

## TEMA 1. EL DIAGNOSTICO

- 1.1. ¿Qué es la Negociación?
- 1.2. Conceptos de la Negociación

### OBJETIVO:

El Alumno generará un Diagnóstico de sus Habilidades de Negociación a partir de sus áreas de oportunidad. Así también, el estudiante analizará la necesidad e importancia de la Teoría de la Negociación, con el fin de evaluar su impacto en la Empresa.

### 1.1. ¿Qué es la Negociación?

#### Introducción

En toda Organización **la negociación y el manejo de conflictos**, son una serie de procesos esenciales y permanentes cuya gestión es básica, si se quiere tener una empresa sana, con desarrollo integral. Asimismo, en el ámbito empresarial, las organizaciones, razón de ser de la administración; el asunto de la negociación y en manejo de conflictos adquiere una relevancia sustantiva y requiere disponer de **información abundante, sagacidad, experiencia, asertividad, creatividad y tacto para su aplicación.**

#### Su Etimología

**La palabra Negociación proviene del latín "negotiatio" que significa acción y efecto de negociar.** Es decir, la *negociación* se refiere a la *negación de ocio.*

#### Su Origen

Quizás esto lo hagamos de forma natural, es decir, sin necesidad de una formación o entrenamiento previo, ya que la negociación es algo consustancial al ser humano. De hecho, negociamos de forma no consciente desde el instante mismo de nuestro nacimiento: a un bebé nadie le ha enseñado a intercambiar llanto por comida, y sin embargo lo hace, luego podríamos decir que ya está negociando.

***Es bien sabido, que el instinto de la negociación se desarrolla muy precozmente.***

El niño en el jardín de infantes aprende que puede disponer de más juguetes si permite a otro niño que juegue con su pelota, a cambio de que otro le deje jugar con su camión.

También es verdad, que con frecuencia este acuerdo dure poco, porque cada uno de los negociadores en ciernes pretende disfrutar de los 2 juegos en exclusividad y no pocas veces el trato acaba con llantos y pellizcos.

Si analizamos el proceder de los niños, veremos que el instinto negociador se instala y se desarrolla desde la infancia, y es difícil que nos abandone.

El hecho de que solo los humanos negocien reviste a esta actividad, La Negociación, de una categoría de proceso superior y muy evolucionado.

Esta negociación tan primaria, es pronto seguida por otras menos influenciadas por una necesidad de supervivencia y así, de igual forma, no tardamos mucho en aprender a intercambiar sopa por juguetes, aprobado por bicicleta, trabajo por dinero, ... , con lo que diríamos que siempre, y de manera natural a lo largo de nuestra vida, estamos produciendo intercambios negociados.

**¿Cuántas horas al día negociamos?** Si nos detenemos a analizar, realmente, negociamos permanentemente, desde que amanecemos en casa, cuando nos dirigimos a nuestro centro laboral y en el camino se nos cruzan vehículos de transporte público, cuando lidiamos con los jefes, compañeros, clientes, y hasta cuando volvemos a casa y nuestra pareja o hijos desean ver una película con nosotros.

Todo en la vida es negociable, en todas las circunstancias y en todos los momentos y ***la finalidad de la negociación es la de mejorar las condiciones de tiempo, recursos y alcances de los proyectos que estemos realizando;*** cualquier persona en el ámbito de los negocios debe conocer y tener las herramientas necesarias para salir triunfante con el emblema de **No solo Vender por Vender sino Negociar para Ganar.**

Todo ser humano tiene algo que decir al respecto, no se requiere de ninguna experiencia o estudio específico para atreverse a negociar o decir algo sobre negociaciones; negociar es lo contrario a imponer sucesos, a utilizar la fuerza, a recurrir a la violencia. Se negocia en la vida de familia, en transacciones comerciales y en las relaciones de trabajo; en centros financieros, clubes deportivos, y en las grandes decisiones políticas.

Las reglas fundamentales de negociación se aprenden en los primeros años de socialización del ser humano; negociar es tratar asuntos públicos y privados procurando su mejor logro. No existe un único método de negociación a todos los casos y circunstancias. Aprender a negociar nos ayuda a vivir con menos conflictos y en mayor armonía con nuestros semejantes, mejora las relaciones interpersonales y hace más fácil el logro de las metas personales y profesionales en todos los ámbitos de la vida.

No todos los conflictos son negociables y no todos son negativos. No son negociables ni los derechos humanos ni las necesidades básicas; por poner un ejemplo, un padre no puede negociar con su hijo si le alimenta, le viste, le educa, etc., ni un trabajador puede negociar su asistencia regular al trabajo, o el

cumplimiento de normas establecidas de seguridad e higiene, ni puede un empresario negociar si da o no da un salario.

La negociación no es válida para llegar a acuerdos sobre creencias, ideologías o valores. El tener una serie de tácticas y una serie de aspectos de personalidad para negociar asegura un 50% de la probabilidad de éxito el otro 50% lo asegura la metodología. La diversidad de las negociaciones y el carácter de los negociadores no tienen límites.

Su alternativa, no siempre ausente en las relaciones humanas, es que la parte más fuerte, en sentido físico, militar o económico, se apodera lisa y llanamente del bien de la otra parte.- **Sin embargo, Negociar sustituye y supera el enfrentamiento físico o bélico.**

La Negociación es una herramienta importante para lograr lo que queremos de otras personas, sobre todo cuando no se tienen intereses en común.

Generalmente a nadie le gusta vivir en conflicto, a menos que sea su temperamento natural. En líneas generales, afecta en mayor o menor grado la productividad de las personas. Necesitamos aprender a manejar el conflicto porque está presente en nuestras vidas. Ahora bien, se necesitan dos personas para tener un conflicto. La solución empieza simplemente cuando una de las partes cambia de actitud y pone de su parte para empezar a resolver el problema.

En el plano Empresarial: Ya sea el acuerdo sobre un contrato, la discusión sobre las posibles soluciones a un conflicto laboral, un convenio de alcance internacional, o el plazo para la terminación de un trabajo con un Colaborador de la oficina, los directivos estamos diariamente comprometidos en negociaciones.

El ámbito Laboral no podría ser una excepción. Actualmente todos asumimos el conflicto como un elemento consustancial a la vida en la Organización. Al directivo de hoy no se le pide que evite el conflicto, por el contrario se le pide que lo haga constructivo: que aprenda a manejarlo.

Las maneras de negociar se sustentan en una hipótesis de la **inteligencia instintiva, intuitiva y racional**<sup>1</sup>. Esto se puede visualizar bajo los siguientes aspectos:

- a) Aceptar que la situación cambia (talento instintivo)
- b) Conocer la situación a través de los sentidos (talento intuitivo)
- c) Generar opciones en la negociación (talento racional)

## 1.2. Conceptos de la Negociación

**Concepto 1.-** *La Negociación, como estrategia más útil para la gestión del conflicto, es una situación donde dos o más partes interdependientes, reconocen divergencias en sus intereses y deciden intentar un acuerdo a través de la*

*comunicación. Las partes cuentan, por un lado, con sus propios recursos, pero necesitan los recursos de la otra parte, y están dispuestos a intercambiarse entre sí estos recursos. Además, ambas partes reconocen que el acuerdo es más beneficioso que la ruptura de las relaciones y están dispuestos a “ceder algo a cambio de algo” (Munduate et al. 1994).*

**Concepto 2.-** *La negociación consiste en el acercamiento de dos partes opuestas, hasta que alcanzan una posición aceptable para ambas.*

**Concepto 3.-** *“Un proceso de interacción comunicativa en el que dos o más partes intentan resolver un conflicto de intereses, utilizando el diálogo y la discusión, descartando la violencia como método de actuación y avanzando hacia un acercamiento gradual mediante concesiones mutuas” (Morley y Stephenson, 1977).*

**Concepto 4.-** *“Un proceso en el que se toma una decisión conjunta por dos o más partes. Las partes verbalizan en primer lugar sus demandas contradictorias, moviéndose posteriormente hacia el acuerdo mediante un proceso de realización de concesiones o búsqueda de nuevas alternativas” (Pruitt, 1986).*

**Concepto 5.-** *“Proceso de Comunicación por el que dos o más partes interdependientes y con intereses diferentes sobre uno o varios temas, tratan de alcanzar un Acuerdo, aproximándose por medio de concesiones mutuas”*

**Concepto 6.-** *“Es la actividad en la que 2 partes, cuyos intereses son en parte complementarios y en parte opuestos, tratan de alcanzar un acuerdo que satisfaga al máximo los intereses de uno y otro” (Puchol, 2007).*

Como se desprende de estas o cualquier otra definición sobre **Negociación**, es el deseo de las partes de llegar a un acuerdo, es una condición imprescindible para el desarrollo del proceso de negociación. **Por otra parte, aunque no todas las cosas pueden ser objeto de negociación (los valores y las creencias, simplemente no son negociables) vivimos en una época de negociaciones.**

Reiteramos que todos los aspectos de nuestra vida, prácticamente, pasan por algún tipo de Negociación. Todos estos tipos de Negociación tienen una cosa en común, precisamente lo que hace necesaria la Negociación: **las partes implicadas tienen diferentes grados de poder, pero nunca un poder absoluto sobre la otra parte.** Nos vemos obligados a negociar porque no tenemos el control total de los acontecimientos.

Cualquier necesidad a remediar es, una ocasión para iniciar el proceso negociador. Cada vez que las personas intercambian ideas con la intención de modificar sus relaciones, cada vez que llegan a un acuerdo, **están negociando,**

**por ello es que la Negociación es considerada como un elemento de la Conducta Humana.**

“Muchos de sus aspectos han sido estudiados por las tradicionales y por las nuevas ciencias de conducta, desde la Historia, el Derecho, la Economía, la Sociología y la Psicología, hasta la Cibernética, la Semántica General, la Teoría de Juegos y Decisiones y la Teoría de Sistemas.

El alcance global de la Negociación es demasiado complejo para ser confiado a una sola o incluso a un grupo de las ciencias de la conducta disponibles”<sup>2</sup>.

### **Referencias Bibliográficas**

1. Díaz. L, M, (2004). “Moralejas para Mediar y Negociar”, Colección Nuevo Siglo,
2. Reig. E, Dionne G, W, (2002) “Más allá de las Diferencias”, Grupo Editorial Norma