

Negociar, demanda inteligencia emocional

Por Jorge A. Oriza Vargas © 212-2014

En la cápsula ADEF no. 39, abordamos el tema de la inteligencia emocional en los conflictos. Vamos ahora a abundar en un tema que suele relacionarse con los conflictos, pero que no siempre tiene que ver con la solución de un conflicto: saber negociar. Porque saber negociar nos permite, además de resolver conflictos, resolver muy diversos problemas y situaciones. Nos permite persuadir inteligentemente a otros, sobre propósitos legítimos; negociar mediante el diálogo, ayuda a resolver diferencias, a lograr objetivos comunes; también a obtener el compromiso de las partes en metas compartidas. En las ventas, negociamos para vender productos o servicios, en condiciones satisfactorias para el comprador, y en las organizaciones, la negociación se usa con frecuencia para firmar acuerdos o convenios, o para buscar la asignación de recursos, cuando existen varios candidatos a recibirlos, entre grupos representativos de diversas funciones o responsabilidades, como el área de personal con el sindicato, o Finanzas con Producción, o ésta última con Ventas.

Como vemos, negociamos para múltiples propósitos, todos los días; por esa razón, se dice que negociar es un arte, y requiere un buen conocimiento de las variables del comportamiento humano y *las que intervienen en la relación interpersonal*¹ además de la experiencia y el conocimiento sobre el tema o asunto a negociar.

Daniel Goleman nos subraya que para negociar se necesita tener inteligencia emocional² –igual que para resolver un conflicto- porque “*durante la negociación, la capacidad para interpretar los sentimientos de la otra parte, es crítica para el éxito de la misma*”.

No obstante las muy diversas circunstancias en las que cotidianamente todos participamos en una o varias negociaciones, con nuestra pareja, con nuestros hijos –o padres- o con nuestros vecinos, en el trabajo, etc. es conveniente negociar bien, o negociar con éxito, pues una mala negociación, si nos puede ocasionar un conflicto. Saber negociar o negociar bien, se puede lograr si de entrada, hacemos consciencia de que la negociación es más que una habilidad; es *una competencia* que por supuesto demanda algunas habilidades, pero también otras cosas; por ejemplo:

- a) Inteligencia emocional. Decíamos que, como sugiere Daniel Goleman, en una negociación, es conveniente interpretar las emociones y sentimientos de la otra parte; pero también, es indispensable ser conscientes de los propios, y sobre todo, llegar a las negociaciones con un estado de equilibrio, derivado del autodomínio y la autoregulación de los estados emocionales propios. Llegar enojados o

¹ Obejero Bernal Anastasio, *Técnicas de Negociación*; Editorial Mc Graw Hill, Madrid , 2004. P.8.

² *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Goleman Daniel, Editorial Vergara, España, 1999. Páginas 204 y siguientes

reaccionar con enojo, con frecuencia genera conflictos mayores. El manejo adecuado de nuestros estados emocionales, es fundamental en cualquier negociación.

- b) El dominio personal y la empatía, nos permitirán *asumir actitudes inteligentes* para negociar, en cualquier circunstancia; actitudes de *prudencia*, de *tolerancia* y *respeto*; actitudes de *comprensión* y *optimismo*, sólo se pueden asumir si se tiene suficiente dominio personal y la capacidad para empatizar con la otra parte. Las buenas actitudes, generan buenas actitudes en la contraparte. En cambio, como decíamos, actitudes de molestia, desconfianza, desesperación o agresividad, o actitudes que acarrearán mensajes con contenido emocional negativo como la ironía, la mordacidad o ser sarcásticos; estas formas de comunicarnos, se perciben en las otras partes como actitudes agresivas, irrespetuosas, o de enojo disimulado; seguramente generan en la otra parte actitudes similares o defensivas y complican la negociación.
- c) Saber dialogar; ser muy buen comunicador, en todas las actitudes y habilidades que como transmisor y como receptor se demandan, pero sobre todo, decía yo, saber dialogar. Porque incluso en muchas ocasiones, más que negociar, dialogar nos permite lograr acuerdos o resolver diferencias. Si recordamos los puntos esenciales del diálogo³ recordaremos que necesitamos generar un clima de confianza y de apertura, para ser objetivos y para argumentar con honestidad y veracidad, basados más en hechos, que en opiniones y juicios. Necesitamos saber escuchar empáticamente, y también activamente, con todas las habilidades asociadas a una buena escucha. En fin, dialogar, incluso más que negociar, es fundamental para evitar conflictos, para resolver diferencias y también para mejorar las relaciones interpersonales en cualquier ambiente social, político, religioso o familiar.
- d) Tener los conocimientos y la experiencia, y sobre todo, la información actualizada sobre el tema a dialogar o negociar, es indispensable. Porque por supuesto, esto puede ser un factor causal del acuerdo exitoso, o en contraparte, del fracaso de la negociación. Exhibir ignorancia cuando se negocian asuntos importantes y especializados, nos hace perder autoridad y presencia, pero además nos resta elementos para argumentar con fundamento, o para comprender las propuestas de la otra parte y seguramente la negociación no nos favorecerá en nada. Es una regla general en la vida, no hablar sin saber o con desconocimiento de lo que se habla. Siempre que tengamos la posibilidad de opinar en algo, será necesario que estemos informados, y que sepamos de que estamos hablando.

La vida cotidiana nos muestra que en muchas de las negociaciones fallidas, o en diversos conflictos, se pueden evitar los problemas que se ocasionan, si se tiene la

³ Sugiero leer la cápsula ADEF sobre el diálogo, la No. 17.



consciencia de la importancia de tomar en cuenta aspectos como los comentados en los incisos previos. Dejo a su consideración las mejores conclusiones.

Jaov'

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: iem@iema-oriza.com

NOTA: Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes. Todas las Cápsulas de ADEF, tienen registro de derechos de autor vigente.