

¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN?

La comunicación en la negociación es el proceso mediante el cual las partes involucradas intercambian información, intereses, necesidades y propuestas con el objetivo de llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso.

Los tipos de comunicación en la negociación son:

- **Verbal.**

Lo que se dice: argumentos, propuestas, concesiones, acuerdos.

Cómo se dice: tono, claridad, seguridad.

- **No verbal**

Lenguaje corporal, gestos, postura.

Contacto visual, expresiones faciales.

Silencios estratégicos.

- **Paraverbal**

Entonación, ritmo, volumen, pausas.

Una buena comunicación en la negociación nos brinda beneficios como:

- Transmitir claramente intereses y límites.
- Escuchar activamente al otro para comprender sus necesidades.
- Generar confianza.
- Evitar malentendidos o conflictos innecesarios.
- Persuadir y llegar a acuerdos justos.

Es de gran ayuda conocer y practicar las siguientes habilidades comunicativas:

Habilidad	Descripción
Escucha activa	Prestar atención real, sin interrumpir y mostrar comprensión.
Empatía	Comprender el punto de vista del otro.
Claridad	Expresar ideas de forma directa, sin ambigüedades.
Asertividad	Defender tus intereses sin agredir ni someterse.
Persuasión	Influir en la otra parte con argumentos sólidos.
Control emocional	Evitar reacciones impulsivas o agresivas.

Hay tres estilos de comunicación:

Estilo	Características	Impacto en la Negociación
Pasivo	Cede fácilmente, evita conflicto	Pierde poder de negociación
Agresivo	Impone su punto de vista	Genera rechazo y resistencia
Asertivo	Define sus intereses con respeto	Fomenta acuerdos sólidos

Ejemplos prácticos

✗ "No me interesa tu oferta, es una pérdida de tiempo"

✓ "Veo que nuestras propuestas están alejadas. ¿Podemos revisar los puntos clave para acercarlas?"

✗ Interrumpir constantemente.

✓ Escuchar, tomar nota y responder con base en lo que se dijo.

Los **obstáculos** más comunes en la comunicación negociadora son:

- Prejuicios o suposiciones incorrectas.
- Falta de preparación.
- Emociones mal gestionadas.
- Diferencias culturales o de lenguaje.
- Uso excesivo de tecnicismos o lenguaje confuso.

Consejos para mejorar la comunicación en una negociación:

- Prepárate: conoce tus intereses y los de la otra parte.
- Escucha más de lo que hablas.
- Usa preguntas abiertas para explorar posiciones.
- Regula tus emociones.
- Confirma que el otro entendió lo que dijiste.
- Resume acuerdos parciales antes de avanzar.

Referencia:

Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In. Penguin Books.

Lewicki, R. J., Barry, B., & Saunders, D. M. (2020). Negotiation (8th ed.). McGraw-Hill Education. Manual universitario que cubre estrategias, tácticas y habilidades comunicativas en la negociación.

Thompson, L. (2020). The Mind and Heart of the Negotiator (7th ed.). Pearson.

Tubbs, S. L., & Moss, S. (2017). Human Communication: Principles and Contexts (13th ed.). McGraw-Hill.