

HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN - Comunicación

1) TÍTULO Y DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

La **comunicación** es uno de los principales componentes de las **habilidades de negociación** de un empresario, el cual debe desarrollar **habilidades de comunicación** como:

- Pedir opiniones;
- Establecer una comunicación clara para evitar malentendidos que impidan llegar a un compromiso;
- Expresarse de forma atractiva;
- Identificar las pistas no verbales;
- Escuchar activamente;
- Comprender el flujo natural de la conversación.

2) OBJETIVOS DE LA HERRAMIENTA

Esta herramienta tiene tres objetivos principales:

- Evaluar las competencias de negociación actuales;
- Aprender habilidades y comportamientos para mejorar las competencias;
- Comprender los principios fundamentales de una buena negociación.

3) CONEXIÓN DE LA HERRAMIENTA CON EL ENEMIGO

La **comunicación** en la **negociación** es primordial ya que consiste en:

- Intercambio de aspectos procesales;
- Explicar;
- Informar sobre las diferentes alternativas;
- Informar sobre los resultados de la negociación;
- Ofrecer, contraofertar y razonar.

4) MATERIALES Y RECURSOS

A continuación se muestran los materiales y recursos necesarios para el desarrollo de esta herramienta:

Materiales: El *cuestionario* que encontrará al final de este documento y un bolígrafo.

Recursos:

- Čulo, K. & Skendrović, V. (2012). La comunicación en el proceso de negociación. *Informatologia*, 45(4), 323-327.
- Donaldson, M. C. (2007). *Negociación para Dummies*. Hoboken, NJ: Wiley Publishing, Inc.
- Taylor, S. (2005). *Communication for Business*. Harlow: Pearson Education Limited.
- - ¿Crees que eres un buen comunicador? Haga el test para averiguarlo. Disponible en: <https://www.boldlylead.com/think-you-are-a-great-communicator-take-the-quiz-to-find-out/>
Consultado el 13 de marzo de 2021.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



Entrepreneurship for everyone
New ways of coaching

HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN - Comunicación

5) APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA

A continuación se muestran los pasos a seguir durante la realización de la herramienta, así como el tiempo estimado para cada uno de ellos:

- Paso 1, 10 minutos. *Lea la columna “Declaración” en el cuestionario al final de este document:*
 - Preste atención a la redacción;
 - Busque en el diccionario las palabras que le generen confusión.
- Paso 2, 10 minutos. *Puntúese:*
 - Evalúe su rendimiento en cada uno de los enunciados;
 - Sea totalmente sincero consigo mismo si quiere que el cuestionario tenga sentido;
 - Sea estricto en la corrección.
- Paso 3, 5 minutos. *La suma de todo:*
 - Tómeselo en serio;
 - Enfrente la realidad;
 - Decida qué hacer a continuación.

6) QUÉ APRENDER

A partir de esta herramienta, uno puede aprender:

- Qué tan buen comunicador es;
- Cómo comunicarse más eficazmente de forma verbal y no verbal;
- Cómo centrarse simultáneamente en los resultados de la negociación y en la relación para lograr su objetivo;
- Cómo aumentar la confianza y la capacidad de elaborar estrategias;
- Cómo pensar de forma creativa y clara en situaciones difíciles;
- Cómo entender la negociación como un arte y una ciencia;
- Cuáles son sus puntos fuertes y débiles como comunicador;
- Qué hay que hacer para mejorar como comunicador.



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



Entrepreneurship for everyone
New ways of coaching

HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN - Comunicación

Cuestionario - ¿Eres un buen comunicador?

Para cada una de las afirmaciones que aparecen a continuación (seguidas de explicaciones), identifique en qué medida lo hace. Sea totalmente honesto y dése **1** punto por "**rara vez**", **2** puntos por "**a veces**", **3** puntos por "**normalmente**" y **4** puntos por "**siempre**".

Afirmación	Puntos
Intento retener los hechos importantes. La comunicación está pensada para ser bilateral, así que, tanto si hablas como si escuchas, debes ser activo. Una parte de la escucha activa consiste en asegurarse de captar al menos los puntos críticos de la comunicación. Si es posible, toma notas.	
Adapto mi mensaje al tipo de audiencia. El mismo mensaje puede transmitirse de muchas maneras en función de su interlocutor (un empleado de su empresa, un socio, un proveedor). No es una cuestión de inteligencia percibida, ni siquiera de rango, sino una cuestión de contexto y de lo que pueden relacionar.	
Permito que las personas terminen de hablar sin interrumpirles. No se puede entender del todo lo que otra persona está tratando de decir si no se le deja terminar, lo que requiere algo de paciencia. Con algunos, es posible que tengas que aguantar cuando hacen una pausa y esperar hasta que realmente terminen.	
Intento conectar con mi público. La conexión es fundamental para la comunicación. Cuando la gente sabe que te preocupas por ella, es probable que esté abierta a lo que tienes que decir.	
Evito ponerme nervioso u hostil cuando no estoy de acuerdo con los demás. Cuando no estás muy de acuerdo con las declaraciones de los demás, es algo natural tener una reacción emocional. Pero, cuando las emociones se apoderan de ti, ya no puedes depender de tu oído para ser preciso: o bien oyes lo que quieres oír o lo que crees que van a decir.	
Evito el uso de la jerga, el argot de la industria o los acrónimos. La jerga y los acrónimos suelen ser conocidos sólo por los de ese círculo, por eso la interpretación de la jerga o los acrónimos depende de tu círculo. Cuando te comuniques con otros, no puedes dar por sentado que hablan o entienden el lenguaje de tu sector.	
Invito a hacer preguntas. En general, la mayoría de las personas que no aceptan preguntas no están seguras de su mensaje o no están interesadas en que lo entiendas realmente. Las preguntas crean el intercambio bidireccional que lleva a la comprensión real.	



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



Entrepreneurship for everyone
New ways of coaching

HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN - Comunicación

Busco el contexto.		
<p>Cuando se escucha, es más que las palabras, es el contexto y el significado que hay detrás de esas palabras. Hay que saber leer entre líneas: no hacer suposiciones, sino buscar el significado. Además, hay que fijarse en las pistas no verbales para ver la emoción que hay detrás de las palabras.</p>		
Me esfuerzo por interesarme por lo que dice la otra persona.		
<p>Si estás compartiendo un mensaje con alguien, puedes darte cuenta cuando no está ni siquiera vagamente interesado en lo que tienes que decir. Su actitud y su lenguaje corporal lo delatan e inevitablemente sus palabras también. Tú puedes hacer lo mismo cuando alguien te habla.</p>		
Repito los detalles de la comunicación al sujeto para que todo salga bien.		
<p>No basta con confirmar la audición, también hay que confirmar la comprensión. Lograr la comprensión es responsabilidad tanto del orador como del oyente. Como orador, la confirmación de la comprensión le permite repetirlo de forma un poco diferente. Como oyente, repetir los detalles al orador le permite confirmar que ha entendido el mensaje correcto.</p>		
Identifico las distracciones cuando escucho y evito ser yo mismo una distracción.		
<p>La mayoría de las personas creen que pueden realizar varias tareas a la vez, pero se equivocan. No se puede pulsar el smartphone y prestar toda la atención a alguien al mismo tiempo. No puedes mantener varias conversaciones al mismo tiempo y ser eficaz.</p>		
9-17 puntos	Tienes mucho trabajo que hacer para convertirte en un buen comunicador. Piensa en una formación formal y en una retroalimentación profesional.	
18-26 puntos	Empleas algunas habilidades de comunicación efectivas. Puede que quiera identificar las áreas en las que puede mejorar y desarrollarlas intencionadamente. Una vez más, la formación y el asesoramiento formales pueden ser de gran ayuda..	
27-35 puntos	Es usted un comunicador entre bueno y genial. Es probable que trabajes en la comunicación efectiva. ¿Qué puede hacer para aumentar esa puntuación? Un coach puede ayudarte a pasar al siguiente nivel.	



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea



Entrepreneurship for everyone
New ways of coaching