

La Negociación Efectiva.

Resumen

La negociación efectiva alcanza objetivos claros y medibles, sigue un proceso de negociación justo, ético y moral, logra los resultados esperados, optimizando recursos. Define previamente la materia negociable, elige los negociadores adecuados, asigna los recursos necesarios y diseña un plan que asegura su efectividad mediante un desarrollo negociador preciso que evalúa los resultados por medio de mediciones basadas en sus objetivos.

Palabras clave: Negociación efectiva, materia negociable, evaluación de resultados.

Abstract

Effective negotiation achieves clear and measurable objectives, follows a fair, ethical and moral negotiation process, and achieves the expected results, optimizing resources. It previously defines the negotiable matter, chooses the appropriate negotiators, allocates the necessary resources and designs a plan that ensures its effectiveness through a precise negotiation development that evaluates the results through measurements based on its objectives.

Keywords: Effective negotiation, negotiable matter, evaluation of results.

Introducción

La negociación efectiva se considera como tal, cuando se alcanzan los objetivos y los resultados esperados se consiguen por medios justos, morales y éticos. Se basa en la eficiencia y la eficacia, en otras palabras, lograr resultados (eficacia) empleando adecuadamente los recursos (eficiencia).

Para alcanzar la efectividad en una negociación se deben de considerar los siguientes elementos.

- La materia negociable. Define el objetivo y los límites de la negociación.
- La elección de los sujetos negociadores. Se deben dar a conocer a la contraparte y ambas investigar el estilo de negociación de los mismos.
- Cuantificar y preparar los recursos con los que cuenta la negociación.
- Diseñar un buen plan.

Desarrollo

Materia Negociable.

Una de las cuestiones más importantes antes de iniciar cualquier proceso de negociación se refiere a lo que realmente se desea obtener y se conoce lo que desea la otra parte.

La materia negociable implica:

- Ubicar los beneficios de la negociación.
- Identificar lo que se desea obtener y lo que se está dispuesto a ceder para lograr un acuerdo.

Definir con precisión lo que realmente se desea abre el camino para una negociación efectiva, por lo que se necesita que la negociación se haga conforme a la realidad y evite las suposiciones de los negociadores. Puede suceder que mientras una parte esté pensando en obtener beneficios relacionados con el dinero, la otra esté pensando en su producto.

Posiciones e Intereses.

En la negociación, comúnmente se suelen utilizar dos maneras de enfrentar la contraparte:

1. Negociación por posiciones.- Mediante posiciones previamente establecidas.
2. Negociación por intereses.- A través de los intereses de las partes negociadoras.

Negociación por Posiciones.

En cualquier negociación, las personas adoptan y mantienen una posición, discuten en torno a ella y hacen concesiones para llegar a un acuerdo. Una posición es una situación en la que se encuentra o adopta la persona que negocia o el equipo de negociación.

Negociación por Intereses.

Este tipo de negociaciones se centra en los intereses de cada parte, los cuales dependen del objetivo de la negociación y de la propia relación que se establece entre los negociadores. Para lograr buenos resultados, se requiere que esta relación se base en:

- Percepciones precisas. La percepción juega un papel preponderante, cada uno tiene una noción de quien es y lo que tiene de bueno y malo, la percepción de cómo se perciba o lo perciban los demás determinara su mayor o menor éxito.

- Comunicaciones claras. No represente apariencias ni etiquetas, muestre claramente su posición, tampoco sea ingenuo, no elimine opciones ni reduzca la presión hasta llegar a un acuerdo satisfactorio.
- Emociones apropiadas. No asuma posturas ficticias, como el uso de plumas costosas o corbatas de seda demasiado caras.
- Actitudes positivas. La actitud personal del negociador debe ser franca abierta, si siente calor debe expresarlo incluso quitarse la corbata y si se quiere parar y mirar por la ventana debe hacerlo, los clichés no sirven demasiado con un negociador experto.

Lo ideal es ubicarse mentalmente en la situación del oponente y percibir la realidad desde su punto de vista.

Comunicarse adecuadamente para comprender su punto de vista, no significa estar de acuerdo con él, pero si entender lo que siente con respecto a lo que deseamos negociar. A esto se le llama empatía y es base para una negociación efectiva.

Elección de los Sujetos Negociadores.

Un buen negociador mantiene la mente abierta a la creación de opciones o alternativas de soluciones, busca puertas donde otros ven paredes, abren ventanas y entiende la negociación como una forma de alcanzar acuerdos.

Expresa principios, ideales, muestra una actitud de empatía, escucha al otro negociador, entiende sus razones y se forma una mentalidad abierta y un criterio firme con base en las evidencias.

Entiende la llamada relatividad de las posiciones y busca el lado positivo de las posiciones.

El buen negociador no gana negociaciones, facilita acuerdos, no se impone por la fuerza o por su poder, porque entiende que esto va a generar conflictos y problemas relacionados al abuso del poder.

El buen negociador deja la puerta abierta para incrementar la calidad de futuras negociaciones entre las partes involucradas, incluso si son negociaciones de una sola vez.

Los negociadores son las personas que participan en la negociación, la cual tiene lugar entre los seres humanos. Para conocer las características generales de la persona existen varias teorías que explican su conducta. De manera General se pueden analizar los siguientes aspectos:

- El temperamento o herencia biológica.

- El carácter.

Estos factores que conforman la personalidad, son también la base para conocer mejor a la persona con la que se va a negociar. Detrás de cualquier parte negociadora siempre existirán los factores de su personalidad, sus necesidades, así como sus aspectos, sociológicos y ambientales que influyen en ella.

Herencia Biológica o Temperamento. La herencia biológica se refiere en una manera de actuar a la que llaman temperamento y ha sido estudiada ampliamente por los psicólogos. Existe una clasificación simple que puede ayudar a entender a las personas con respecto a su forma de percibir y manifestar sus emociones:

- Por la emotividad; personas que reaccionan con mayor o menor intensidad que otros ante los diversos estímulos que reciben.
- Por la forma en que se comportan y se expresan ante los demás.

Una primera forma de agruparla es por emotividad:

Hay personas emotivas y otras que no son emotivas.

- Las personas emotivas reaccionan con mayor intensidad que otras ante los diversos estímulos que reciben.
- En las no emotivas su reacción es menos intensa o nula, también es posible clasificarlas de acuerdo a la manera como se expresan ante los demás: Hay personas extrovertidas y personas introvertidas.
- Melancólico.- Persona muy emotiva, pero al ser extrovertida no manifiesta sus emociones, también se conoce como sentimental.

Carácter del Negociador. (Estilos de Negociación).

Estilo competitivo.

- Busca ganar a toda costa.
- El resultado es siempre constante si uno gana otro pierde.
- Su actitud se conoce como mentalidad de escasez de recursos.
- Conduce una mala relación entre negociadores.

Estilo cooperativo.

- Se busca ganar - ganar.
- Se buscan acuerdos ventajosos para ambos.
- Su actitud se conoce como mentalidad de la abundancia.
- Se buscan beneficios mutuos.

- Mejora las relaciones interpersonales.

Estilo colérico.

- Persona muy emotiva y además extrovertida, manifiesta sus emociones abiertamente.

Estilo Flemático.

- Persona no emotiva e introvertida, es muy ordenada, difícilmente manifiesta las pocas emociones que experimenta.

Estilo sanguíneo.

- Persona extrovertida, no es emotiva por lo que es más fácil controlarse.

Cuantificar y preparar los recursos con los que cuenta la negociación.

Se diseña un buen plan.

Se consideran tres etapas básicas para lograr que la negociación asegure su efectividad

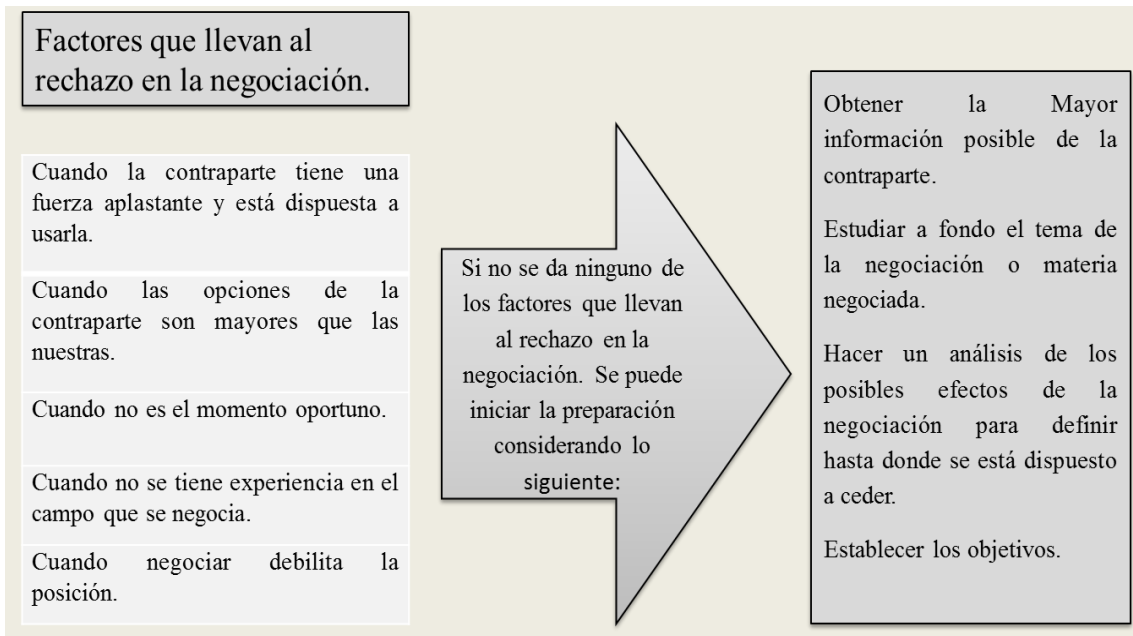
1. Planeación.
2. Desarrollo.
3. Evaluación.

La planeación, es una de las etapas de mayor importancia, en ella se deben de tomar en cuenta los pasos siguientes:

- Preparación.
- Conocimiento del contrario.
- Elección del tipo de negociación.
- Definición de una estrategia.

Preparación.

Antes de iniciar la planeación de una negociación se debe de evaluar si vale la pena negociar, esto puede ser determinado por los siguientes factores:



Desarrollo e Implementación.

Esta etapa consta de 5 pasos:

1. Inicio de la negociación.
2. Análisis de la propuesta.- Ambas partes evalúan sus respectivas posiciones e intereses y deciden las posibilidades para el logro de sus objetivos.
3. Búsqueda de acuerdos.- Las partes buscan juntas o por separado los puntos de intereses en común.
4. Tiempo de ajustes.- Puede ser un tiempo corto o un espacio más largo o en ocasiones hacer una nueva negociación.
5. Establecimiento de acuerdos.- Se establecen condiciones del acuerdo al que se llega o se da por terminada la negociación al no llegarse a ninguno. Es el cierre.

Evaluación de Resultados

En esta etapa se recomienda que se haga un análisis comparativo de lo que alguna vez se ha planeado negociar y lo que se ha obtenido, con el fin de medir el éxito y la efectividad de la negociación.

Esto permitirá conocer mejor las fortalezas y debilidades en la negociación, así como los recursos que serán de utilidad para el futuro. Finalmente es posible determinar las mejores actitudes y conductas para alcanzar la efectividad en el proceso negociador.

Conclusión

Se negocia porque se necesita de los demás para obtener o vender bienes y servicios, confiar en los demás es una necesidad humana, pues todos vivimos en un ambiente social, padres, esposa, hijos, porque se cultivan relaciones duraderas, porque siempre es mejor tener relaciones con acuerdos. En el ámbito de los negocios el conocimiento y aplicación de las etapas de la negociación efectiva (planeación, desarrollo y evaluación) permite que se establezcan con acuerdos que reporten beneficios a las partes involucradas. El perfil del negociador comprende el desarrollo y/o fortalecimiento de conocimientos, cualidades, habilidades y actitud para conseguir los propósitos de la empresa u organización.

Bibliografía:

1. Harvard Business Press. Negociar con Resultados. Serie Pocket Mentor. IEICO.
2. Flint Blanck, P. (2001). *Negociaciones eficaces*. Lima, Perú: Empresa Editora El Comercio.
3. Rogar Fisher y William Ury. Getting to yes, negotiating agreement without giving in. Editorial norma. Quinta reimpresión 1991. 123 paginas. ISBN 958-04-0383-X
4. Schoonmaker N. Alan. Negocie y Gane. Editor Norma 1990. 478 páginas ISBN 9580411115
5. <https://www.aiteco.com/maan-mejor-alternativa-a-un-acuerdo-negociado>