

Índice

Introducción	19
Capítulo 1.	
Entender lo que es realmente negociar	23
• No existe un único concepto de negociación	26
• Negociación es una forma de resolver los conflictos.....	26
• Negociación es una forma de tomar decisiones	28
• La negociación puede ser o no un juego estratégico de suma cero	29
• La negociación no es un proceso racional y no se dispone de una información completa	29
• La negociación es la forma de llegar a acuerdos y resolver conflictos mediante el diálogo	30
• La negociación es el proceso para llegar a un contrato acorde a las leyes de un país	31
• La negociación trata de resolver conflictos o de llegar a acuerdos dentro de una organización	31
• La negociación consiste en las percepciones y supuestos que los negociadores llevan con ellos	32
• La negociación es un suceso único porque nunca se repite de la misma forma	32
• La negociación es el proceso de comunicación para llegar a un acuerdo	33
• La negociación es un medio para obtener e implementar los negocios internacionales	33
• La negociación intercultural es la negociación entre personas con diferentes culturas nacionales	34

• Definición completa y práctica para entender la complejidad de la negociación	35
• Ideas clave a recordar	36

Capítulo 2.

Establecer si el contexto a negociar es una relación o resolver los conflictos surgidos	37
--	-----------

• Contexto general: resolver un conflicto surgido o establecer una relación	39
• Ámbito del asunto a negociar	40
• Contexto específico	41
• Importante: asegurarse de que todas las partes tienen el mismo propósito	42
• Ejemplos de contextos específicos en el ámbito de los negocios internacionales	44
• Ideas clave a recordar	46

Capítulo 3.

Identificar a los que participan en el proceso negociador total	47
--	-----------

• Negociadores y otros participantes en la negociación	49
• Negociador individual y equipo negociador	49
• Selección de los negociadores	51
• Ideas clave a recordar	54

Capítulo 4.	
Preparar la estrategia en la fase previa de la negociación	55
• Acciones de la estrategia en la fase previa de la negociación	58
• Elementos de la estrategia de negociación	59
• Establecer conjuntamente las condiciones de la negociación	60
• Factores que mejorarán la fase posterior de la negociación cara-a-cara	60
• Ideas clave a recordar	61
Capítulo 5.	
Desarrollar la fase de la negociación cara-a-cara	63
• Principios fundamentales de la fase de la negociación cara-a-cara	65
• Acciones a llevar a cabo en la mesa de negociación	66
• Contacto o comienzo de la relación entre “todos” los que van a participar	66
• Comprobación de partida	67
• Presentación de propuestas iniciales	68
• Concesiones, problema de la reciprocidad y credibilidad	70
• Posibles suspensiones temporales, indefinidas y abandono	71
• Ideas clave a recordar	73

Capítulo 6.	
Cerrar el resultado en la mesa de negociación	75
• Resultado de la negociación	77
• Cierre y finalización	79
• Ideas clave a recordar	81
Capítulo 7.	
Implementar o no el acuerdo negociado	83
• Implementación fiel de lo acordado o no	85
• Negociaciones continuas e interminables	85
• Ideas clave a recordar	86
Capítulo 8.	
Conocer los entornos que afectan a la negociación en otro país	87
• Entorno político	90
• Entorno económico	91
• Entorno legal	92
• Entorno social	93
• Entorno cultural	94
• Ideas clave a recordar	96

Capítulo 9.	
Distintuir entre negociación intercultural e internacional	97
• Negociación internacional	100
• Negociación intercultural	101
• Negociación de los negocios internacionales.....	102
• Ideas clave a recordar	105
Capítulo 10.	
Entender los factores culturales en la negociación de la internacionalización	107
• Concepto de cultura	109
• Características de la cultura	111
• Niveles de la cultura nacional y valores culturales	113
• Aspectos que deben tenerse en cuenta de la cultura nacional	114
• Cultura nacional en la negociación intercultural	116
• Ideas clave a recordar	118
Capítulo 11.	
Reconocer las pautas de valores culturales en la negociación intercultural	119
• Negociación intercultural y valores culturales	121
• Identificación de valores culturales	122
• Diversas pautas para reconocer valores culturales	124
o Relaciones entre personas – Valores culturales	125

o Relación con la naturaleza e incertidumbre – Valores culturales	126
o Relación con el tiempo – Valores culturales	128
o Relación con el espacio personal físico – Valores culturales	129
o Comunicación – Valores culturales	129
o Otros – Valores culturales	130
• Resumen de los valores culturales identificados en los seis modelos más frecuentes	131
• Ideas clave a recordar	133

Capítulo 12.

Conocer exactamente las estrategias de negociación intercultural

135

• La estrategia en la negociación	137
• Estrategias de negociación	138
• Estrategia de negociación distributiva	139
• Estrategia de negociación integrativa	141
• Estrategia cooperativa-competitiva	143
• Ideas clave a recordar	145

Capítulo 13.

Ser capaz de detectar intereses y posiciones en una negociación intercultural

147

• Intereses y posiciones	149
• Ideas clave a recordar	152

Capítulo 14.

Identificar los estilos de negociación de las partes 153

- Estilos de negociación 155
- Estilo competitivo 156
- Estilo acomodaticio 156
- Estilo evasivo 156
- Estilo equitativo 156
- Estilo cooperativo 156
- Reflexiones sobre los estilos de negociación 157
- Ideas clave a recordar 158

Capítulo 15.

Dominar las técnicas y tácticas negociadoras 159

- Técnicas y tácticas negociadoras 161
- Técnicas de presión 162
- Técnicas dilatorias 163
- Técnicas manipulativas 163
- Técnicas de poder 164
- Otras tácticas 165
- Técnicas para evitar puntos muertos 166
- Ideas clave a recordar 168

Capítulo 16.

Entender y aumentar el poder en la negociación de la internacionalización 169

- Fuentes de poder en la negociación 171
- BATNA: mejor alternativa a un acuerdo negociado 173
- Cómo identificar la BATNA 175
- Cómo evaluar la BATNA 176
- Ventajas del poder en negociación 177
- Riesgos del poder en negociación 178
- Manteniendo el poder 179
- Ideas clave a recordar 181

Capítulo 17.

Desarrollar inteligencia cultural es esencial para negociar con otros modos de pensar 183

- Inteligencia cultural 186
- Competencia intercultural 187
- Comunicación intercultural 189
- Precauciones y consideraciones sobre la inteligencia cultural 191
- Desarrollo de la inteligencia cultural 193
- Inteligencia cultural como estrategia competitiva 194
- Ideas clave a recordar 197

Capítulo 18.	
Perfeccionar las actitudes y habilidades para negociar con éxito	199
• Desarrollar inteligencia cultural para ser competente interculturalmente	201
• Ser un buen comunicador intercultural	201
• Ser un buen oyente intercultural	202
• Ser un observador perspicaz para interpretar sin errores	203
• Mantener el autocontrol y evitar ser vehemente en negociaciones interculturales	204
• Tener una actitud mental abierta y estar dispuesto a considerar nuevas ideas sin prejuicios	204
• Desarrollar y utilizar la persuasión para convencer	205
• Ser creativo interculturalmente para encontrar soluciones alternativas conjuntas	206
• Ser capaz de descubrir los intereses que subyacen a las posiciones	207
• Ser flexible y firme interculturalmente para adaptarse sin olvidar el objetivo	208
• Desarrollar la disciplina personal y hacer lo que hay que hacer y cuando haya que hacerlo aunque no se esté motivado para hacerlo	208
• Ser paciente y perseverante para aumentar el poder en la negociación intercultural	209

Capítulo 19.	
Cuestiones para reflexionar y llevar a la práctica	211
Capítulo 20.	
Consolidar lo aprendido con aforismos y frases interesantes sobre negociación	219
Referencias bibliográficas	227