

Técnicas de Negociación: Cómo negociar eficaz y exitosamente Negotiation Techniques: How to Negotiate Effectively and Successfully

Miguel Ángel Vázquez-Alamilla ^a, Raúl Rodríguez-Moreno ^b

Abstract:

En el mundo de los negocios y en la vida misma estamos negociando en todo momento, conocer las estrategias, los métodos y las técnicas de negociación es deseable para todo aquel que desee participar en una negociación, en el libro Técnicas de negociación cómo negociar eficaz y exitosamente de Anastasio Ovejero Bernal encontramos un compendio de estas técnicas, estrategias y métodos para negociar. El autor recomienda que un buen negociador tiene que tener una buena formación en el campo, para esto ofrece un análisis detallado de los errores más comunes del negociador, los errores irracionales que se cometen al negociar, lo que hay que hacer para realizar la preparación física y psicológica de la negociación, las fases de la negociación, establece un propio modelo para la negociación, también determina como hacer negociaciones colectivas y cuáles son los límites en la negociación. Ovejero Bernal establece que además de la formación en la negociación debe complementarse con la experiencia y la pericia, elementos que sin lugar a dudas se verán afectada por la primera.

Keywords:

Negotiation, agreement, conflict, mediation

Resumen:

In the world of business and in life itself we are negotiating at all times, knowing the strategies, methods and techniques of negotiation is desirable for anyone wishing to participate in a negotiation, in the book Negotiation techniques how to negotiate effective and successfully of Anastasio Ovejero Bernal we found a compendium of these techniques, strategies and methods to negotiate. The author recommends that a good negotiator has to have a good training in the field, for this he offers a detailed analysis of the most common errors of the negotiator, the irrational errors that are committed when negotiating, what has to be done to perform the physical preparation and psychological negotiation, negotiation phases, establishes a model for negotiation, also determines how to make collective bargaining and what are the limits in the negotiation. Ovejero Bernal establishes that in addition to training in negotiation should be complemented with experience and expertise, elements that undoubtedly will be affected by the first.

Palabras Clave:

Negociación, acuerdo, conflicto, mediación

Reseña

Anastasio Ovejero Bernal es catedrático de Psicología Social de la universidad de Valladolid, proviene de la Universidad de Oviedo, estudio Psicología y Filosofía en la Universidad Complutense de Madrid, también amplios estudios de Psicología social en la Universidad de Paris, ha realizado estancias universitarias en la Universidad Libre de Amsterdam y en la Universidad de Bolonia. Ha publicado alrededor de 100 artículos científicos y capítulos de libros, así como una veintena de libros. Está interesado principalmente por el estudio de las relaciones entre el individuo, la cultura y la sociedad, así como por la aplicación, desde una perspectiva eminentemente

psicológica y crítica, de estos temas al campo educativo y laboral.

En el libro Técnicas de negociación cómo negociar eficaz y exitosamente Anastasio Ovejero Bernal deja en claro que la negociación se puede aprender pero jamás se podrá considerar que está basado en un proceso hipotético-deductivo, sino más bien es dominar el sentido común, la psicología humana y poseer habilidades sociales, la razón se fundamenta en que el negociador siempre pisa sobre arenas movedizas refiriéndose a que en la negociación estamos ante el arte del disimulo, del regateo, la astucia, de la apariencia, del engaño... El autor considera que para ser un negociador exitoso se necesita la conjugación de varias cosas, fundamentalmente de las

^a Autor de Correspondencia, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Escuela Superior de Tlahuelilpan. Miguel Ángel Vázquez Alamilla: m_vazquez_alamilla@hotmail.com

^b Profesor Investigador, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Escuela Superior de Tlahuelilpan. Raúl Rodríguez Moreno: raromo@hotmail.com

siguientes tres: buena formación en el campo, experiencia y pericia.

La obra comprende de 16 capítulos donde los temas son: Introducción general, Conflicto y negociación, Psicología social y negociación, Qué es la negociación: Modelos explicativos, La irracionalidad como principal enemigo del negociador, Errores irracionales más frecuentes en la negociación, Cómo preparar la negociación, El contenido de la negociación: Fases esenciales, El modelo de las ocho fases, Estilos de negociación: Negociación cooperativa vs. competitiva, Negociar a través de la acción: Los dilemas sociales, Factores que influyen en la negociación, Los límites de la negociación, Formas de intermediación: Derecho, conflicto y mediación, Conclusiones.

El autor afirma que uno de los principales enemigos del negociador es la irracionalidad, explica que en el proceso natural de inferencia para tomar decisiones donde se tiene que considerar la información y las personas con quien se interactúa o se negocia y podemos incurrir en sesgos significativos, entre los que se destacan los siguientes: Sesgo de confirmación, sesgo de perseverancia en la creencia, heurístico de disponibilidad y sesgo a la memoria adaptativa. Una de las condiciones de crucial importancia a tomar en cuenta en una negociación es la formación de impresiones de las personas con quienes vamos a negociar, así como la comunicación no verbal en la negociación, ante esta situación, el autor considera se puede tener repercusiones sobre la negociación debido a que tendemos a relacionar percepciones y recuerdos pasados con nuevas situaciones y pueden estar sesgadas.

El autor también ha identificado cuales son los errores irracionales más frecuentes en la negociación, considera que son: La escalada irracional del compromiso, El mito del pastel entero, Anclaje y ajuste, Enmarcar las negociaciones, Disponibilidad de la información y la maldición del ganador. En el primer tipo de error se recomienda evitarlo comprendiendo los factores psicológicos que lo alimentan, para el segundo se recomienda buscar soluciones creativas y evitar supuestos que eviten la solución del problema, prepararse antes de la negociación, reconocer las anclas irreales y ser flexible en el proceso de negociación, en el siguiente tipo de error se recomienda considerar los cuatro tipos que se puede enmarcar una negociación: la situación, los resultados, los puntos de referencia y el efecto del enmarcamiento sobre la negociación, en el penúltimo tipo de error se recomienda tener cuidado con la recuperación de la información y su énfasis en otras palabras, tener conciencia del poder y de influencia del control de la información, así como de la accesibilidad y fiabilidad de la información. Por último, el error de la maldición del ganador se evita no alimentando la idea de que se puede negociar sobre la marcha, siempre que aparezca un nuevo elemento en la negociación se debe analizar en todas sus vertientes.

Una de las consideraciones en la negociación es la preparación de esta, Anastasio Ovejero Bernal explica cómo realizar esta preparación, explica que los factores a considerar es la preparación del ambiente físico y la preparación psicológica, así mismo recomienda

estrategias para facilitar los trueques y estrategias para crear acuerdos integrativos.

Las fases esenciales para una negociación, según el autor, son: Fase previa, Fase de preparación, Primera fase: Cuestiones de procedimiento y enumeración de los puntos en litigio, Segunda fase: El contenido y la exploración de las posibilidades de negociación, Tercera fase: El desenlace.

A diferencia de las fases esenciales que describe el autor, presenta un modelo de ocho fases para realizar un proceso de negociación, es más concreto y consiste en los siguientes pasos: La preparación, La discusión, Las señales, Las propuestas, El paquete, El intercambio, El cierre, El acuerdo. También hace una distinción entre negociaciones cooperativas y competitivas, describe que hacer en cada caso y cuáles son sus características.

En negociaciones colectivas el autor recomienda tomar en cuenta los dilemas sociales y proporciona consejos para actuar correctamente. También proporciona tácticas y estrategias de negociación, así como tácticas operativas, interpersonales y persuasivas y negociadoras.

Establece como límites de negociación varias etapas: Ruptura y emplazamiento, El dominio-frustración, Los compromisos, Acuerdo sobre un procedimiento para decidir quién ganará, Solución integrativa, Sinergia. Aquí hace el reconocimiento que una negociación siempre está cargada de cuestiones éticas que deben ser consideradas.

El libro Técnicas de negociación cómo negociar eficaz y exitosamente y el modelo de ocho pasos para hacer una negociación, descrito por el autor, en comparación con el método Harvard presenta similitudes y se complementan, sin embargo, Anastasio Ovejero Bernal presenta una metodología bastante apropiada y refuerza, en todo el libro, con ejemplos prácticos fáciles de entender; queda muy claro que negociar es un proceso complejo pero el libro muestra estrategias, metodologías y técnicas muy útiles que se deben estudiar y entender para aplicarlas correctamente al momento de negociar.

Definitivamente es un libro que explica la negociación desde su concepto, características y genera conocimiento práctico para la negociación, en el caso del área de la administración y la necesidad de negociar como parte de las actividades cotidianas de un administrador es un libro recomendado que puede ayudar a comprender el proceso de la negociación y generar buenos acuerdos, no cualquier acuerdo, sino uno que sea adecuado a los intereses de las partes involucradas

Referencias

- [1] *¿Qué pasó en el Cerro del Gavilán?* (20 de Abril de 2016). Obtenido de Milenio: http://www.milenio.com/firmas/eduardo_gonzalez_intelectoopuesto/Cerro_del_Gavilan-comuneros-pleito_por_tiertras_18_723107728.html
- [2] 4to informe de gobierno Tlahuélilpan. (s.f.). Recuperado el 04 de Noviembre de 2017, de <http://tlahuélilpan.hidalgo.gob.mx/trans/TRANSPARENCIA-22/06-OBJETIVOS-Y-METAS/Archivos/4oInfGov.pdf>

- [3] IDH por municipio. (s.f.). Recuperado el 04 de Noviembre de 2017, de Wayback Machine: <https://web.archive.org/web/20160304213025/http://poblacion.hidalgo.gob.mx/descargables/IDH%20municipal%202000-2005.pdf>
- [4] Panorama sociodemográfico de Hidalgo 2015. (s.f.). Recuperado el 04 de Noviembre de 2017, de INEGI: http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/inter_censal/panorama/702825082222.pdf
- [5] Piden salida de edil de Ixmiquilpan por muertes. (27 de Enero de 2017). Obtenido de El Universal: <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/estados/2017/01/27/piden-salida-de-edil-de-ixmiquilpan-por-muertes>
- [6] Reclaman a alcalde de Tlahuelilpan en su informe de gobierno. (13 de Septiembre de 2017). Obtenido de Criterio Hidalgo: <http://www.criteriohidalgo.com/regiones/tula/reclaman-a-alcalde-en-su-informe-de-gobierno>
- [7] Renuncian síndicos y regidores tras regreso de Chárrez. (13 de Junio de 2016). Obtenido de Quadratin Hidalgo: <https://hidalgo.quadratin.com.mx/regiones/renuncian-sindicos-y-regidores-tras-regreso-de-charrez-a-la-alcaldia/>
- [8] Tlahuelilpan (Municipio). (s.f.). Recuperado el 04 de Noviembre de 2017, de Wikipedia: [https://es.wikipedia.org/wiki/Tlahuelilpan_\(municipio\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Tlahuelilpan_(municipio))