

## **2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN**

**CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES**

# **SEGUNDO TALLER**

# **GUÍA METODOLÓGICA MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS**

**Para la puesta en marcha de proyectos por  
Asociaciones de mujeres rurales**



# SABÍAMOS QUE

La comunicación es básica para nuestra supervivencia, la necesitamos para todo: comer, amar, trabajar, mostrar nuestros sentimientos, etc.

En todos los momentos de nuestra vida, salvo en los que estamos en soledad, nos enfrentamos a situaciones en las que precisamos de las palabras y de los gestos para comunicarnos.

Necesitamos aprender a manejar la comunicación hablada y escrita para poder expresar nuestras ideas y sentimientos. Dominar la comunicación nos aporta seguridad personal para comunicar lo que queremos y nos ayuda a superar la timidez.

La comunicación es básica para llegar a establecer acuerdos. ¿Nos hemos dado cuenta de la cantidad de acuerdos a los que tenemos que llegar cada día? Aunque no lo sepamos, muchos de ellos son producto de nuestra negociación.

Si nos detenemos un instante a pensarlo, observaremos que buena parte de nuestra vida, en la familia, en el trabajo, en la Asociación, nos lo pasamos negociando.

## 2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

### CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

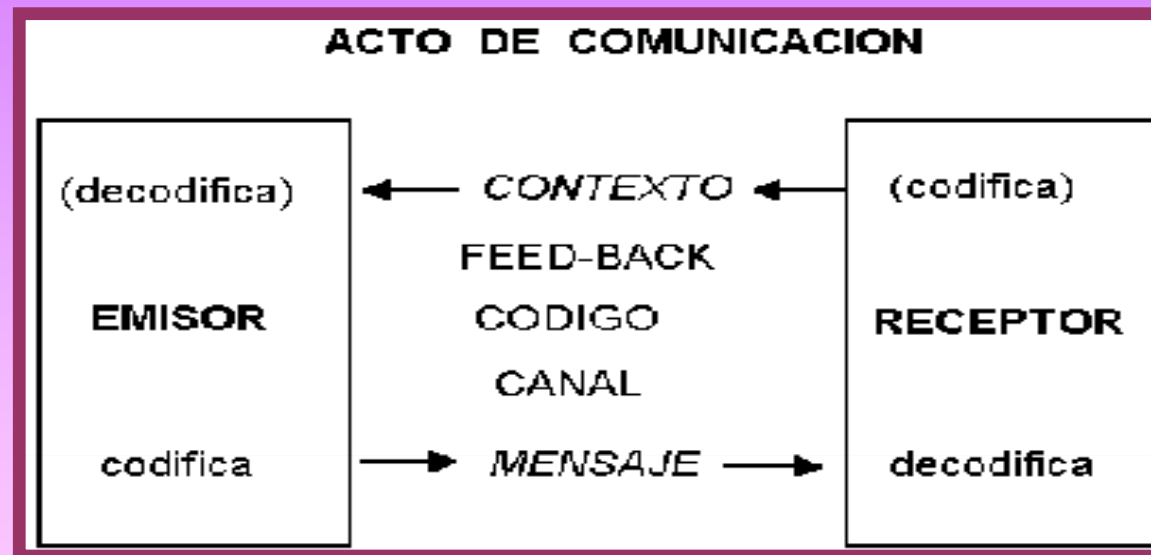
#### NOS HEMOS PREGUNTADO ALGUNA VEZ

- ❖ ¿Tengo facilidad para comunicarme con las otras personas?
- ❖ ¿Alguna vez he molestado a alguien con mis palabras, a pesar de que esa no era mi intención?
- ❖ ¿Cómo debemos hablar de manera que otra persona me escuche y me comprenda? ¿Cómo se sabe si se nos escucha y se nos comprendió?
- ❖ ¿Qué hacemos para decidir en la familia dónde iremos de vacaciones?
- ❖ ¿Cómo decidimos la película que queremos ir a ver con los amigos o las amigas?
- ❖ ¿Qué mecanismos ponemos en marcha para decidir en la Asociación cuáles serán las actividades a desarrollar en el próximo semestre?

## 2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

### CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

La **comunicación** es la capacidad para recoger y producir información. Éste es un proceso complicado que se debe basar en saber escuchar y saber transmitir información de forma clara, sencilla y convincente.



## 2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

# Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor

Estas señales se pueden transmitir de manera:

**VERBAL:** Las palabras

**NO VERBAL:** Gestos, posturas, tonos, miradas, etc

Todas estas señales nos dicen el significado del mensaje.



## 2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

### CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

Los **mensajes verbales**, en general transmiten **información concreta**, mientras que los no verbales pueden servir para: expresar emociones, transmitir actitudes (gusto/disgusto/tristeza, etc.), mostrar la propia personalidad y acompañar a las palabras con el fin de buscar apoyos, que otra persona escuche, enfado,, Todos estos signos, además de completar la información, permiten darse a conocer.

El **mensaje no verbal** añade **más firmeza** a la información o muestra una información diferente a lo que se está diciendo.

## 2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

Así, un mensaje verbal puede:

**Contrariar el mensaje verbal.**

Por ejemplo, cuando alguien solicita nuestra atención, le indicamos que hable, decimos que lo escucharemos, y seguimos haciendo nuestra vida sin escuchar.

**Redundar lo expresado verbalmente.**

Por ejemplo, si al pedir permiso para levantarnos de la mesa antes de que todo el mundo acabe, adoptamos una postura a la espera de que las otras personas acepten.



## 2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

### CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

## Fortalecer el mensaje verbal.

**Por ejemplo** si alguien nos pregunta nuestra opinión sobre un proyecto concreto y como respuesta hacemos el gesto del pulgar hacia arriba, acompañado de una palmadita en la espalda. Cuando el mensaje verbal es similar al no verbal, no quedan dudas sobre lo que se quiere transmitir; pero cuando se detecta contradicción entre mensajes verbales y no verbales, podemos manifestar cierta confusión.

## 2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

### LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Cuando nos relacionamos con otras personas, además de utilizar la comunicación hablada o escrita, experimentamos algo más que un intercambio de palabras (un gesto, una mirada, una lejanía, una cercanía, una exclamación, una pausa, etc.). Todos estos elementos y muchos más forman el aspecto no verbal de la comunicación.

“me dijo que se sentía bien, pero con la mirada me decía algo distinto”

“me di cuenta que no estaba a gusto, se lo noté en sus movimientos”

“cuando estamos en casa parece que no hacen falta las palabras”

“con sólo oír su voz supe que algo había ido mal”

## 2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES



### LOS GESTOS

La figura muestra un conjunto de gestos que expresan evaluación crítica. El principal es el de la mano en la cara, con el índice levantando la mejilla y otro dedo tapando la boca mientras el pulgar sostiene el mentón.

Otras evidencias de que el que escucha analiza críticamente al que habla, las proporcionan las piernas muy cruzadas y el brazo cruzado sobre el pecho (defensa), mientras la cabeza y el mentón están un poco inclinados hacia abajo (hostilidad). La «frase no verbal» dice algo así como «no me gusta lo que está diciendo y no estoy de acuerdo».

## 2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

### CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

Además de considerar a los gestos agrupados y de tener en cuenta la congruencia entre lo que se dice y el movimiento corporal, todos los gestos deben considerarse dentro del contexto en que se producen.

Por ejemplo, si alguien está de pie en la parada del autobús, con los brazos y las piernas cruzados y el mentón bajo en un día de invierno, lo más probable es que tenga frío y no que esté a la defensiva. Pero si esa persona hace los mismos gestos cuando está sentada frente a un hombre con una mesa de por medio, y este hombre está tratando de convencerla de algo, de venderle una idea, un producto o un servicio, la interpretación correcta es que la persona está a la defensiva y en actitud negativa.

## 2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

### CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

La **velocidad** de algunos gestos y el modo en que resultan obvios para los demás está relacionada con la edad de los individuos. Si una niña de cinco años dice una mentira a sus padres, **se tapará inmediatamente la boca con una o las dos manos**

El gesto indica a los padres que la niña mintió y ese gesto continúa usándose toda la vida, variando solamente su velocidad.



## 2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

### CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

Cuando la adolescente dice una mentira, también **lleva la mano a la boca** como la niña de cinco años, pero, en lugar de taparla bruscamente, **sus dedos apenas rozan su boca.**



El gesto de **taparse la boca se vuelve más refinado** en la edad adulta. Cuando el adulto dice una mentira, el cerebro ordena a la mano que tape la boca para bloquear la salida de las palabras falsas, como ocurría con la niña y la adolescente, pero en el último momento aparta la mano de la boca y el resultado es un gesto tocándose la nariz.





## 2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

### LA PALMA DE LA MANO

Cuando alguien desea ser franco y honesto, levanta una o ambas palmas hacia la otra persona y dice algo así como: "Voy a serle franco".



Cuando alguien empieza a confiar en otro, le expondrá las palmas o partes de ellas. Es un gesto inconsciente como casi todos los del lenguaje del cuerpo, un gesto que proporciona al que lo ve la sensación o el presentimiento de que están diciéndole la verdad. Cuando se usa correctamente el movimiento de la palma humana, el poder de la palma confiere al usuario un cierto grado de autoridad sobre los demás y el poder de dar órdenes en silencio.

## 2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

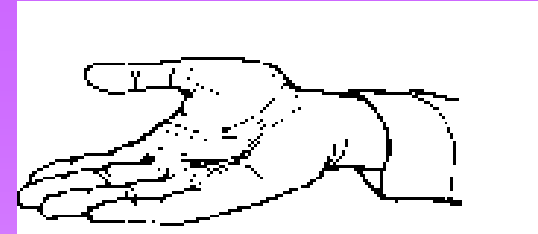
### CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

Hay tres gestos principales de mando con las palmas:

**La palma hacia arriba** es un gesto no amenazador que denota sumisión.

Cuando alguien coloca **la palma hacia abajo** adquiere inmediatamente autoridad. La persona receptora siente que se le está dando una orden.

**La palma cerrada** en un puño, con el dedo señalando la dirección, es el plano simbólico con el que uno golpea al que lo escucha para hacer que le obedezca.



## DE QUÉ DEPENDE QUE NO COMUNIQUEMOS BIEN

1. **Aclarar** lo que estamos diciendo en el momento en el que vemos que hay alguien que no nos comprende y pedir aclaraciones cuando tenemos alguna confusión de lo que escuchamos.
2. Practicar el **respeto a la diferencia**.
3. Hacer que la otra persona **sienta que se le escucha y se le respeta**.
4. **Observar lo que pensamos, decimos y necesitamos**; notar como estamos entendiendo a otra persona.
5. **No interrumpir** la idea del otro antes que acabe.

## DE QUÉ DEPENDE QUE NO COMUNIQUEMOS BIEN

6. **Manifestar interés** en aprender otros puntos de vista  
No buscar únicamente convencer a la otra persona pretendiendo que cambie de opinión. A veces ese comportamiento provoca rechazo.
7. **Resumir** en pocas palabras lo que queremos decir.
8. **Adaptar nuestros mensajes a quien nos escucha.**
9. Utilizar un **tono de voz y unos gestos adecuados.**
10. Mantener un **contacto ocular y una postura adecuada** con quien hablamos, para mostrar nuestro interés y , dar seguridad a la otra persona y expresar una escucha sincera.

## DE QUÉ DEPENDE QUE NO COMUNIQUEMOS BIEN

11. **Resumir de vez en cuando** lo que estamos escuchando para comprobar si lo hemos comprendido o no.
12. **No menospreciar a quien habla o su forma de hacerlo.**
13. **Preguntar** a quien estamos hablando y si es el momento adecuado para hablar.
14. **Pensar** antes **lo que vamos a decir y cómo** lo vamos a decir.

## ALGUNOS ERRORES FRECUENTES EN LA COMUNICACIÓN VERBAL

1. **Reaccionar agresivamente** ante una situación o un mensaje que resulta amenazante, o con el que no estamos de acuerdo. Ésta es una conducta que dificulta el diálogo e incluso lo rompe.
2. **Aconsejar sin que nos lo hayan solicitado.** Se puede considerar como que la otra persona no tiene la capacidad suficiente para solucionar sus propios problemas.
3. **Coaccionar, chantajear** con amenazas que no se van a cumplir:  
**EJEMPLO:** “Si no vienes a la reunión no podrás seguir estando aquí”. A sabiendas, que a menos que la socia decida por su cuenta abandonar la Asociación, ella va a seguir perteneciendo a la misma.



## ALGUNOS ERRORES FRECUENTES EN LA COMUNICACIÓN VERBAL

**4. Dejar a otra persona en ridículo.** Le desmoraliza y le hace sentir mal

**EJEMPLO:** “Tú eres una payasa, debes estar loca cuando piensas lo que estás diciendo” - “Hay que ser bien ingenua para pensar eso”

**5. Exigir que otras personas cambien sus ideas,** o su actitud para estar más de acuerdo con nuestro modo de pensar.

**6. Hacer mal a alguien,** aunque a veces lo hagamos sin querer.

No considerar, no respetar o no entender las diferencias culturales, utilizando estereotipos. **EJEMPLO:** “Todas las mujeres son malas con otras”

## ALGUNOS ERRORES FRECUENTES EN LA COMUNICACIÓN VERBAL

7. **No querer conocer, ni comprender** el problema de la otra persona.

EJEMPLO: “Podía haber sido peor, no te quejes tanto”

8. **Oír la conversación pero no escucharla.** A veces no nos interesamos por lo que se nos está contando o cortamos la conversación.

9. **Preguntar o entrometerse** en la vida personal.

10. Realizar **juicios, criticar, culpar**, la actitud de las demás personas.

## QUÉ SE ENTIENDE POR NEGOCIACIÓN

Tiene que ver con la habilidad para convencer a otra persona o a un grupo de la necesidad de emprender un cambio o un proyecto, modificando si fuera necesario, algunas de las creencias, pensamientos o conductas de las personas.

CUANDO SE PRESENTAN INTERESES, SE HABLA, SE ESCUCHA, SE RESPONDE, SE DEBATE, SE DISCUTE Y SE LLEGA A UN ACUERDO PARA VARIAS PARTES SE BUSCA UN PUNTO DE ACUERDO QUE, DE ALGÚN MODO, PUEDA SATISFACER NUESTROS DESEOS Y ÉSTE CONTENTE LO MEJOR POSIBLE A LA OTRA PARTE

## CÓMO SE LLEGA A LA NEGOCIACIÓN

En el proceso hay siempre un punto de partida diferente para varias personas que quieren llegar a un acuerdo. Se necesita diálogo, tiempo y la voluntad para llegar a un acuerdo. Pasos básicos:

1. CADA PERSONA VA EXPONIENDO LO QUE DESEA Y UTILIZA ARGUMENTOS PARA LA DEFENSA DE SUS INTERESES.
2. EXPRESAR CUÁLES SON LOS ELEMENTOS QUE SE QUIEREN INTERCAMBIAR Y CONCEDER PARA LLEGAR A ACERCAR POSTURAS.
3. SE INICIA LA TOMA DE DECISIONES

## CÓMO SE LLEGA A LA NEGOCIACIÓN

Una vez puestas estas cuestiones, comienza el diálogo hasta alcanzar soluciones aceptadas por ambas partes.

La **negociación colaborativa** es más fácil, ya que se quieren alcanzar los acuerdos por encima de todo.

La **negociación competitiva** será más dura y posiblemente alguien se considere más victorioso que el resto.

## QUÉ HABILIDADES SON NECESARIAS PARA LA NEGOCIACIÓN

1. **Tener la voluntad para negociar** – Debemos tener seguridad de que queremos negociar, no es positivo imponer nuestros intereses por la fuerza, pero tampoco que nos lo impongan.
2. **Tener objetivos claros y argumentos para defenderlos** – La falta de claridad es mala compañera de la negociación. Además de saber los objetivos que queremos alcanzar, hemos de tener en cuenta los aspectos en los que queremos ceder.
3. **Aprender de los errores y de los aciertos** – Tanto los errores como los aciertos son positivos en la medida en que somos capaces de observar sus motivos y aprender sus lecciones.



## QUÉ HABILIDADES SON NECESARIAS PARA LA NEGOCIACIÓN

4. **Admitir presiones y saberlas ejercer** – En toda negociación nos encontraremos con presiones, tanto a nivel interno como externo. Debemos aprender a ejercer presiones y a aceptarlas fácilmente, esto ayudará a la negociación.
5. **Conocer cómo es la otra parte** – Conocer los datos de interés, las fortalezas y las debilidades de la otra parte nos permitirá conseguir nuestros objetivos.
6. **Desarrollar una actitud positiva en la negociación** – Es importante mostrar una colaboración para llegar a acuerdos aceptados por ambas partes sin coacciones.

## QUÉ HABILIDADES SON NECESARIAS PARA LA NEGOCIACIÓN

7. **Mostrar flexibilidad para llegar a acuerdos** – En una negociación es fundamental saber adaptar cada paso a la situación, a las actitudes de las otras personas y a los intereses mutuos
8. **Tener imaginación para llegar a acuerdos y proponer alternativas**
9. **Saber escuchar** – Escuchar nos ayuda a obtener información y conocer mejor a la otra parte, apreciando mejor sus necesidades y motivaciones.
10. **Saber observar** – Las palabras siempre se acompañan de lenguaje no verbal. Conocerlo e interpretarlo nos ayudará.

## 2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

### CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

# CONCLUSIONES

Las personas sabemos que la comunicación es una parte importante en la vida. Es imposible no comunicar, sin embargo es difícil saber comunicar siempre bien.

## 2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

### CONCLUSIONES

La comunicación no verbal se define por el “cómo se dice”: gestos, expresiones faciales, movimientos corporales, el espacio que no separa del otro. Descifrar la comunicación no verbal es algo que todo el mundo debería aprovechar.

## 2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

### CONCLUSIONES

Confiar en la capacidad de leer el mensaje que emiten las señales corporales, es decir, confiar en lo que podríamos llamar intuición, es una oportunidad más de acceder a una mejor comprensión las personas.

## 2. LA COMUNICACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

CLAVES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ASOCIACIONES DE MUJERES

### CONCLUSIONES

Negociar es un ejercicio para armonizar intereses, a través del cual todas las partes pueden verse beneficiadas.

La vida es una negociación continua, si nos interesa algo que hay que hablar, escuchar, debatir, discutir y llegar a acuerdos. A medida que practicamos la negociación, aprendemos más a cómo llegar a acuerdos y proponer alternativas satisfactorias para las partes.