

El Proceso de la Negociación y Fases de la Negociación

La negociación “es un proceso en el que dos o más personas intercambian ideas con la intención de modificar sus relaciones y alcanzar un acuerdo tendiente a satisfacer necesidades mutuas”. Los integrantes inician planteando sus intereses, lo que conlleva a generar sentimientos diversos. Un buen negociador se debe preparar analizando debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. Quien improvisa no logrará las mejores negociaciones e incluso podría salir perdiendo. Los motivos que tiene cada negociador dan como resultado conductas que se traducen en propuestas verbales con las que una parte intenta persuadir a la otra; negociar es un proceso de resolución de un conflicto, pues hay regularmente un conflicto de intereses. Las negociaciones se pueden dar de manera individual y/o grupal.

No es conveniente en una negociación que una de las partes se beneficie de una relación de fuerza desequilibrada e imponga sus condiciones a la otra parte, es mejor que exista un cierto equilibrio de fuerzas y que se intercambien las presiones, finalmente las partes llegarán a un acuerdo cuando las fuerzas estén igualadas, pues si una parte gana a costa de que la otra pierda, se acaba produciendo la ruptura de las relaciones.

A continuación enlistaremos las fases de la negociación como lo indica Muñiz (2008), ya que del conocimiento y dominio de estas depende el éxito o fracaso de la negociación.

1. En la **fase de preparación** se tiene que definir qué se pretende conseguir y cómo, estableciendo los objetivos propios. Es muy importante tratar de descubrir los objetivos del contrario.
2. En la **fase de discusión** se lleva a cabo la conversación de exploración acerca de las necesidades de cada negociador. Aquí podemos analizar las señales del lenguaje corporal del negociador oponente, para notar si existe disposición para llegar a un acuerdo.
3. En la **fase de propuestas** Muñiz recomienda que las primeras sean cautelosas y exploratorias, dejando las ofertas arriesgadas para después.
4. La **fase de intercambio** es la más intensa de todo el proceso de negociación y requiere de una gran atención por ambas partes; en ella se trata de obtener algo a

El Proceso de la Negociación y Fases de la Negociación

cambio de renunciar a otra cosa. Cualquier propuesta u oferta debe ser condicional, es decir, por todo lo que se concede debe obtenerse algo a cambio.

5. La **fase de cierre** marca el acuerdo al que se haya llegado durante el transcurso de la negociación.

Ahora veremos otra clasificación de las etapas de la negociación:

1. Planificación.

La mitad del éxito de la negociación depende de una planificación bien hecha. Ya que se haya identificado el problema es necesario elaborar una lista de opciones para ser expuestas. En esta etapa, el negociador debe definir la estrategia general y las tácticas a utilizar: ¿qué es lo que quiero lograr?, ¿cuáles son las pretensiones del otro?, ¿cuáles son los puntos de acuerdo entre las partes?, ¿cuáles son las diferencias?, ¿qué necesidades tiene él y cómo pretende satisfacerlas?, ¿qué necesidades tengo yo y cómo lograré satisfacerlas?, ¿cuándo podemos llegar a acuerdos que satisfagan a la contraparte y no comprometan mis compromisos?, ¿cuáles son mis fortalezas y debilidades?, ¿cuáles son las debilidades y las fortalezas de la contraparte?, ¿qué se tiene que lograr?, ¿qué se pretende lograr?, ¿qué sería deseable alcanzar?

2. Ejecución.

Contando ya con un plan la estrategia es ejecutarlo tal y cual se planeó, sin olvidar nunca los objetivos planteados. Cualquier cambio de estrategia durante las negociaciones debe ser revalorada para evitar que la contraparte encuentre incoherencias que después puedan ser utilizadas en nuestra contra. En esta etapa es importante identificar conductas verbales o no verbales de la contraparte, eso puede darnos datos importantes y signos de alerta. Nuestras palabras y acciones deben estar encaminadas a generar confianza.

3. Verificación.

El negociador debe evaluar los avances en cada una de las etapas con la finalidad de saber si se sigue avanzado, se retrocede o se encuentra en un punto de estancamiento en la búsqueda de los objetivos. Es el momento de preguntarse si es necesario ceder en

El Proceso de la Negociación y Fases de la Negociación

algo no importante para lograr algo más importante, identificar qué errores hemos cometido y qué errores ha cometido la contraparte.

4. Ajuste.

¿Qué debemos modificar? ¿Es necesario cambiar algún objetivo o táctica?

5. Establecimiento de acuerdos.

Un acuerdo tiene validez cuando se cumple lo pactado, si por alguna circunstancia no es viable respetar parte del acuerdo, se debe convocar nuevamente a la negociación para pactar las modificaciones al respecto. Una de las reglas principales para lograr acuerdos reales, fiables y a largo plazo es fundamentarlos en la confianza y cooperación mutua, además de dejarlos siempre por escrito.

Si no se logra generar un acuerdo es necesario buscar un mediador que los ayude.

REFERENCIA:

Ávila Marcue, Felipe (2008) Tácticas para la Negociación Internacional (2da. Edición) México Editorial Trillas.

Muñiz G., R. (2008) Marketing en el siglo XXI. Segunda Edición. España. Centro de Estudios Financieros.