



# INSTITUTO ARGENTINO DE NEGOCIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

Fragata Presidente Sarmiento 46 (1406) Capital Federal - Argentina - 2054 1499 - E-Mail: [info@ianca.com.ar](mailto:info@ianca.com.ar)

## Audiencia Eficiente versus Ineficiente

(Steele-Murphy-Russil)

FECHA

| ASPECTOS A CONSIDERAR                                 |   |                    |   |                     |
|---|---|--------------------|---|---------------------|
| Concepto  | Eficiente   | VºBº               | Ineficiente   | VºBº                |
| Centro de Atención                                    | Evidentemente debe mantener su centro de atención sobre los otros.<br>¿Cuál es su opinión al respecto de aquella idea?  |                    | Evidentemente se centra sobre SUS cuestiones.<br>Según mi punto de vista aquella es una buena idea.   |                     |
| Empatía (Colocares en la posición de la otra persona) | Yo comprendo (o creo interpretar) el motivo por el cual esto le causa el problema   |                    | Yo no comprendo (o no entiendo) la razón por la cual podría causar cualquier dificultad   |                     |
| Profundización (Procurando información adicional)     | Realizar esto en forma provechosa. Mencionar calidad y los métodos que usa para asegurarse de ello.   |                    | Cuestionamientos inquisitivos de los acontecimientos, expresados de alguna forma, lo que consecuentemente da impresión de desinterés.                     |                     |
| Aceptación (Concibiendo una idea)                     | Demostrar prontitud y reconocimiento que una idea es digna de ser considerada.<br>¡Ella es interesante!<br>¿Usted podrá desarrollarla más adelante?   |                    | Si fracasa cualquier búsqueda de valor atribuido al que fue propuesto y persiste en su punto de vista.<br>Mi opinión es que esto no producirá resultados. |                     |
| Reafirmación o Parfraseo                              | Reafirmar lo expuesto según sus propias palabras, demostrando de ese modo, que fue escuchado y atendido lo dicho  |                    | Negligencia de tal procedimiento, posibilitando divergencias potenciales y embarazosas en las fases posteriores.  |                     |
| Síntesis  | Sintetizar en momentos apropiados, con el fin de asegurar el entendimiento con el propósito de estructurar y ordenar el diálogo.  |                    | Las síntesis no son usadas, permitiendo que la discusión se conduzca vagamente —resultando, muchas veces— en conclusiones poco claras.                    |                     |
| Propuesta   | Poseer y brindar una serie de opciones al otro participante, solicitando sus puntos de vista.   |                    | Rechazar cualquier opción y presentar una forma apropiada de hacerlo.   |                     |
| Comportamiento no verbal                              | Sustentar posturas satisfactorias de audiencia, inclinarse hacia adelante, mantenerse en silencio, no mover ni golpear objetos, mantener contacto visual considerable para con el interlocutor, sonreír, asentir con la cabeza en los momentos adecuados. |                    | Mostrar aversión, desviar la atención del interlocutor, mover o manipular objetos al alcance.<br>No existe confirmación alguna de lo que se expone.       |                     |
| <b>Negoterciación</b>                                 |   | <b>Responsable</b> |   | <b>Organización</b> |
|   |   |                    |   |                     |