

# Influenciar, Persuadir, Negociar



12 Abril 2023



## Sus anfitrionas



### **Giovanna Povich**

Asociado de Recursos  
Humanos (GSSU Local  
BES) en el **PNUD**

Coach ejecutivo y experto  
en gestión de carreras  
profesionales

**Fuel50**

# Objetivos de la sesión

- Desarrollar estrategias para influir con eficacia
- Identificar comportamientos para influir con eficacia
- Considerar el impacto de las palabras, el tono y el lenguaje corporal con influencia



# Reflexione.....

Cuando has conseguido influenciar a alguien o a un grupo.  
¿Cómo lo ha conseguido?

---

Cuando no has conseguido influenciar a alguien o en un grupo

---

¿Cuáles cree que son las diferencias?

---

Abre tu micrófono o pon tu respuestas en el chat



# Influencia estratégica



# Seis influencias estratégicas

## Robert Cialdini

### 1. Carencia

- Las cosas parecen más valiosas o atractivas cuando su disponibilidad es limitada.

### 2. Preferencia

- Preferimos decir que sí a las solicitudes de personas que conocemos y nos caen bien.

### 3. Compromiso y coherencia

- Una vez que nos hemos comprometido con algo, es más probable que lo llevemos a cabo.
- Cuando decidimos, nos comportamos de una manera que justifica esa decisión.

### 4. Reciprocidad

- Haz un favor a alguien y te lo devolverá con la misma moneda.

### 5. Prueba social

- Percibimos que un comportamiento es correcto si vemos a que otros lo hacen.

### 6. Autoridad

- Es probable que hagamos lo que se nos pide cuando reconocemos la autoridad de la persona

Considere  
las seis  
estrategias



## Reflexionr .....

¿Cuándo le ha influido alguna de estas estrategias?

¿Cuándo ha utilizado una de estas estrategias?

1. Carencia
2. Preferencia
3. Compromiso y coherencia
4. Reciprocidad
5. Prueba social
6. Autoridad



# Superar los filtros

- El cerebro tiende a dar prioridad a la información que coincide con su visión de lo que es cierto o probable, mientras que filtra todo lo restante.
- Esto significa que si presentamos una información desconocida que no encaja con lo que nuestros colegas esperan oír, es probable que sus cerebros la filtren.
- ¿Cómo conseguimos que escuchen y reflexionen?





# Empujar y tirar



# ¿ Estilos de influencia y comportamientos?

**Persuadir**  
Expresar emociones,  
puntos de vista y opiniones

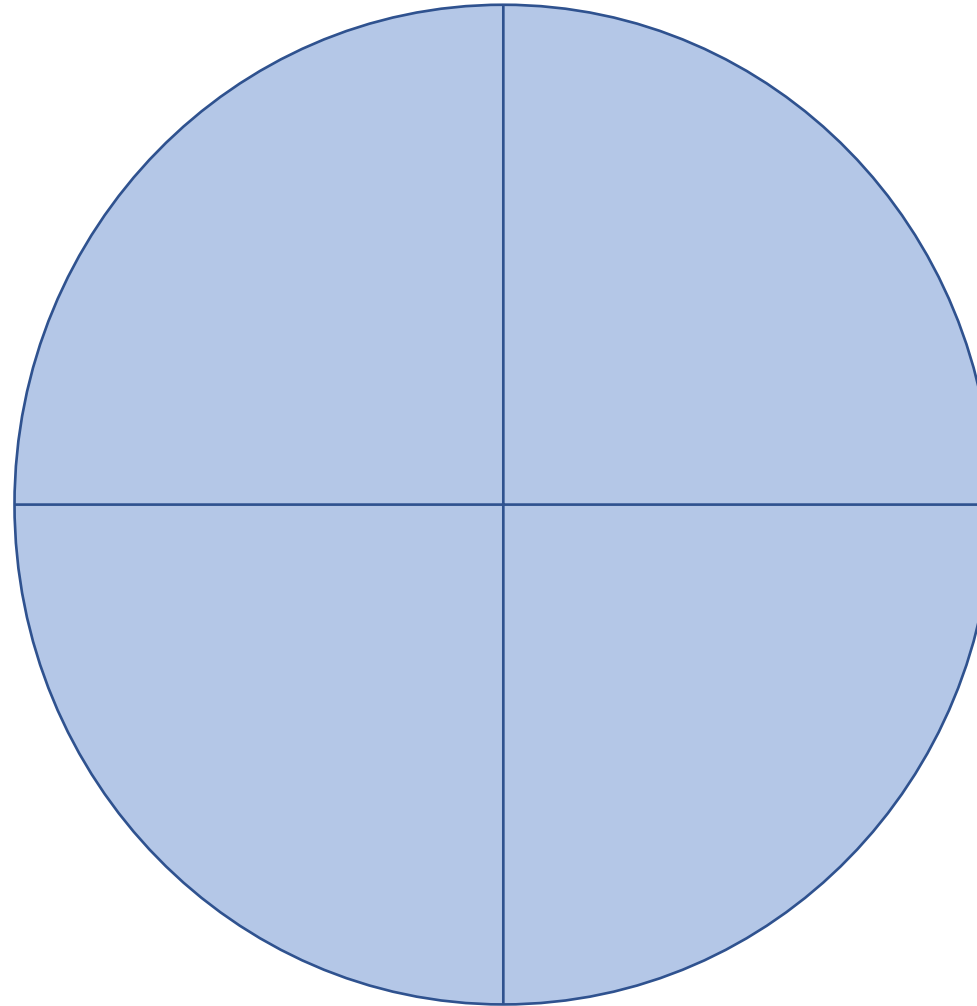
**Uniendo**  
Escuchar activamente, revelar  
y compartir información, preguntar

**EMPUJAR**  
Establecer expectativas,  
aplicar incentivos  
y presiones

**TIRAR**  
Encontrar un terreno común,  
imaginar y explorar

**Asertivo**

**Atractivo**



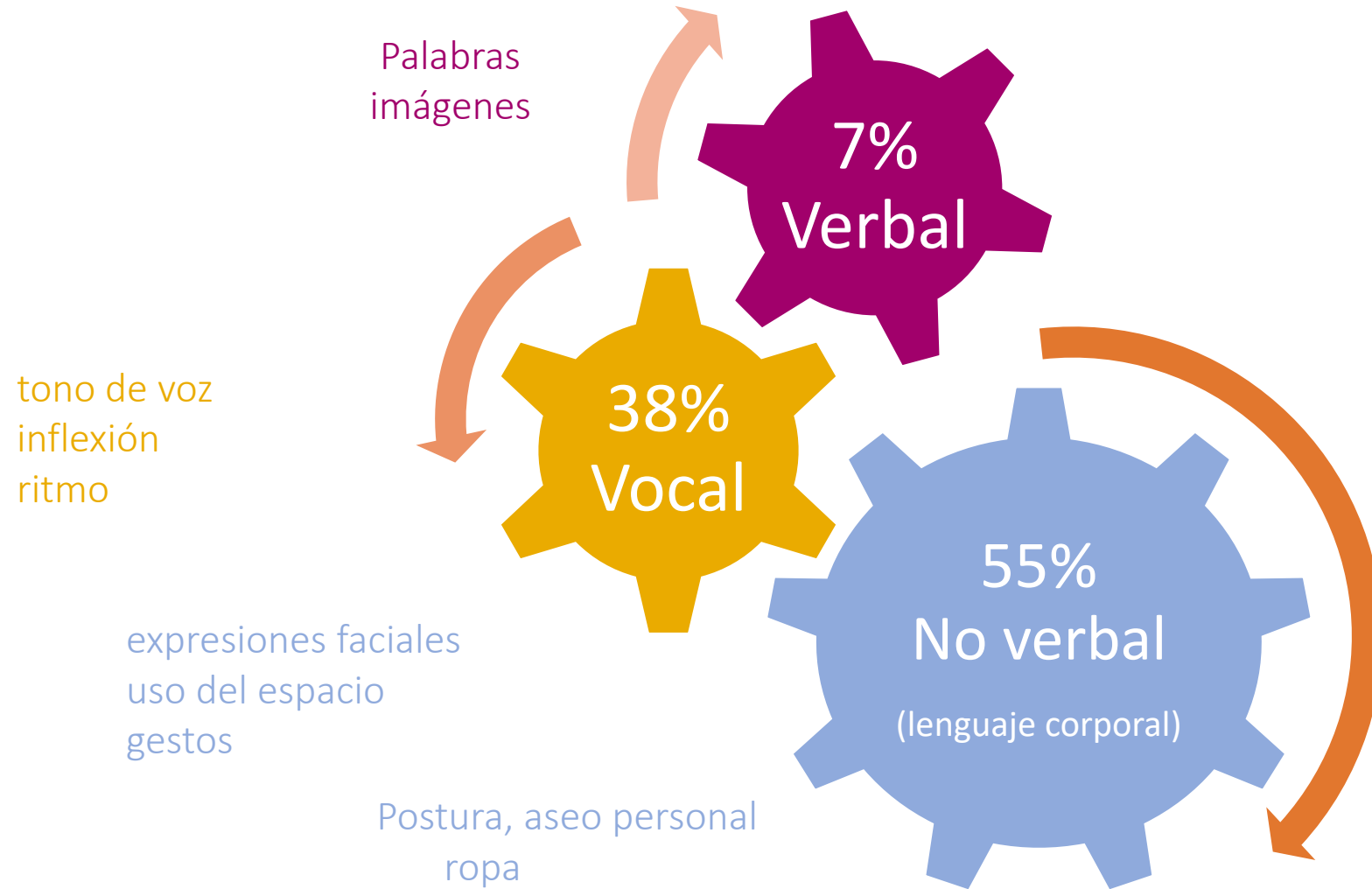


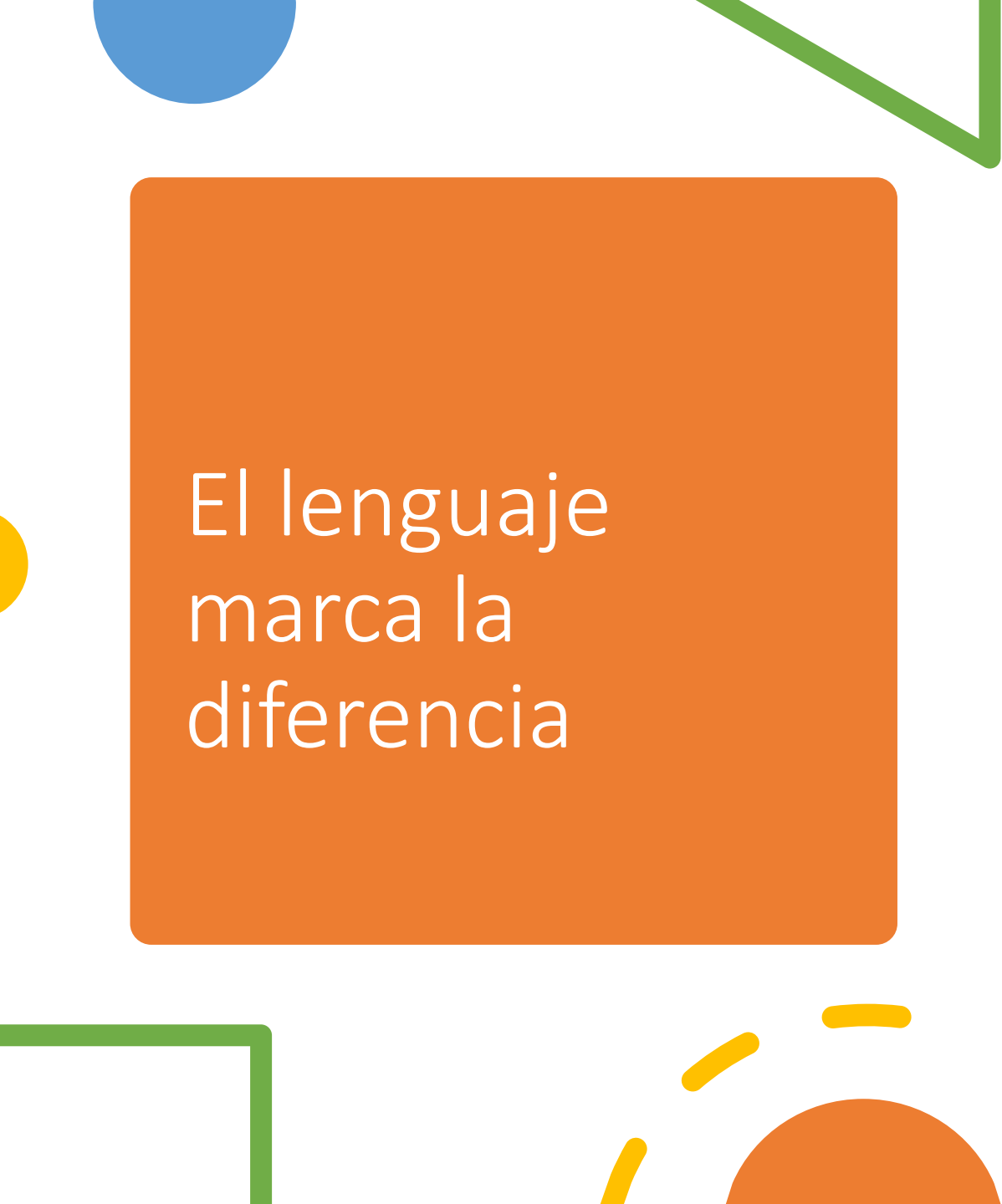
# ¿Cuáles son las competencias clave para influir?

- Escuchar con atención
- Formular preguntas abiertas
- Resumir
- Hacer declaraciones claras y concisas
- Empatía

# ¿A qué prestamos atención?

Source: Albert Mehrabian





## El lenguaje marca la diferencia

- Centrarse en lo positivo
- Tenga en cuenta el efecto de "encuadre"
- Cuidado con "no hagas eso": no existen vías neutras para "no hagas eso". Por lo tanto, nuestro cerebro se centrará en el elemento "haz eso" de la afirmación.
- Como nuestro cerebro está programado para ser negativo y buscar amenazas a nuestra supervivencia, nos dejamos influir fácilmente por palabras que suenan negativas.
- Selecciona cuidadosamente las palabras que se ajusten a la situación, la persona y la cultura, por ejemplo, "consejo" en lugar de opinión.

# Tono de voz

- ¿Cómo corresponde el tono de tu voz al mensaje que quieres transmitir?
- ¿Parece accesible y razonable?
- ¿Están alineados su tono, sus palabras y su lenguaje corporal?



# ¿Qué dice su cuerpo?

- ¿Cómo está de pie o sentado?
- ¿Qué hacen sus manos?
- ¿Postura?





# Técnicas para influir y responder de 'Assertiveness at Work' de Ken y Kate Back (2005)

---

Tipo	Definición
Receptivo	Un comportamiento que pretende averiguar la posición de la otra persona, sus necesidades, deseos, opiniones y sentimientos.
Empático	Un comportamiento que contiene un elemento de empatía, así como una declaración de sus necesidades y deseos.
Directo	Una declaración directa que defiende tus derechos dejando claras tus necesidades, deseos, opiniones o sentimientos.
Discrepancia	Una declaración que señala la diferencia entre lo que se ha acordado previamente y lo que realmente está sucediendo o está a punto de suceder.
Emociones negativas	Afirmación que llama la atención de otra persona sobre el efecto indeseable que su comportamiento está teniendo en ti. Puede contener los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuando .....</li><li>• Los efectos son ....</li><li>• Me siento ....</li><li>• Me gustaría ....</li></ul>
Consecuencias	Una declaración que informa a la otra persona de las consecuencias que tendrá para ella no cambiar de comportamiento. También le da la oportunidad de cambiar ese comportamiento.

# Ejemplos de palabras y frases

---

Type	Ejemplos
Receptivo	"¿Qué problemas te crea eso?" "¿Qué preferirías hacer?" 'John, me gustaría escuchar tu opinión sobre esto.'
Empático	Entiendo que no te guste el nuevo procedimiento, Jenny. Sin embargo, hasta que se cambie, me gustaría que mantuvieras a tu gente trabajando de acuerdo a él'. Sé que estás ocupado en este momento, Karl. Sin embargo, me gustaría hacerte una petición rápida".
Directo	En mi opinión, el sistema funciona bien". Necesito estar fuera a las 17.00 horas. Estoy muy satisfecho con la forma en que se ha resuelto el problema".
Discrepancia	Marie, en mi reciente evaluación recuerdo que dijiste que delegarías en mí más trabajo de correspondencia. Sigo deseando hacerlo".
Emociones negativas	'Cuando me dejas tener tu regreso a estas alturas me implica trabajar durante el fin de semana. Me molesta. A partir de ahora me gustaría tenerla el viernes a mediodía para poder terminarla antes del fin de semana'.
Consecuencias	'No estoy dispuesto, Jenny, a permitir que ninguno de mis empleados colabore con los tuyos en el proyecto a menos que les des el mismo acceso a las mismas instalaciones que tiene tu gente'. Si esto vuelve a ocurrir, no me quedará más remedio que aplicar el procedimiento disciplinario formal. Preferiría no hacerlo'.

- Diferentes estilos para diferentes personas
- ¿Cómo hay que adaptarse a las distintas preferencias de estilo?



## 4 ESTILOS DE COMUNICACIÓN CLAVE

> Controlador

> Diligente

> Estable

> Persuasivo

Cuando personas con estilos de dominación diferentes interactúan, puede crearse negatividad

Las personas con un estilo controlador suelen ser impacientes, buscan decisiones rápidas y claras, les gusta tener el control y prefieren la acción a la discusión y el debate. a veces, otras personas pueden considerarlas dominantes y poco cooperativas, y pueden centrarse en los resultados a expensas de los gastos y los detalles.

Los que tienen un estilo diligente se preocupan por los detalles, les gusta que las cosas sean lógicas y sistemáticas. siempre buscarán la excelencia y querrán información que les ayude a sopesar las cosas antes de tomar decisiones. los demás pueden encontrarlos frustrantes ya que se puede ver que toman decisiones demasiado largas

Las personas con un estilo estable son más felices cuando trabajan dentro de una rutina, les gusta que todo sea coherente y armonioso, no les gustan los conflictos y los evitarán siempre que sea posible. son fiables y seguras, los demás pueden considerar que no son muy innovadoras y pueden desestimar su opinión

Los que tienen un estilo persuasivo se les da muy bien el trato con la gente, les gusta trabajar en equipo y a menudo son el comodín del grupo. lo ven todo con optimismo y positividad, y abordan cualquier problema con entusiasmo y pasión. a veces los demás pueden encontrarlos un poco agobiantes y sentirse frustrados por su necesidad de ser el centro de atención.

## Estilo: Controlador

### Características clave

- dominante
- quiere resultados inmediatos
- prefiere actuar a hablar
- toma decisiones rápidas
- buen solucionador de problemas
- ansía el poder y la autoridad
- directo
- le encantan los desafíos
- asertivo
- puede no cooperar
- se centra en los resultados a costa de los demás

## Estilo: Estable

### Características clave

- Coherente
- estabilizador
- fiable
- previsible
- estable
- buen escuchador
- le gusta la rutina
- busca la armonía
- no le gustan los conflictos y los evita
- paciente fiable
- puede ser poco asertivo

## Estilo: Diligente

### Características clave

- le gusta la precisión y el detalle
- analítico
- sistemático
- lógico
- sopesa las opciones antes de tomar decisiones
- le gusta ser visto como un experto
- reservado
- profesional
- trabajador
- cuidadoso
- mantiene un alto nivel de exigencia y espera lo mismo de los demás

## Estilo: Persuasivo

### Características clave

- le gustan las actividades en grupo
- orientado a las personas
- atractivo
- le gusta entretener
- motivador
- inspirador
- alentador
- apasionado
- genera entusiasmo
- optimista
- le gusta ser el centro de atención

# ESTILO DE COMUNICACIÓN



Considere su propio estilo de comunicación dominante y el de sus colegas



A continuación, considere si necesita adaptar su estilo para reflejar el estilo de la otra persona para obtener un mejor resultado en la negociación

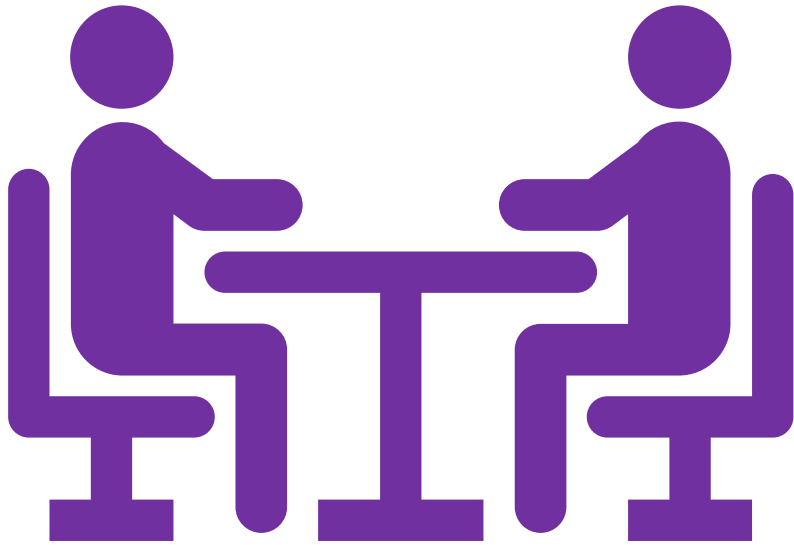
Actividad: utiliza este ejercicio para descubrir tu estilo personal y conocer el de los demás.

Mire las listas de características que componen los estilos de comunicación de al lado y elige el estilo que mejor te refleje. Si no está seguro, para ayudarle a que las palabras que más destaquen le representen suma la cantidad de x de cada casilla.

# ADAPTA TU ESTILO PARA OBTENER UN RESULTADO EFICAZ

Comunicar con un estilo diligente - indique cuál es la mejor manera de comportarse y comunicarse con una persona diligente. ¿qué quieren de usted?	Comunicar con un estilo controlador - indique cuál es la mejor manera de comportarse y comunicar con una persona controladora. ¿qué quieren de usted?	Comunicar con un estilo persuasivo – indique cuál es la mejor manera de comportarse y comunicar con una persona persuasiva. ¿qué quieren de usted?	Comunicar con un estilo tranquilizador – indique cuál es la manera mejor de comportarse y comunicar con una persona tranquilizadora. ¿qué quieren de usted?

# Superar las objeciones



- Anticipar de antemano cuáles podrían ser las objeciones, pensar en ellas y hacer una lista.
- Para cada objeción potencial identifique una respuesta útil como preparación.
- Cuando reciba objeciones en el momento
- Escuche atentamente la objeción
- Reconozca la objeción
- Explore la cuestión que subyace a la objeción
- Busque puntos en común
- Busque soluciones en el momento o más adelante
- Acuerde un camino a seguir.



# Resolver las tensiones

---

Es fácil que las cosas se compliquen. Podemos elegir cómo responder (en lugar de reaccionar)

## 1. Encontrar puntos en común:

- Identificar todas las cosas en las que están de acuerdo
- Aislar y comprender el VERDADERO desacuerdo
- Explorar cómo podrían estar ambos en lo cierto/parcialmente en lo cierto o acordar estar en desacuerdo
- ¿Qué pueden hacer ahora basándose en los puntos en común?

## 2. Reformular:

- Asumir buena persona y Malas circunstancias

## 3. Notar, reconocer, explorar

- Observe su reacción y pregúntele su opinión
- Reconocer su preocupación/frustración
- Explore su punto de vista



## 4. Contagio positivo

- Nuestros cerebros, altamente sociables, están programados para percibir el estado emocional de los que nos rodean y sincronizarse con ellos.
- Así que recuerda tu intención positiva para la reunión/conversación e identifica qué emoción quieres proyectar.

## 5. Gestione su propio bagaje emocional

- Averigüe cuáles son sus puntos fuertes y desencadenantes y sea consciente de los primeros signos de alarma.

- Hay seis estrategias de influencia clave
- Hay que ser consciente de los filtros
- Al influir, utilice la escucha profunda y las preguntas abiertas
- El tono y el lenguaje corporal guían la comunicación
- Asertividad en el trabajo

# Resumen

---



# Material adicional

**Principles of Persuasion-** Influence: The psychology of persuasion by Robert Cialdini

---

<https://youtu.be/cFdCzN7RYbw>

# Gracias

---

- Si tiene más preguntas, póngase en contacto con nosotros:
- E-mail: [career.development@undp.org](mailto:career.development@undp.org)
- Yammer: Career Development & Experience
- O visite nuestra página de intranet en
- <https://undp.sharepoint.com/teams/TalentDevelopmentHub>

