

# Tema 2. Argumentación y negociación

## Introducción

*“El arma más importante del orador es convencer al oyente de que debe aceptar las conclusiones porque proceden a través de argumentos indiscutibles, de sus mismas convicciones”.*

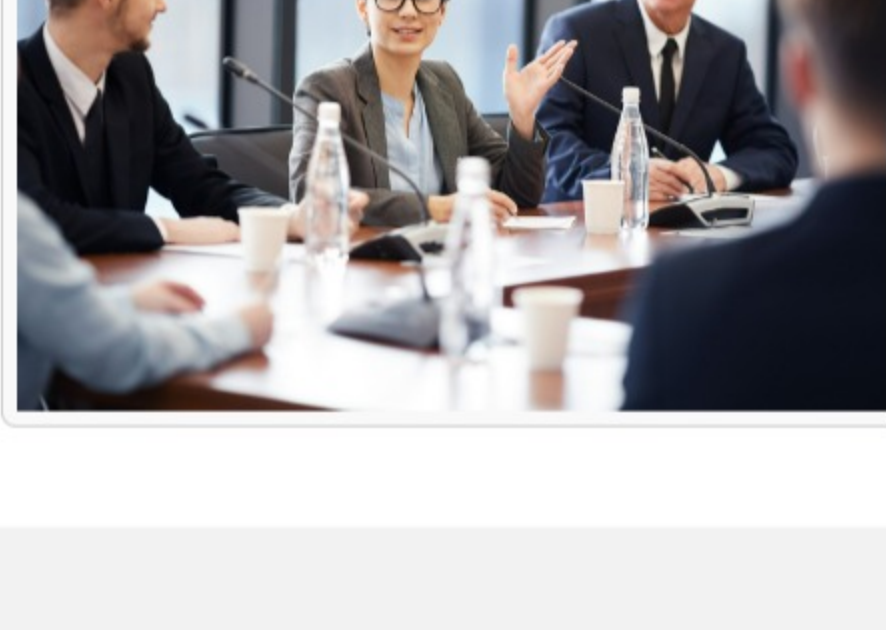
Aristóteles

Concluimos las personas tienen la necesidad de convencer a los demás de una idea que les parece verdadera o justa, de defender una creencia, una opinión o incluso una teoría de la cual piensan tener razones suficientes para considerar que es verdadera o aceptable.

Independientemente de la profesión u oficio, las personas deben desarrollar su capacidad de razonamiento, de pensar por sí mismos y de pensar productivamente. Ante cualquier problema que se te presente o que te toque resolver, debes estar en condiciones de plantear premisas y, a partir de ellas, sacar conclusiones de acuerdo con reglas sólidas y robustas que excluyan las falsedades, los fraudes y las mentiras.

Todo se negocia a diario. Se hace con la familia, con los amigos, con los clientes, en el trabajo y sobre todo con uno mismo, se hace desde niños como algo natural (Guerra, 2018).

En este tema aprenderás sobre los conceptos de argumentación y negociación, su proceso, las características del negociador y las recomendaciones para perfeccionar las habilidades frente a tu “opositor”.



## Explicación

Cuando haces una afirmación, a veces piensas que tienes derecho a un acuerdo, es decir, crees que los demás deberían aceptar lo que tú afirmas.

Esto ocurre porque cuando uno afirma que algo es de cierta manera, piensa que las cosas son en verdad de esa forma, por lo tanto, considera que los demás tienen que reconocerlo como tal. Sin embargo, siempre existe la posibilidad del desacuerdo.

En el transcurso de tu vida estás influyendo o siendo influido por los demás mediante una interacción argumentativa que comprende determinados efectos de sentido que se manifiestan en la persuasión, el convencimiento y la demostración.

La argumentación proporciona una serie de estructuras, principios, reglas y métodos que te permiten analizar y construir un pensamiento válido sustentado en buenas razones para no hacer prejuicios, falacias, juicios y dogmatismos.

Una argumentación implica una confrontación de argumentos, en la que cada interlocutor defiende o se opone en alguna medida a una tesis de la cual se parte. Dicha confrontación debe conducirse de una manera ética y mesurada, evitando agresiones, descalificaciones o denostaciones.

En el diálogo argumentativo no debe haber ventaja o desventaja de cualquier persona ante sus interlocutores, no hay ganadores ni perdedores en lo estrictamente individual, sino que se debe buscar un acuerdo racional, es decir, que sean las buenas razones las que prevalezcan durante el proceso de comunicación (Arredondo y Escobar, 2018).

Argumentar es razonar, proponer una opinión a otros dándoles buenas razones para adoptarla. El buen uso de la argumentación implica, por lo tanto, una ruptura con el universo de las técnicas de influencia coercitiva como el chantaje y la manipulación.

Según Bretón (2014), la habilidad de argumentar para demostrar requiere de una vasta cultura o dominio de algún área disciplinaria, así como de una gran capacidad para construir argumentos o textos sumamente lógicos o coherentes, con un manejo inteligente de los recursos argumentativos.

### 2.1 Componentes de la argumentación

De acuerdo con Uriarte (2019), la estructura de la argumentación está compuesta de los siguientes elementos:

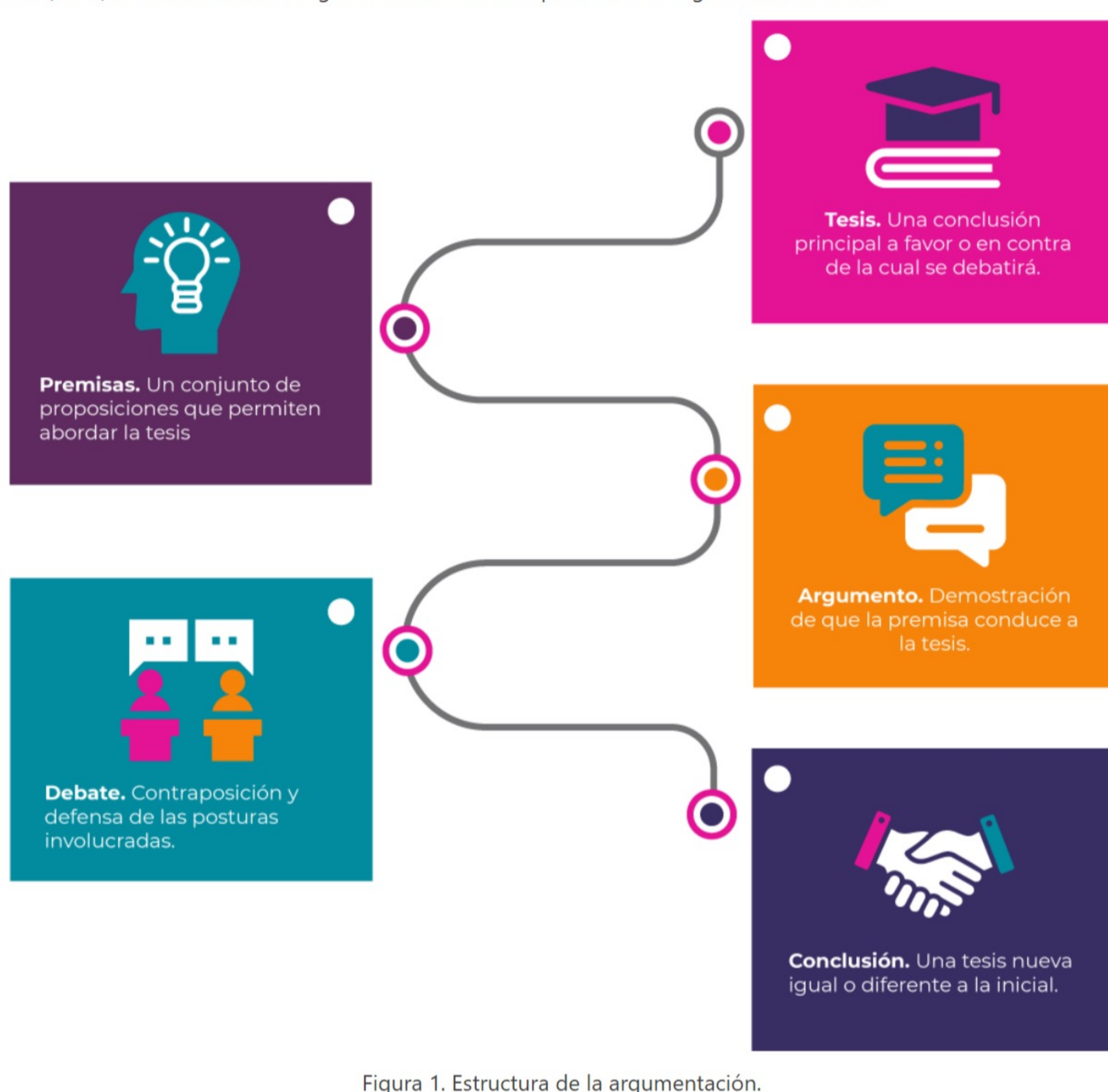


Figura 1. Estructura de la argumentación.

La argumentación está presente en todos los temas que se prestan a controversia e implica tomar cualquiera de estas dos posiciones: a favor (confirmación o aprobación) o en contra (refutación).

### 2.1.1 Características de la argumentación

- Objeto:** un tema controversial que admita distintos puntos de vista.
- Emisor:** es quien manifiesta una posición determinada frente al objeto.
- Carácter dialógico:** se produce una confrontación entre el proponente y el oponente.
- Finalidad:** promover la adhesión, mediante estrategias de persuasión.

### 2.1.2 Tipos de argumentación

<b>Escrita</b>	Pretende mostrar la verdad de las premisas presentadas mediante documentos y razonamientos formales.
<b>Oral</b>	Las premisas se exponen de manera verbal sin formalidad alguna, excluyendo las sobreentendidas.
<b>Coloquial</b>	Es desarrollada por cualquier persona que participa en una conversación sin establecimiento de reglas.
<b>Formal</b>	Requiere el seguimiento de pausas lógicas que permitan corregir los razonamientos expuestos.
<b>Demostrativa</b>	Surge una vez que se expone la conclusión de las premisas expuestas.
<b>Persuasiva</b>	Sin reglas formales, el emisor persuade a su oponente por medio de las técnicas y recursos argumentativos.
<b>Positiva</b>	Se respalda una postura ofreciendo más razones convincentes.
<b>Negativa</b>	Se rechazan o refutan las premisas del oponente.

Tabla 1. Tipos de argumentación.

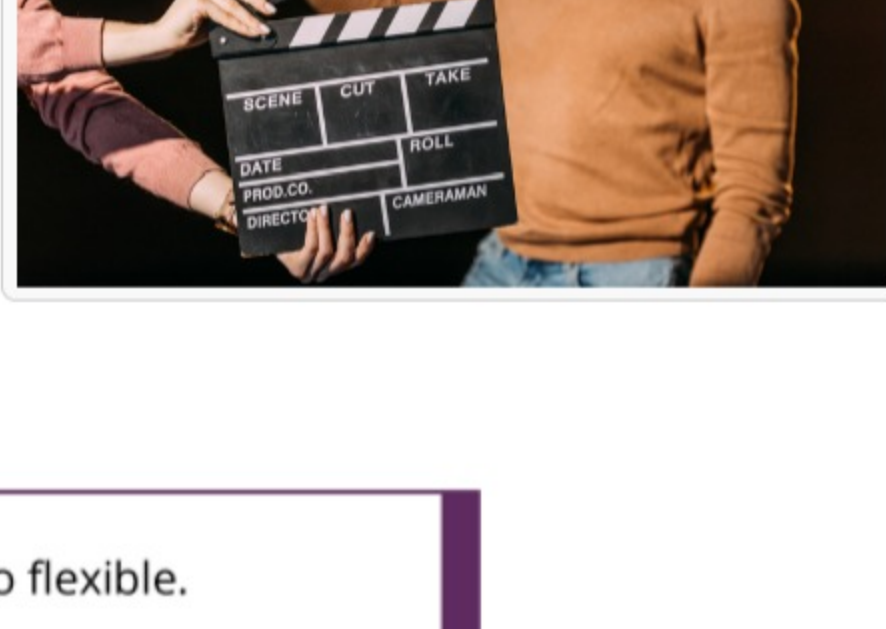
La persona que habla debe interpretar las ideas para que estas sean eficaces, de tal forma que para convencer también hay que ser un actor.

## 2.2 Negociación

La negociación es un proceso de comunicación cuyo objetivo es lograr acuerdos múltiples negociados a partir de necesidades y pensamientos diferentes.

Se trata de ir acercando posiciones hasta llegar a una situación aceptable para ambas partes, de forma tal que les permita crear, mantener o desarrollar una relación, intercambios y acuerdos continuos bajo un entorno de confianza.

En la siguiente tabla se presentan los tipos de negociación.



<b>Competitiva</b>	Es el enfrentamiento antagónico donde se impone una posición poco flexible.
<b>Cooperativa</b>	Es el acuerdo de voluntades para sinergizar una integración de ayuda mutua.
<b>Dependiente</b>	Significa condicionar tus intereses a los de los oponentes.
<b>Pasiva</b>	Es cuando decides no negociar esperando algo bueno que te convenza, lo cual se convierte en un obstáculo en la negociación.
<b>Comercial</b>	Surge para lograr acuerdos y transacciones económicas por productos y servicios.
<b>Institucional</b>	Se da en términos de intercambios de valor entre organizaciones que representan beneficios comunes o sociales.
<b>Política</b>	Se realiza entre instituciones políticas a través de los gobiernos.
<b>Colectiva</b>	Se lleva a cabo entre grupos humanos o institucionales con intereses comunes específicos.

Tabla 2. Tipos de negociación. Fuente: Guerra, F. (2018). *Estrategias de negociación*. México: Grupo Editorial Patria.

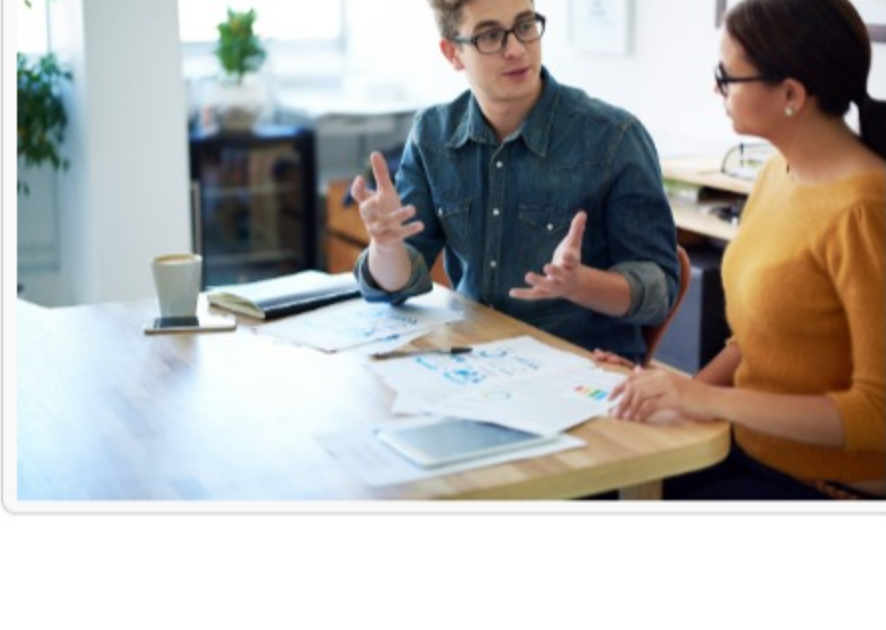
¿Cómo convertir un campo de batalla en un ambiente de cooperación? ¿Cómo evitar la intransigencia y la rigidez de las posiciones de las negociaciones competitivas? “La mejor forma de resolver esto es con la negociación cooperativa” (Guerra, 2018).

Esto significa que, ante un desacuerdo, la forma de negociar es estar enfocado en lo que a cada una de las partes le interesa, no en las posiciones de ambos. En una negociación se debe ceder, de lo contrario, la negociación deja de existir.

### 2.2.1 ¿Qué distingue a un negociador profesional?

De acuerdo con Guerra (2018), para ser un negociador de altura se debe negociar primero con uno mismo. A continuación, se dan detalles al respecto:

- La intranegociación:** la preparación y planeación para una negociación es lo que distingue a un negociador profesional.
- Estudio de la contraparte:** conocer sus alcances, reacciones, forma de interactuar, grado de aceptación de los acuerdos, etc. Es importante saber:
  - ¿Cuál es el objetivo primordial? ¿Qué sucede si no existen acuerdos?
  - ¿Cuál es la misión durante la negociación y la visión futura o escenario a alcanzar después de su realización?
  - Considerar las opciones de solución CVB (características, ventajas y beneficios).
  - Proponer alternativas de soluciones ganar-ganar.
  - Considerar los estándares de equidad y justicia.
  - Propuestas MAM (lo máximo, lo aceptable y lo mínimo) que se podría decidir.
- Factores que llevarían al éxito de la negociación.
- La agenda de la negociación:
  - Fase I: Apertura
  - Fase II: Posición
  - Fase III: Negociación
  - Fase IV: Acuerdo
- Resultados de la negociación.



El pensamiento de un negociador profesional siempre será de lealtad a su causa y hacia los valores éticos de sí mismo y de su relación con los demás.

### 2.2.2 Características de un negociador



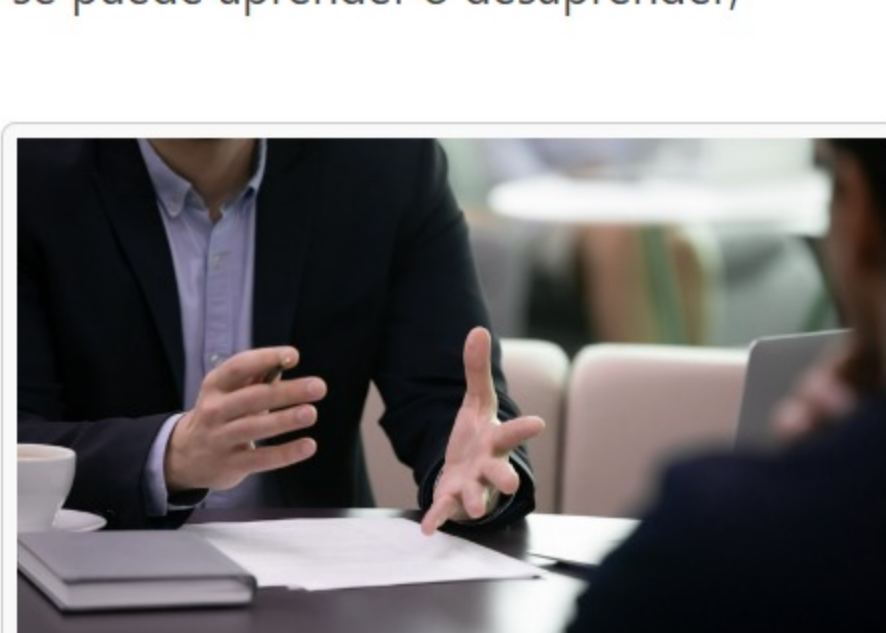
Según Guerra (2018), la estrategia en las negociaciones depende del grado de poder que puede desplegar cada una de las partes para obtener una ventaja sobre su contraparte o presentar una defensa cerrada.

El poder, continúa Guerra (2018), es la capacidad que algunas personas y organizaciones tienen para influir sobre las creencias, comportamientos y decisiones futuras de otras personas y de las empresas en la interacción y negociación.

La conducta que te llevará a establecer negociaciones de ganar-ganar es la asertividad, pues esta característica se puede aprender o desaprender, basándose en relaciones honestas y sanas sustentadas en el valor de la verdad.

A continuación, se presentan 10 temas clave que conforman el decálogo de las negociaciones, los cuales son beneficios en cualquier actividad o profesión y enmarcan el valor de la actuación negociadora (Guerra, 2018):

- Actuar con ética profesional al negociar.
- Satisfacer las necesidades y resolver los problemas de ambas partes.
- Crear un ambiente propicio para la negociación.
- Desarrollar un enfoque estratégico a largo plazo.
- Diseñar propuestas de solución e intercambios a problemas y deseos.
- Generar un ambiente de confianza, credibilidad y equidad para ambas partes.
- Anticipar una solución que pueda anular el poder de su oponente.
- Enfocar las habilidades humanas y la flexibilidad en el estilo de negociar.
- Presentar un modelo de negociación propio que contemple ventajas y beneficios.
- Asesorar, ayudar y tratar de establecer la cooperación.



La negociación no se trata de ganar o perder, sino de asegurarte de que ambas partes obtengan un beneficio y se sientan satisfechas con el resultado de la conversación. Si pones en práctica la teoría que aquí se describe, habrás hecho eso suya.

Hay que saber que no todo está bajo tu control, por lo tanto, cuando te encuentras en esa situación, debes concentrarte en lo que está dentro de tu autoridad y conocimiento. Mantener la mente fría ayudará a que las cosas se queden en su lugar y a darte cuenta cuando la contraparte usa el chantaje o la manipulación para convencerte.

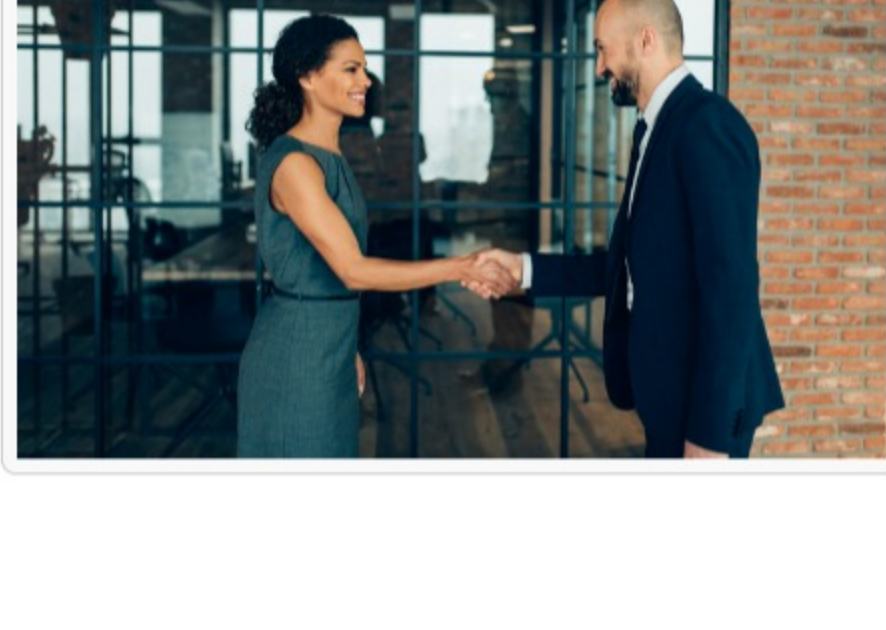
Usa el parafraseo para hacer sentir a tu contraparte comprendida y lee la corporalidad, el lenguaje no verbal, si lo haces, todo saldrá según lo planeado. ¡Éxito!

## Cierre

La negociación no se trata de ganar o perder, sino de asegurarte de que ambas partes obtengan un beneficio y se sientan satisfechas con el resultado de la conversación. Si pones en práctica la teoría que aquí se describe, habrás hecho eso suya.

Hay que saber que no todo está bajo tu control, por lo tanto, cuando te encuentras en esa situación, debes concentrarte en lo que está dentro de tu autoridad y conocimiento. Mantener la mente fría ayudará a que las cosas se queden en su lugar y a darte cuenta cuando la contraparte usa el chantaje o la manipulación para convencerte.

Usa el parafraseo para hacer sentir a tu contraparte comprendida y lee la corporalidad, el lenguaje no verbal, si lo haces, todo saldrá según lo planeado. ¡Éxito!



Usa el parafraseo para hacer sentir a tu contraparte comprendida y lee la corporalidad, el lenguaje no verbal, si lo haces, todo saldrá según lo planeado. ¡Éxito!

## Referencias bibliográficas

- Arredondo, J., y Escobar, G. (2018). *Lógica: Los caminos de la argumentación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bretón, P. (2014). *LA ARGUMENTACIÓN EN LA COMUNICACIÓN*. España: Editorial UOC.
- Guerra, F. (2018). *Estrategias de negociación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Uriarte, J. (2019). *10 CARACTERÍSTICAS DE LA ARGUMENTACIÓN*. Recuperado de <https://www.caracteristicas.co/argumentacion/>

## Para saber más

Los siguientes enlaces son externos a la Universidad Tecmilenio, al acceder a ellos considera que debes apearte a sus términos y condiciones.

### Videos

Para conocer más acerca de la **argumentación y negociación**, te sugerimos ver lo siguiente:

- TEDx Talks. (2012, 28 de mayo). *El valor de la argumentación y la palabra: Carlos Varela at TEDxBuenos Aires 2012* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=wCun8GbgY38>
- TEDx Talks. (2013, 25 de septiembre). *Activa el poder de tu talento negociador: Julián Gutiérrez en TEDx Arroyo de la encamienda* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=BeckYG0Qj44>

### Lecturas

Para conocer más acerca de la **argumentación y negociación**, te sugerimos leer lo siguiente:

- De las Alas-Pumariño, E. (2016). *El arte de NEGOCIAR: El negociador a tiempo completo*. Recuperado de <https://aiim.es/wp-content/uploads/2016/06/EL-ARTE-DE-NEGOCIAR.pdf>
- García, J. (2017). *Decidir y argumentar sobre derechos*. México: Editorial Tirant lo Blanch. Recuperado de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/33292.pdf>

## Checkpoint

Asegúrate de:

- Diferenciar las características de la argumentación y la negociación.
- Evaluar personalmente las características del negociador exitoso.
- Reconocer las técnicas de negociación para obtener un beneficio ganar-ganar.

\*Tecnología no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, estas se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio\*.

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Autor y titular de los derechos; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.