



Todo buen negociador cuenta, entre otras, con las siguientes habilidades:

- Control de la ansiedad.
- Manejo de las contradicciones.
- Dominio del lenguaje corporal.
- Gestión del tiempo.
- Control de las emociones.
- Saber preguntar.
- Saber escuchar.
- Empatía.
- Saber comunicar.
- Manejo oportuno de tácticas.
- Flexibilidad.

La habilidad de preguntar no es elemental. El negociador efectivo utiliza técnicas de interrogación, entre otras razones, porque:

- Las preguntas brindan datos sobre el modo de pensar y la posición de la otra parte.
- Permiten ejercer control sobre el desarrollo de la discusión.
- Constituyen la alternativa más aceptable antes de llegar a discrepar abiertamente.
- Recíprocamente, le dan un poco de desahogo a quien las formula y le permiten poner en orden sus propios pensamientos.
- Permiten explorar nuevas posibilidades de acuerdo.
- Permiten saber qué interpretó la otra parte acerca de lo que dijiste.

Conductas de los negociadores expertos

Presentamos a continuación un resumen de las observaciones y conclusiones de investigaciones del Huthwaite Research Group dirigido por Neil Rackham acerca de la conducta del negociador efectivo.

Los criterios de éxito adoptados para esta investigación fueron tres:

- Los negociadores deben ser considerados efectivos por ambas partes.
- Deben tener un registro de antecedentes interesante.
- Deben tener un alto índice de factibilidad en las propuestas.

Los resultados de este estudio:

Los negociadores expertos muestran claras diferencias de interacción, comparados con los negociadores promedio. Emplean ciertas conductas con mayor frecuencia, mientras que tienden a evitar otras.

Conductas evitadas

- **Elementos irritantes:** el negociador experto utiliza cinco veces menos elementos que pudieran irritar a la otra parte que el negociador promedio.
- **Contrapropuestas:** el experto realiza la mitad de contrapropuestas que el negociador promedio por considerar que:
 - Al introducir una opción adicional, se puede confundir la negociación.
 - Se plantean cuando la otra parte está ocupada con su propia propuesta; por lo tanto tiene poca receptividad.
 - Se perciben como un desacuerdo y no como propuestas.
- **Espirales de defensa / ataque:** los negociadores promedios usan tres veces más estas conductas que el negociador experto. Se observa que mientras los expertos atacan sorpresivamente y con dureza, los negociadores promedio comienzan atacando suavemente y van aumentando la intensidad.
- **Dilución de argumentos:** el negociador calificado emplea la mitad de razones para apoyar cada argumento que los negociadores promedio, por considerar que anticipar toda una serie de razones es desventajoso, ya que está exponiendo su flanco, dando a la otra parte la opción de qué razón disputarle. El experto tiende a plantear una única razón insistentemente, pasando a las demás solo cuando la razón principal pierde terreno.

Comportamientos utilizados

- **Preanuncio de conductas:** el negociador experto tiende a anticipar el tipo de conducta que va a emplear, mientras que los negociadores promedio muestran una tendencia mucho menor, con una excepción: la única conducta que preanuncian con frecuencia es la del desacuerdo.
- **Verificación de la comprensión y recapitulación:** estos comportamientos son utilizados por el experto el doble de veces que en el caso de negociadores promedio, debido a que estos comportamientos tienden a detectar malos entendidos y a reducir las confusiones. Verifican y resumen para determinar si existen ambigüedades, en lugar de dejarlos como

riesgos potenciales para la implementación.

- **Búsqueda de información:** durante las tratativas, el negociador experto trata de obtener más del doble de información que los negociadores promedio, por la simple razón de que la información tiene valor estratégico.
 - **Comentarios personales:** el experto hace el doble de comentarios personales que el promedio, ya que considera que “mostrar lo que pasa por su mente” brinda a la otra parte seguridad por estar, aparentemente, explícitos los motivos y puestos sobre la mesa.
-

Desde **Human Performance** podemos ampliarte esta información y, si lo consideras oportuno, ayudarte en **tus habilidades de negociación**. [Ponte en contacto con nosotros](#) y nuestro equipo profesional te atenderá encantado.

Si te ha gustado esta entrada, y deseas recibir todos nuestros artículos cómodamente en tu email, te invitamos a [suscribirte a nuestro blog](#).



[Àngels Mora](#)

Socia y Directora de Consultoría de RR. HH. en Human Performance.

Te invito a visitar mi [perfil completo](#).