



CENTRO  
DE COMPETENCIAS  
**TECMILENIO**



# Negociación

Comunicación y  
negociación

Semana 4





## Atención plena

Te invito a realizar la siguiente actividad de bienestar-mindfulness antes de comenzar a revisar el tema.

<https://youtu.be/zmGogSbH5FQ>



No todas las negociaciones son sobre precios, así como no todas las negociaciones involucran una gran cantidad de ofertas y demandas, sin embargo, el común denominador de todas y cada una de las negociaciones es la comunicación. Sin ella, los acuerdos se caerían, las ofertas no se entenderían del todo y la mesa de negociación nunca llegaría al fin deseado. El objetivo de la comunicación es establecer las bases de la negociación lo más clara y objetiva posible para obtener lo que se desea de ambas partes.



De acuerdo con Guerra (2018), para poder generar una buena comunicación deben de existir las condiciones apropiadas para generarla, es decir, un ambiente o clima de negociación. Al iniciar esta actividad se debe empezar de una forma amable y de escucha activa hacia los primeros intercambios de información. Aclarar las intenciones de ambas partes y establecer los parámetros y las formas en las que se verán beneficiados en sus intereses las partes y el plan para lograr esto.

Para Guerra (2018) “un ambiente constante de negociación se da cuando en la mesa se tratan asuntos de los intereses de las partes, los deseos de los negociadores, acciones a futuro, las posibles propuestas de solución, las concesiones y sobre todo los intercambios posibles.”



La comunicación consta de tres elementos fundamentales: **la fuente, el mensaje y el destino**.

La fuente es quien codifica el mensaje, genera la recopilación de la información que se desea compartir y lo dispone de tal forma que permita la interpretación para llegar a su destino.

De acuerdo con Saieh, Rodríguez y Opazo (2019), existen tres dificultades que se producen al momento de comunicarse dentro de una negociación.

1. La improbabilidad de que el otro entienda.
2. La improbabilidad de llegar más allá de los presentes.
3. La improbabilidad de que el otro acepte.



Como se ha comentado anteriormente, la comunicación vive dentro de las diferentes etapas de la negociación. A continuación definiremos cómo se involucra la comunicación en cada una de estas fases (Saieh, Rodríguez y Opazo, 2019).

- **Etapa inicial:** las actitudes y situaciones afectarán directamente al desarrollo de la negociación, por lo tanto, es importante que durante esta etapa se formen expectativas con respecto al proceso de desarrollo de la negociación y los posibles escenarios en los que se pueda llevar a cabo un acuerdo.
- **Etapa intermedia:** las alternativas, el tiempo disponible y la presión por lograr un acuerdo son factores que influyen en el desarrollo del proceso de la negociación, por lo tanto, la generación de confianza por medio de la comunicación es primordial y principalmente disponibilidad para correr el riesgo en caso de que el final sea inesperado.
- **Etapa final:** en esta etapa se realiza la preparación del acuerdo, por lo cual la atención debe de proporcionarse mediante la escucha activa y el entendimiento claro de los intereses de cada uno mediante la explicación de las necesidades a satisfacer.

## El papel de la comunicación en las negociaciones

Con base en la información presentada con anterioridad, existen diferentes formas básicas de comunicación. Guerra (2018) las define de la siguiente manera:

Comunicación oral o verbal.

Comunicación escrita.

Comunicación no verbal.

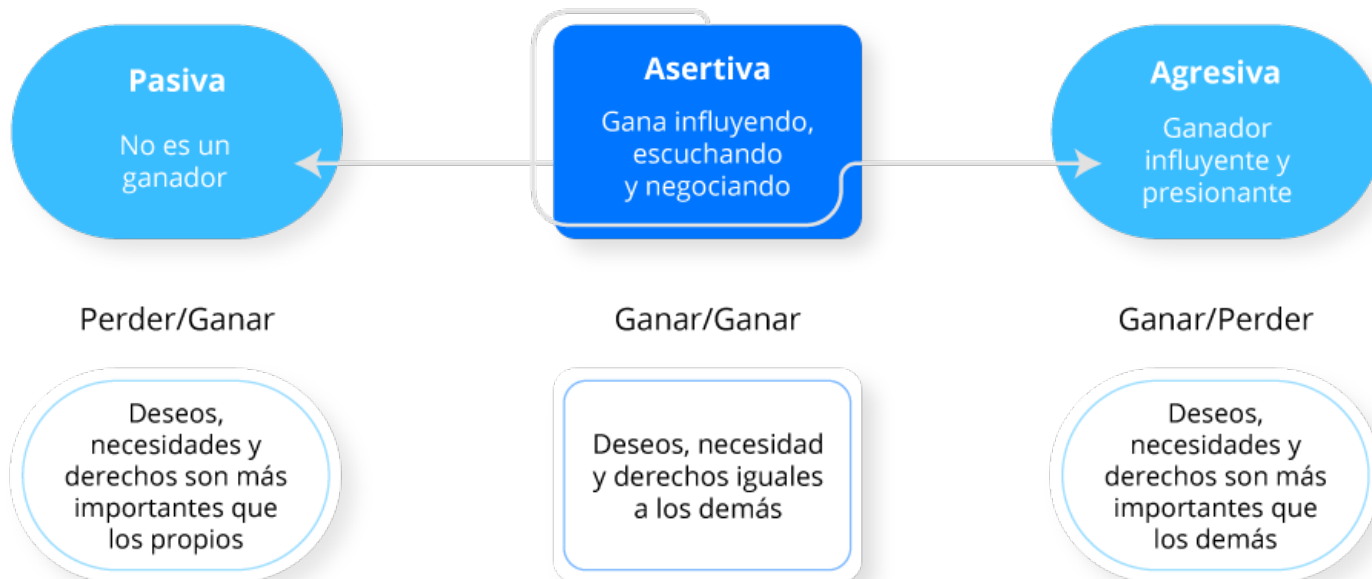
Comunicación asertiva.





Haremos principal hincapié en esta última, debido a que la conducta asertiva forma parte importante durante las negociaciones, y cuenta con tres estilos.

- **Conducta pasiva.** Este tipo de conducto nos puede conducir a un ganar – perder permitiendo que la contraparte cumpla con su objetivo dejando a un lado el nuestro.
- **Conducta agresiva.** Esta conducta comunica una cierta superioridad y falta de respeto, ya que antepone nuestros deseos, necesidades y derechos por encima de los demás. Este tipo de conducta se condiciona a un ganar – perder.
- **Conducta asertiva.** Este tipo de conducta es activa, directa, honesta y comunica respeto. Podríamos decir que es la conducta ideal al momento de realizar una negociación, ya que presenta nuestros deseos, necesidades y derechos al mismo nivel que los de la contraparte.



Fuente: Guerra, F. (2018). Estrategias de negociación. México: Grupo Editorial Patria.  
Solo para fines educativos.

Guerra (2018) nos propone los siguientes pasos para ser asertivo:

1

Calma interior

2

Pensamiento positivo

3

Conocimiento de sí mismo y autoestima



Con base en la información del tema realiza lo siguiente:

1. Enlista 10 situaciones en las que tuviste que establecer una negociación.
2. Identifica el tipo de comunicación que utilizaste en cada una de ellas.
3. Elabora una propuesta para lograr una comunicación asertiva en cada una de las situaciones.

# Cierre

La comunicación puede ser verbal, no verbal, escrita o asertiva, y los negociadores tienen que utilizarla para informar sus metas, intereses y posiciones y, por otro lado, comprender lo que corresponde a la otra parte para finalmente llegar a un acuerdo de negociación.

El saber qué y cómo comunicarnos, conocer los tipos de preguntas y nuestra preparación para aquellas que nadie quiere contestar y la forma de lograr acuerdos más creativos, nos acerca a nuestro objetivo para ser negociadores de alto desempeño.



- Font, A. (2018). *Curso de negociación estratégica*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Guerra, F. (2018). *Estrategias de negociación*. Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria.
- Ladrón de Guevara, M. (2019). *Negociación y contratación internacional*. UF1784. Madrid, Editorial Tutor Formación.
- Manzaner, A. (2002). *La negociación como solución a situaciones conflictivas*. Anuario de Psicología Jurídica, 12. Recuperado de <https://journals.copmadrid.org/apj/archivos/80167.pdf>
- Puchol, L. (2007). *El libro de la negociación*. Ediciones Díaz de Santos. España.
- Saieh, C., Rodríguez, D., y Opazo, M. (2019). *Negociación ¿cooperar o competir?* Santiago, Chile.: Ediciones Universidad Católica de Chile.