

COMPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN UNA NEGOCIACIÓN

La **inteligencia emocional** en las negociaciones es un factor clave para alcanzar acuerdos efectivos, duraderos y beneficiosos para todas las partes. Se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y gestionar tanto tus propias emociones como las de los demás durante el proceso de negociación.

Los principales componentes de la inteligencia emocional son:

- **Autoconciencia emocional.**

Consiste en reconocer tus emociones (ansiedad, frustración, entusiasmo) mientras negocias. Es saber cómo esas emociones afectan tu comportamiento y decisiones.

- **Autocontrol.**

Regula tus respuestas emocionales: mantener la calma ante la presión o provocaciones. Es esencial no dejar que las emociones negativas dominen la negociación.

- **Empatía.**

Significa entender cómo se siente la otra parte. Debemos identificar sus necesidades emocionales y cómo influyen en su postura negociadora.

- **Habilidades sociales.**

Consiste en comunicarte de manera clara, asertiva y respetuosa, creando un clima de confianza y cooperación.

- **Motivación.**

Se necesita mantener el enfoque en el objetivo de la negociación y tener una actitud positiva que te ayude a persistir y buscar soluciones.

La inteligencia emocional en las negociaciones es importante porque:

- **Reduce conflictos:** Permite mantener un tono constructivo y evitar confrontaciones innecesarias.
- **Mejora la persuasión:** Puedes influir mejor en el otro si comprendes sus emociones.
- **Facilita acuerdos ganar-ganar:** Se busca el entendimiento mutuo más que la victoria individual.
- **Fortalece relaciones a largo plazo:** Una negociación emocionalmente inteligente genera confianza.

Hay diversas estrategias para hacer evidente que una negociación se está dando con inteligencia emocional, algunas de ellas son:

Estrategia	Descripción
Escucha activa	Presta atención a lo que se te dice (y a lo que no se dice) mostrando interés genuino.
Preguntas empáticas	¿Qué es lo más importante para ti en este acuerdo?
Respira antes de reaccionar	Si te sientes alterado, toma unos segundos antes de responder.
Reenfoca la conversación	Si se vuelve tensa, lleva el foco de vuelta a los objetivos comunes.
Valida emociones	Frases como “entiendo que este te preocupe” ayuda a desactivar tensiones.

Ejemplo práctico

Imagina que estás negociando un contrato con un cliente que de repente se molesta por los precios. En lugar de responder a la defensiva, usas tu inteligencia emocional: **reconoces** tu propia incomodidad, mantienes la calma, **escuchas** sus preocupaciones con empatía y luego **explicas** el valor del servicio. Esto puede transformar una negociación rota en una oportunidad de entendimiento.

Referencia:

Goleman, D. (1998). La inteligencia emocional en la empresa. Editorial Kairós.