

**LA COMUNICACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN**

**COMUNICACIÓN VERBAL**

Buena comunicación por parte del negociador

- ⦿ Escucha activa
- ⦿ Concentración
- ⦿ Repetición de conceptos
- ⦿ Elaboración de preguntas
- ⦿ Lenguaje

Mala comunicación

- ⦿ Preocupados por lo que vamos a decir
- ⦿ No sabemos escuchar
- Demasiado ruido

**COMUNICACIÓN NO VERBAL**

Los fundamentos del lenguaje corporal: cómo leer a la otra persona como si fuera un libro

<i>Indica sentimientos negativos</i>	<b>Gestos</b>	<i>Indica sentimientos positivos</i>
Cruzados	<b>Brazos</b>	Abiertos
Cruzadas	<b>Piernas</b>	Separadas
Inclinado hacia atrás	<b>Posición del cuerpo al sentarse</b>	Inclinado hacia adelante
Volteado de lado	<b>Posición de la cabeza</b>	Volteada hacia usted
Haciendo garabatos	<b>Escribiendo durante la presentación de usted</b>	Tomando notas
Siempre muy derecha	<b>Espalda</b>	Curvada, más flexible
Muy lejos	<b>Distancia de usted</b>	Bastante cerca
Izquierdo encima del derecho	<b>Posición de los pulgares cuando las manos están juntas</b>	Derecho encima del izquierdo

Muy elevados	<b>Hombros</b>	Posición normal
Frotándose la nariz	<b>Gesto de mano a cara</b>	Golpecitos en la cabeza

### **CULTURA Y ÉTICA EN LOS NEGOCIOS**

- ▶ Respetar los valores humanos centrales
- ▶ Respetar las tradiciones locales
- ▶ Saber que el contexto importa para
- ▶ determinar que es correcto y que no

#### **Cultura**

Sistema de normas y valores que comparten un grupo de personas y que constituyen los parámetros del comportamiento de vida.

#### **Normas**

Son las reglas sociales y guías que determinan el comportamiento de las personas

#### **Valores**

Conceptos abstractos acerca de las creencias de un grupo sobre el bien, lo correcto y lo deseable

#### **Sociedad**

Grupo de personas que comparten un conjunto común de normas y valores

A continuación, se describen los **comportamientos más habituales** de los negociadores en cinco culturas.

#### - Estados Unidos

Teniendo en cuenta el elevado nivel de competitividad que existe en la cultura norteamericana, los negociadores tratan de ceder lo menos posible. Ello unido a un ritmo de negociación muy rápido hace que la posición de partida no se sitúe muy lejos de la que se espera conseguir. La expectativa es que al final, ambas partes cederán algo. El enfoque de la negociación es secuencial. Los temas se negocian uno a uno. Una vez que se ha tomado una decisión sobre un acuerdo se pasa al siguiente.

#### - América Latina

Los negociadores latinoamericanos buscan obtener elevados beneficios, que se van reduciendo de forma paulatina a lo largo de la negociación. Hay que partir con un margen amplio y realizar concesiones poco a poco, aunque las más significativas tienen lugar al final de la negociación. Cuando se logra una concesión conviene reconocérselo a la otra parte como una iniciativa suya, en vez de insistir en que se ha conseguido por los argumentos propios.

- Japón

Las negociaciones en Japón presentan tres características: se busca un acuerdo global, más que la aprobación de asuntos punto por punto; el proceso de negociación es largo ya que requiere el consenso de todas las partes implicadas; y los negocios se plantean a largo plazo, no como la búsqueda de oportunidades o rentabilidad inmediata. En estas condiciones el margen de negociación debe ser necesariamente amplio, aunque siempre dentro de unos límites razonables. Al inicio del proceso se suelen hacer concesiones de pequeña importancia como un gesto de buena voluntad. Las más importantes se hacen al final.

- China

El margen de negociación es muy amplio. Debe partirse de posiciones muy alejadas a las de cierre, ya que el negociador chino se siente ofendido si no se consiguen muchas concesiones. En cada tema tratado se tiene que conceder algo. Cuando se acerca el acuerdo final, los negociadores chinos piden una última concesión. Una vez que se firme el acuerdo no dejarán de pedir mejoras en cada negocio que se realice. Los chinos consideran los contratos como el comienzo de unas relaciones que se van a negociar de forma permanente, más que como la culminación de un proceso negociador.

- Países árabes

En la cultura de negociación árabe las propuestas iniciales están muy alejadas de lo que se espera conseguir, incluso pueden parecer absurdas. No hay que sorprenderse por ello. Se trata de una forma tradicional de empezar con la cual se pretende disponer de un amplio margen de maniobra. La forma de realizar concesiones es el regateo de precios. El negociador extranjero que regatea duro, aunque amablemente, es muy apreciado. De hecho, no regatear se considera un insulto.