Con el patrocinio de:

PORTA
Te siento cerca

Con el aval académico de:

CAPACÍTATE
PROGRAMA DE NEGOCIACIÓN EFECTIVA
EL UNIVERSO

MÓDULO III

Negociación EFECTIVA

A. NEGOCIACIÓN Y PERSUASIÓN. EL ARTE DEL CONSENSO

B. SABER, LUEGO NEGOCIAR. EL PODER DE LA INFORMACIÓN

C. ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN COMERCIAL: LA DEFENSA Y EL ATAQUE

D. ANÁLISIS DE EXPRESIONES CORPORALES Y NEUROCIENCIA: LA MAGIA DEL DETALLE

Objetivo general: Proponer al microempresario un conjunto de herramientas de negociación que incidirán positivamente en los resultados empresariales actuales.

SABER, LUEGO NEGOCIAR. El poder de la información

Objetivos específicos:

- Reconocer las diferencias entre lo que se expresa verbalmente y lo que se piensa para descifrar aspectos importantes y propiciar una comunicación efectiva.
- Interpretar los gestos corporales a fin registrar las intenciones del negociador.
- Explorar las señales y las tácticas de negociación de tal manera que el negociador aumente su percepción en la concreción de negocios.

La magia del detalle

Persuadir o evitar ser persuadido, ambas técnicas son igual de importantes.

En capítulos anteriores se han presentado técnicas para persuadir, crear empatía, tácticas de defensa y ataque, recopilación de información relevante y otras enseñanzas que, sin duda, harán de usted un mejor negociador. Pero ¿qué ocurre cuando en la mesa de negociación se oculta información o existen objetivos ocultos?, ¿existe forma de detectar la diferencia entre lo que se dice y lo que realmente se piensa?

Este capítulo se centrará en brindar algunas pistas que le ayudarán a detectar el estado emocional del otro negociador y sus intenciones, a partir de sus gestos.

Puede maquillarse el rostro, pero jamás el alma.

Mentira a la orden del día

Es probable que usted se pregunte: Y… ¿Por qué es tan importante analizar la expresión corporal? La respuesta es sencilla: la gente miente. Muchos seres humanos -de manera intencionada o no- con el paso de los años han perfeccionado la forma de mentir. Para unos pocos es ya un hábito.

Las mesas de negociación son ambientes propicios para que las mentiras fluyan con mayor intensidad, debido a las presiones, estrés, intenciones e intereses de los participantes.

La gente se comunica por varias vías, sin embargo, la más común a la hora de negociar es hacerlo cara a cara por medio del lenguaje verbal. En otras palabras, una persona que desee mentir podrá hacerlo simplemente variando el contenido del lenguaje (lo que se dice).

Profits Research, realizó un estudio para saber cuál es la frecuencia con la que mienten las personas. Se encuestó a un universo de 400 personas, entre hombres y mujeres, en las ciudades de Quito y Guayaquil. El resultado reveló que la mayoría había mentido por lo menos una vez en el último mes. Sin duda, todas las personas están expuestas a recibir por lo menos una mentira en muy corto plazo.

¿Ha mentido en este último mes?

SI	92%
NO	3%
NO RECUERDA	1%
NO RESPONDE	4%
	100%

El resultado del estudio arrojó como conclusión que, indistintamente del motivo que estimula a la gente a decir mentiras, esta es una práctica que va a seguir ocurriendo, ya que como concepto general, el encuestado siente que se evita muchos problemas diciendo mentiras.

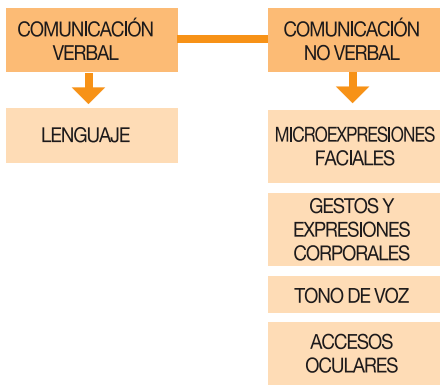
Motivos para que la gente mienta

Miedo al castigo	21%
Porque la verdad es dura	19%
Evitar momentos desagradables	12%
Vergüeza	10%
Desconocimiento de la respuesta	9%
Trae ventajas	8%
Presión social, agradar	7%
Compromiso	6%
Otros	6%
No sabe / no responde	2%

Las expresiones corporales

El cuerpo está diseñado para expresarse en todo momento por medio de microexpresiones o movimientos más evidentes. Las expresiones corporales son el conjunto de gestos evidentes que realiza el cuerpo como reacción a un pensamiento, sensaciones y emociones.

Es decir, cada vez que una persona piensa hay una reacción fisiológica que se exterioriza por medio de una acción. En otras palabras, lo que hace verosímil un mensaje son aquellas señales (que forman parte de la comunicación no verbal) que -inconscientemente- el emisor transmite a la persona receptora por medio de las expresiones no verbales. Solo el 7% de la información se atribuye a las palabras, mientras que el 38% se atribuye a la vozentonación, proyección, resonancia, tono, etc. y el 55% al lenguaje corporal (gestos, posturas, movimiento de los ojos,respiración, etc.).



Gestos más comunes y sus significados

Manos atrás	= reflexión y apertura al análisis
Manos sobrepasan los hombros	= exaltación
Puño cerrado	= fuerza agresividad
Manos tocándose el cuerpo	= interés
Manos en zona central del tórax	= pasión
Manos de cuchillo	= firmeza y resolución
Manos en movimiento	= distracción
Brazos cruzados	= arrogancia o bloqueo

OTROS

Hombros encogidos	= desconcierto, pregunta
Espalda para atrás	= tranquilidad o desinterés
Espalda curva	= interés extremo
Pierna en movimiento	= estrés, apuro, interés

Si usted negocia con dos personas totalmente desconocidas y ambas le ofrecen exactamente lo mismo, ¿por cuál de ellas se inclinaría? Sin duda alguna, preferirá la propuesta más verosímil. Esta credibilidad está directamente relacionada con el impacto que aquella persona le causó al momento de la negociación; "el que pega primero pega dos veces", dice el popular refrán, porque la gran diferencia no radica en lo que dijo cada persona, ya que ambas ofrecían lo mismo, sino en cómo el negociador ganador supo transmitir, por medios no verbales, toda la credibilidad que usted necesitaba para sentirse seguro a la hora de cerrar un trato. El secreto no está en qué decir, sino en cómo decirlo.

Accesos oculares

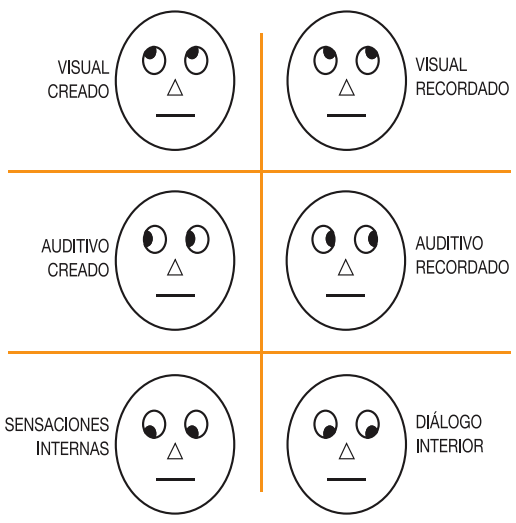
Quien dice que los accesos oculares son los espejos del alma, tiene razón. La decodificación y comprensión de los accesos oculares permite obtener información por medio del lenguaje no verbal, da indicios acerca de cómo está procesando la información una persona en particular.

Por medio de sus rápidos movimientos, se pueden analizar varios detalles que ocurren en el negociador al momento de tocar temas sensibles. En Medio Oriente, las grandes negociaciones se manejan en mesas que han llegado a alcanzar hasta 20 metros de longitud, distancia prudencial como para no permitir ver con facilidad los ojos del contrincante. Otro ejemplo interesante es que en los juegos de póker, al igual que en Medio Oriente, se utilizan gafas por las mismas razones ya mencionadas.

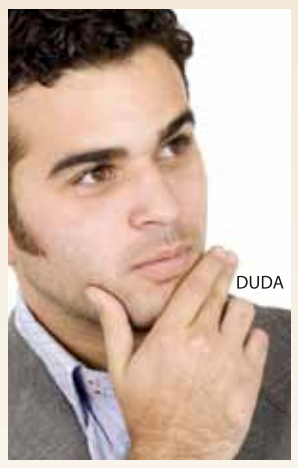
Si se consideran como verdaderas algunas aseveraciones de la neurolingüística con respecto a este tema, se asume que si una persona tiene una fuerte tendencia a mirar hacia arriba, podría significar que es visual y que su procesamiento de ideas y pensamientos se codifica en imágenes. Si ve al centro, es auditivo y su procesamiento es a través de los sonidos. Si, además, ve hacia la izquierda probablemente signifique que está recordando, y si observa hacia la derecha, posiblemente esté creando imágenes o sonidos.

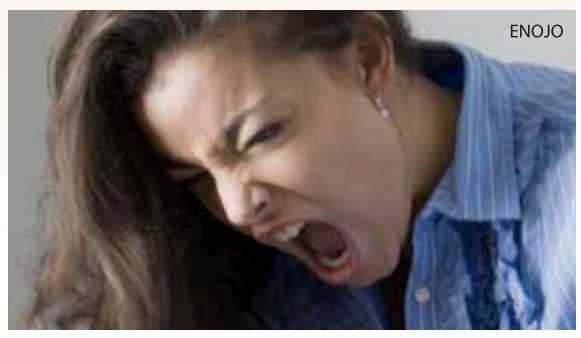
A veces las personas que ven hacia la derecha son catalogadas como mentirosas, aunque en realidad no es así. Si en una negociación donde nunca hubo una preparación previa usted hace una pregunta complicada, es probable que el negociador haga rápidos movimientos oculares hacia la derecha, porque el proceso cerebral lo ayudará a crear una respuesta o solución. Sin embargo, si analizamos a una persona que miente al realizarle una pregunta cerrada, donde la respuesta es sí o no, es muy probable que esta persona haga movimientos oculares hacia arriba a la derecha, lo cual significa que está creando la respuesta en vez de recordarla y es ahí donde nos damos cuenta que su respuesta es una mentira.

También es interesante saber que las personas que tienen la tendencia a mirar hacia abajo son catalogadas como kinestésicas, es decir que codifican la información por medio de sensaciones. Por ejemplo, una persona que mira hacia abajo, a la derecha, está en el proceso de sensaciones internas, lo que significa que el tema que se toca es bastante sensible y que hay que manejarlo muy delicadamente. De la misma manera, si otro negociador ve hacia abajo a la izquierda, significa diálogo interior, es decir, el proceso en el que la persona experimenta escuchar su propia voz, se llama diálogo interior porque conversa con su subconsciente. Este proceso se repite cuando el negociador se enganchó con algún comentario de la contraparte y está analizando lo dicho.



Toda sensación causa una emoción de distinta intensidad, y esto siempre se exteriorizará fisiológicamente por medio de gestos. A continuación compartimos con ustedes algunas características de las emociones más comunes.





Estos aspectos que forman parte del proceso de la comunicación se ha convertido ya en un código entre los seres humanos. Antes, no había total conciencia de ello. Ahora, gracias al análisis, hay plena conciencia de los mensajes que subyacen en las expresiones corporales.

Catedrático de Negocios y Marketing de pregrado y postgrado de la Facultad de Economía y Negocios de la Espol.

- ✓ Ingeniero Comercial - Máster en Programación Neurolingüística.
- ✓ Máster en Marketing Estratégico.
- ✓ Director de Profits Consulting Group.
- ✓ Director del Área de Negocios de Business Life Training.

Msc. Eduardo Reinoso

RADIO CITY 89.3 FM

Escucha hoy, a las 20:00 en Radio City, a **Juan Fernando Gutièrrez,** representante de AGEL, conducida por Guillermo Maldonado.

89.3 en Guayaquil y 99.7 en la Península

Ingresa a www.eluniverso.com/capacitate y encuentra un glosario de términos, bibliografía de consulta y una autoevaluación. Si tienes dudas sobre esta clase, envíanos tus preguntas a capacitate@eluniverso.com

Paquita Calderón - Editora de textos y diseñadora de la estructura pedagógica.

Imagina todo lo que puedes hacer con Internet Banda Ancha Móvil de PORTA
Me acompaña donde quiera que me encuentre

Lleva hasta: 5.000 MEGABYTES

- Abre hasta 10.000 páginas
- Envía o recibe hasta 25.000 emails
- Descarga hasta 2.000 videos de 1 minuto
- Descarga hasta 3.334 canciones
- Chatea más de 10.000 horas

Contrata un Plan desde $19+imp. Módem incluido.

PORTA
Te siento cerca

Válido del 1 al 30 de Septiembre de 2010 o hasta agotar stock. Equipo con costo o incluido, sujeto a la permanencia del cliente dentro del plazo del Plan Contratado. Precio final del Plan $21.28. Incluye 1000 MB para navegar. Aplica en zonas de cobertura 3.5G. *Los datos proporcionados son una estimación sobre el consumo de datos basados en promedios de descargas de diferentes archivos en internet. El resultado de la estimación puede variar dependiendo de la fuente, tamaño del archivo. Sujeto a condiciones de la promoción. Consulta calculadora de consumo y demás condiciones del servicio en www.porta.net