

# DESARROLLO DE UNA NEGOCIACIÓN

El desarrollo de la negociación es el momento en el que las partes entran en contacto directo, intercambian posturas, defienden sus intereses y construyen un posible acuerdo. Esta fase es dinámica, compleja y requiere habilidades estratégicas, comunicativas y emocionales para avanzar de manera efectiva.

El objetivo general del desarrollo de la negociación es transformar posiciones iniciales (a menudo opuestas o rígidas) en una solución aceptable para ambas partes, mediante el diálogo, la persuasión, el intercambio y la cooperación.

Las fases del desarrollo de una negociación son:

## 1. Establecimiento del clima y apertura

- Se busca crear un ambiente de respeto, profesionalismo y confianza.
- Se definen las reglas del diálogo: tiempos, turnos, temas prioritarios.
- Una buena apertura puede reducir tensiones y facilitar la disposición al acuerdo.

## 2. Presentación de intereses y objetivos

- Las partes explican sus expectativas, preocupaciones y necesidades.
- Es importante diferenciar entre posiciones (lo que se pide) e intereses (por qué se pide).
- Se pueden usar apoyos visuales, datos o comparativos para fundamentar las demandas.

## 3. Exploración y escucha activa

- Escuchar con atención no solo ayuda a comprender al otro, sino también a identificar oportunidades de acuerdo.
- Preguntas abiertas y aclaratorias ayudan a profundizar en las motivaciones y detectar zonas de interés común.

#### **4. Intercambio de propuestas**

- Se discuten opciones concretas, valores, condiciones y prioridades.
- Aquí pueden surgir tensiones, objeciones o incluso desacuerdos frontales.
- Es clave mantener el enfoque en el problema, no en las personas.

#### **5. Gestión de objeciones y conflictos**

- Las objeciones deben verse como parte natural del proceso, no como barreras insalvables.
- Tácticas útiles: reformular, usar ejemplos, ceder en lo secundario, insistir en los beneficios comunes.

#### **6. Propuestas conjuntas y concesiones**

- Se avanza hacia un terreno común, con ajustes y concesiones mutuas.
- Las concesiones deben ser planificadas: ¿qué se puede ceder y a cambio de qué?
- Es importante anotar acuerdos parciales para evitar retrocesos.

#### **7. Construcción del acuerdo preliminar**

- Se define un posible acuerdo que será revisado, ajustado y eventualmente formalizado.
- Debe haber claridad sobre términos, responsabilidades y mecanismos de cumplimiento.
- Idealmente, se plantea un seguimiento o evaluación del cumplimiento.

Debemos poner especial atención en los siguientes aspectos clave durante el desarrollo de la negociación:

- **Comunicación verbal y no verbal.** El tono, lenguaje corporal y expresiones influyen en la percepción de la propuesta.
- **Emociones y manejo del ego.** Las reacciones impulsivas pueden dañar la negociación. La calma y el autocontrol son claves.

- **Tiempos.** Alargar innecesariamente puede generar desgaste; apresurarse puede llevar a errores.
- **Poder de negociación.** Basado en la información, alternativas, relaciones y percepción de necesidad del otro.
- **Cultura y contexto.** Los estilos de negociación pueden variar según el entorno cultural o empresarial.

Algunos consejos prácticos para ser un negociador eficaz:

- Mantén una actitud colaborativa, pero firme.
- Usa el silencio estratégicamente para generar reflexión.
- Evita ataques personales: separa a la persona del problema.
- Si surge un conflicto, vuelve al punto de coincidencia más cercano.
- Resume los avances periódicamente para mantener claridad.

*Referencias:*

García, J. M., & Dolan, S. (2017). *Negociación: Estrategias y habilidades para lograr acuerdos eficaces* (2<sup>a</sup> ed.). Ediciones Granica.