b>TU ACCIÓN</b>	<b>MI RABIA</b>	<b>LO QUE REAL- MENTE YO QUERÍA/QUIERO</b>	<b>TU ACCIÓN</b>

## **NEGOCIANDO CON DIOS**

### **ORACIÓN DE LA MUJER**

Ahora, Señor, que me dispongo a dormir, rezo con mucha fe para que me concedas un hombre que no sea feo, que sea inteligente, cariñoso, fuerte, comprometido y lindo. También compositor y poeta y con mucho humor del que yo puedo entender. Que le guste quedarse horas escuchándome, que piense antes de hablar y diga la verdad, solo la verdad y nada más que la verdad. Que le gusten mi familia y amigos, el fútbol no ni el béisbol tampoco. Que no ronque y orine sentado. Que cuando diga que va a llamar no me haga esperar... y llegue a la hora en punto a casa y sin olor a jabón chiquito. Que yo sepa siempre donde está, menos cuando me anda comprando flores y regalos o contratando serenatas para dárme las a mi. Que cuando diga que vamos a salir me dé horas para arreglarme, se desmaye de emoción cuando me vea, que baile como el mejor bailarín y nunca me salga con que vamos es a estar con sus amigos... Rezo para que tenga un empleo muy bien remunerado, que sea bien detallista y generoso y que cuando me gaste su dinero, no se moleste. Que, en la mesa, me retire el asiento y me abra la puerta del vehículo y que sepa hacerme masajes en la espalda y que siempre, siempre... me vea flaca, aunque sea más fácil saltarme que darme la vuelta. Que me haga el amor hasta que quede "muerta", me entienda mis dolores de cabeza y me lleve el desayuno a la cama. ¡Ah! Mándame un hombre fiel, cariñoso, que me ame con respeto y con pasión, por mí y no por el tamaño de mis atributos .. Que no tenga ojos para ninguna otra mujer, que siempre me diga lo bella que me veo y la suerte que tuvo de encontrarme. ¡Te rezo por el hombre que me va a amar hasta la muerte!...Amén.

### **ORACIÓN DEL HOMBRE**

Señor, te pido me concedas una rubia sordomuda y ninfómana, con unos pechos enormes, que sea dueña de una distribuidora nacional de cerveza y tenga una casa en la playa. .Amen



Antonio López Villegas Antonio López Villegas es Licenciado en Administración Comercial (U.C.V.) con Maestría en Finanzas de Empresas. Doctor Honoris Causa (Consejo Iberoamericano). Es Conferencista, Orientador, Terapeuta y Autor del libro y el C.D. de autoayuda **“USTED ES MAS GRANDE DE LO QUE CREE”**, del C.D. **“LA VERDADERA RELAJACION PROFUNDA”**. y autor de la novela **“MAS ALLÁ DE LA PACIENCIA Y DEL AMOR”**. Es el director del Instituto Venezolano de Metodología, de **“Camino a la fama”** y de **“Participaciones Pentaflash”**. Es profesor en la Maestría de Finanzas de una reconocida universidad nacional, profesor de Liderazgo del Diplomado de Liderazgo gerencial de la Universidad del Zulia y profesor de Etica en la licenciatura en Fisioterapia de la Columbus University. **Columnista del semanario “Correio de Venezuela”, de “5to día” y diario “El planeta”**. Es el creador y facilitador de: **“El Famoso Taller Oratoria y Liderazgo” (El arte maravilloso de hablar en público)**. Tiene más de 25 años de experiencia en el dictado de conferencias, seminarios y talleres de mejoramiento personal, tales como Oratoria, Liderazgo, Oratoria y Liderazgo para abogados, Oratoria y Liderazgo para adolescentes, Negociación y acuerdos, Gerencia del tiempo, Reflexivo de efectividad personal, Redacción literaria, Inteligencia emocional, Autoestima, Relaciones Interpersonales, Motivación al Logro, Toma de decisiones, Ética profesional, Programación Neurolingüística y otros. Es Locutor certificado y productor nacional independiente. Ha sido profesor en la Universidad Central de Venezuela, dictando cátedras en la Escuela de Administración. Ha sido profesor de Oratoria y Liderazgo de Oficiales y Suboficiales del Ejército. Ha cursado estudios de actuación y se ha desempeñado como actor en algunos grupos de teatro y en papeles cortos de televisión. Los estudios musicales que ha realizado, le han permitido aprender la ejecución de algunos instrumentos como el saxofón, la percusión, la guitarra, etc. y componer algunos temas que han sido interpretados tanto en Venezuela como en el exterior. Ha representado a Venezuela en diversas giras al exterior: Estados Unidos de Norteamérica, Canadá, Centro y Suramérica, Islas del Caribe, Alemania, Polonia, Letonia, Lituania, Estonia, Rusia, Suiza, Suecia, Finlandia, Inglaterra, China, Japón, Grecia, Israel, Egipto, Tailandia, India, Nepal, Austria, España e Italia; como Conferencista, Maestro de Ceremonias, Solista (vocalista) y Coralista de Cámara. Ha recibido algunos reconocimientos tales como: Medalla de Participación Riga Celojumu un Ekskursiju Birojs (Riga Letonia 1990) - Medalla de Participación (SV. Katrinas Baznica Liepaja Letonia 1990) - Medalla de Participación Dziesmu sveki Riga (Riga Letonia 1990) - Botón de Reconocimiento (Kuldiga Letonia 1990) - Certificados y placas de Reconocimiento por la facilitación de diferentes talleres y conferencias desde los años 87 hasta hoy - Reconocimientos de la Universidad Central de Venezuela, Universidad Experimental Simón Rodríguez, Universidad Metropolitana, **Certificado emitido por “Grupo Integrado para el Desarrollo de la Empresa” como Conferencista del Seminario: Gestión de RRHH y Desarrollo Organizacional Caracas Venezuela 1998 – Certificado expedido por la universidad Ana G. Méndez (U.S.A.) como conferencista (año 2008) Certificado expedido por “CUERPO LIBRE” como Conferencista en las III Jornadas y Exposición de Medicina Natural Y terapias Complementarias”**

Lic. (M.Sc. ) Dr. Honoris causa  
Antonio López Villegas

NEGOCIACIÓN, ACUERDOS Y  
CONTRATACIÓN LABORAL

**Certificados expedidos por “BODY SCHAPER” como Conferencista en varias jornadas de “Técnica naturales para el rejuvenecimiento”-** Reconocimiento como Maestro de Ceremonias en el III Simposium de trabajadores Aduaneros (Caracas 1997) - **Reconocimiento como “martillo” en la subasta de artículos y prendas del Gral. Joaquín Crespo** (Caracas 1984), Certificado de Participación en el World Festival of Jamaica (1985 Kingston) - Diploma de Reconocimiento Internacional (Festival program Walt Disney World Productions - Florida USA 1984) Certificado de acreditación como Funcionario de Carrera - Placa de Reconocimiento por haber obtenido la 2da. posición en el concurso Voz Magisterial Masculina del Servicio Autónomo de Educación Distrital (SAED 1996) - Diploma de reconocimiento como Miembro Honorario de Canta Mundo (Caracas -Vzla. 1983) entre otros. Ha sido invitado a recibir el premio y reconocimiento internacional **“Premio y medalla de reconocimiento Doctor Honoris causa a la excelencia en la calidad educativa” por cinco veces consecutivas durante los años 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010** entregados en Argentina, Panamá, Perú, Ecuador y México respectivamente. Es tenor **dramático y miembro honorario de los coros de Cámara “Capella de Caracas” y “Canta Mundo” de los cuales es miembro fundador, actualmente pertenece a la Fundación “Gaudeamus”.** Las conferencias, seminarios y talleres dictados por el Licenciado López Villegas, tienen alcances determinantes entre los participantes, hasta el punto de replantearles e inclusive transformarles a través de la reflexión, sus mapas, paradigmas y guiones de vida. En un facilitador de procesos de cambio. Entre sus actividades actuales se ha dedicado entre otras, a facilitar talleres, dictar conferencias, seminarios, dar recitales, escribir, atender consultas y asesorías particulares y asistir como invitado a programas de radio y televisión. Tiene en preparación su cuarto libro y su tercer trabajo de audio.