

Índice

PRESENTACIÓN	15
1. NEGOCIAR	17
1.1. Todos somos negociadores	20
1.2. Diferencias entre conflicto, competencia y cooperación	22
2. EL CONFLICTO	25
2.1. Definiciones de conflicto	29
2.2. Clases de conflictos	29
2.3. Formas de afrontar el conflicto.....	32
2.4. Posibles beneficios de un conflicto.....	33
2.5. Errores que se deben evitar	37
2.6. Árboles de decisión	37
3. LA NEGOCIACIÓN: ARTE O TÉCNICA	41
3.1. Las culturas en una negociación.....	43
3.2. El arte de la negociación	50
3.3. El éxito en la negociación.....	51
3.4. El éxito dependerá de... ..	52
4. CUÁNDO NO ES CONVENIENTE NEGOCIAR	57
4.1. Mejor alternativa a un acuerdo negociado (MAAN).....	61
5. HABILIDADES DEL NEGOCIADOR	63
5.1. Objetivo claro y realista.....	66

5.2.	Conocimiento del comportamiento humano	68
5.3.	Comunicación.....	70
5.4.	Gestionar las barreras de la comunicación	73
5.5.	Programación neurolingüística (PNL).....	74
5.6.	Asertividad.....	80
5.7.	Inteligencia emocional	81
5.8.	El lenguaje corporal	84
5.9.	Ponerse en la piel del otro.....	88
5.10.	Combata el estrés.....	90
5.11.	El tiempo en la negociación	94
6.	TIPOS Y ESTILOS DE NEGOCIACIÓN.....	97
6.1.	Tipos de negociación.....	100
6.1.1.	Negociación colaborativa y competitiva.....	100
6.1.2.	Negociación asertiva.....	102
6.1.3.	Negociación emocional.....	104
6.2.	Estilos de negociación	104
6.2.1.	¿Enfrentamiento o colaboración?.....	105
6.2.2.	Los diez enfoques de la negociación	108
6.2.3.	Negociación en grupos pequeños	109
6.3.	Otras negociaciones	110
6.3.1.	Negociación robusta o de las 6 P.....	110
6.3.2.	La negociación de un despido	111
6.3.3.	Pacto andorrano	114
7.	ETAPAS DE LA NEGOCIACIÓN.....	115
7.1.	Preparación.....	117
7.1.1.	Defina su mejor alternativa a no negociar.....	120
7.1.2.	Elabore sus razonamientos	120
7.1.3.	Prepare sus preguntas.....	121
7.1.4.	Conozca el alcance y la fuerza de su poder.....	121
7.1.5.	Conozca a la otra parte.....	121
7.1.6.	Defina unas metas ambiciosas	122
7.1.7.	Defina sus concesiones	122
7.1.8.	Elabore un plan de concesiones.....	123
7.1.9.	Estudie sus puntos fuertes y débiles	123
7.1.10.	Estudie el punto de vista de su oponente	124
7.2.	Discusión/argumentación	125
7.2.1.	No discuta sobre posiciones	125

7.2.2.	Sea persuasivo	125
7.2.3.	Identifíquese con el otro	126
7.2.4.	No combata las palabras del otro	127
7.2.5.	Cuide el lenguaje	127
7.2.6.	Refleje las experiencias del otro	127
7.2.7.	Argumente con datos sólidos	128
7.2.8.	Presente casos concretos y ejemplos	128
7.2.9.	Trate de comprenderlo	128
7.2.10.	Los pasos de William Ury	128
7.3.	Propuesta	129
7.3.1.	La primera oferta	130
7.4.	Intercambio	130
7.4.1.	Si usted..., yo...	131
7.4.2.	El uso de las pausas	131
7.4.3.	Los silencios	132
7.5.	Cierre	132
7.6.	Seguimiento	134
7.7.	Algunas pautas para negociar con éxito	134
8.	NEGOCIACIÓN EN EQUIPO	137
8.1.	Trabajo en equipo	139
8.2.	Reparto de tareas	141
9.	EL LUGAR Y LA AGENDA	143
9.1.	El lugar	145
9.2.	Mobiliario	147
9.3.	La agenda	150
9.4.	Dosier	151
10.	TÁCTICAS DE NEGOCIACIÓN	153
10.1.	El bueno y el malo	155
10.2.	Poderes limitados	156
10.3.	Petición de ayuda	156
10.4.	Manejo del tiempo	156
10.5.	Gran muralla	157
10.6.	Utilizar los silencios	157
10.7.	Delegar	157
10.8.	Una oferta elevada	158
10.9.	El ancla	158

10.10. Filtrar un posible acuerdo	158
10.11. Compromiso	159
10.12. Presión	160
10.13. El serrucho.....	160
10.14. Posición cerrada	161
10.15. Subida de última hora.....	161
10.16. Tómallo o déjalo	161
10.17. Guerra psicológica.....	161
10.18. Situaciones incómodas	162
10.19. Ataques personales.....	162
10.20. Amenazas.....	162
10.21. Explosiones emocionales.....	163
10.22. Engaño deliberado	163
10.23. Mentira manifiesta.....	163
10.24. Información caída del cielo	163
10.25. Bloqueos y concesiones.....	164
10.26. Algunas pautas para no caer fácilmente en las «trampas» ..	164
10.27. Rotura de negociaciones.....	165
11. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN	167
11.1. Matriz gano-ganas	169
11.2. La negociación sobre principios (Harvard).....	171
11.3. Negociación por posiciones.....	172
11.4. Banco de niebla.....	172
12. ESTRATEGIAS	175
12.1. Disco rayado	177
12.2. El tira y afloja.....	177
12.3. El dinero sobre la mesa	178
13. ERRORES QUE HAY QUE EVITAR PARA NEGOCIAR CON ÉXITO	179
14. CONCILIACIÓN, MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y LAUDO.....	185
14.1. Conciliación.....	187
14.2. Mediación	188
14.2.1. Mediación en la escuela.....	189
14.2.2. En el ámbito inmobiliario.....	190
14.3. Arbitraje.....	191
14.4. Laudo.....	192

CASOS PRÁCTICOS	193
LECTURAS RECOMENDADAS	203