

INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA NEGOCIACIÓN

La capacidad de interpretar las emociones de nuestros interlocutores puede ser muy beneficiosa en la negociación. Según los investigadores JD Mayer y Peter Salovey, la inteligencia emocional tiene cuatro componentes:

- **Percepción emocional:** la capacidad de reconocer emociones en uno mismo y en los demás. Esto podría incluir notar cuándo uno se siente impaciente en una negociación o cuándo la otra parte parece molesta.
- **Facilitación emocional:** la capacidad de usar las emociones para mejorar sus resultados, incluyendo su desempeño en las tareas. Si, por ejemplo, nota que se siente ansioso la semana previa a una negociación importante, podría dedicar más tiempo a prepararse.
- **Comprendión emocional:** comprender con precisión la relación entre las emociones y las situaciones. Esto podría implicar conectar la molestia que experimenta durante una negociación con la indecisión de su contraparte.
- **Regulación emocional:** la capacidad de gestionar las propias emociones y las de los demás. En una negociación, esto podría significar percibir que la otra parte está molesta y pausar la conversación para preguntarle sobre sus sentimientos.

Algunos investigadores han estudiado la inteligencia emocional y la negociación solicitando a los participantes que autodeclararan su nivel de inteligencia emocional mediante cuestionarios. Por ejemplo, se les podría pedir que calificaran su nivel de acuerdo en una escala del uno al cinco con afirmaciones como esta: «Reconozco fácilmente mis emociones a medida que las experimento».

Sin embargo, muchos investigadores creen que pedir a los participantes que autodeclaren su inteligencia emocional produce resultados sesgados e inexactos. Al fin y al cabo, la mayoría carecemos del conocimiento y la experiencia necesarios para evaluar si somos mejores que otros a la hora de interpretar las emociones de los demás y regular las nuestras. Y, dado que **el exceso de confianza está muy extendido**, es probable que asumamos que somos más inteligentes emocionalmente que quienes nos rodean. De hecho, las investigaciones sobre negociación basadas en informes subjetivos de inteligencia emocional han generado resultados no concluyentes.

Muchos investigadores creen que se puede comprender mejor los efectos reales de la inteligencia emocional en la negociación evaluando directamente la inteligencia emocional de las personas. Aquellos que obtienen puntajes altos en las medidas de inteligencia emocional podrían ser particularmente hábiles en habilidades de negociación como inducir la cooperación en sus contrapartes, obtener concesiones y asegurar que todas las partes involucradas estén satisfechas con el resultado final de una negociación, según los investigadores Ingrid Smithey Fulmer y Bruce Barry.

Reconocimiento de emociones y desempeño en negociación

Se ha demostrado que la inteligencia emocional fomenta relaciones positivas entre las partes negociadoras. En un estudio, los participantes que obtuvieron una puntuación alta en una evaluación de su capacidad para comprender las emociones mostraron una mayor satisfacción entre sus contrapartes en una negociación posterior. Sus contrapartes también mostraron mayor agrado por estos negociadores y un mayor deseo de negociar con ellos en el futuro.

En otras investigaciones, la inteligencia emocional se ha vinculado con un **mejor desempeño** en la negociación. En un estudio realizado en Suiza, por ejemplo, la investigadora Katja Schlegel y sus colegas formaron parejas de 130 participantes y les asignaron un ejercicio hipotético de negociación laboral que abarcaba ocho temas, incluyendo salario y vacaciones. Los participantes tuvieron oportunidades de cooperar, competir y negociar en distintos temas.

Antes y después del ejercicio, se midió la capacidad mental general de los participantes y diversos aspectos de su inteligencia emocional, incluyendo su capacidad para reconocer las emociones de las personas y su nivel de comprensión emocional. Sorprendentemente, los resultados mostraron que la capacidad mental general no se correlacionó con los resultados de la negociación. Sin embargo, quienes obtuvieron puntuaciones altas en reconocimiento y comprensión emocional tendieron a lograr **mayores beneficios conjuntos** (beneficios para ambas partes) en el ejercicio de negociación.

Los negociadores expertos en el reconocimiento de emociones también eran percibidos por sus contrapartes como más cooperativos y agradables. Los resultados mostraron que la capacidad de interpretar con precisión las emociones de los demás predecía mejor los resultados de una negociación que una medida más general de inteligencia emocional.

En un estudio realizado en Singapur, la investigadora Hilary Anger Elfenbein y sus colegas también vincularon la capacidad de reconocimiento de emociones con mejores resultados en las negociaciones. En concreto, quienes obtuvieron una puntuación alta en este tipo de inteligencia emocional «cooperaron con mayor eficacia para generar mayor valor para la pareja y también compitieron con mayor eficacia para obtener una mayor proporción de valor para sí mismos», escriben los autores.

En conjunto, la creciente investigación sobre la inteligencia emocional en la negociación sugiere que quienes son especialmente hábiles para interpretar y comprender las emociones mejoran los resultados para todos los involucrados. Todos podemos trabajar para mejorar nuestra inteligencia emocional en la negociación practicando la **escucha activa** y solicitando **retroalimentación** de colegas de confianza sobre nuestro comportamiento negociador.

Referencia:

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