



Hay que cuidar la comunicación al negociar

Cristián Saieh Mena

Abogado UC – Director Centro Negociación y Mediación UC
Pontificia Universidad Católica de Chile

Generalmente confundimos la comunicación con la acción de expresar algo.

Padres, madres y profesores se quejan que los estudiantes no hagan lo que “les dijeron”, sin advertir que nunca les preguntaron si aceptaban, y que la expresión que tenían era más bien de molestia. Tantas personas se sienten solas pese a haber hablado mucho. Tantos negocios no prosperan porque no se lograron acuerdos simples, que habrían sido posibles de haber existido una buena comunicación.

Para que haya comunicación es indispensable que haya otra persona que participe de ella. Precisamente porque ella tiene por finalidad conseguir la coordinación de ideas de dos o más personas, eliminando así el eventual conflicto generado por el rechazo, es que necesitamos la participación activa de ambas partes.

La negociación, como toda comunicación, es un proceso que se retroalimenta en una secuencia circular de ofertas y contraofertas, rechazos y aceptaciones, preguntas y respuestas. Como todo proceso circular en que interviene la retroalimentación (feedback), este puede derivar en el escalamiento de gestos recíprocos positivos o negativos.

Para el éxito en la comunicación podemos señalar que lo primero, es que participen ambas partes; y atendiendo las siguientes sugerencias:

- Hablar con un propósito claro y definido, entregando información relevante a la otra, y manteniendo la comunicación a pesar de existir desacuerdos;
- Hablar por uno mismo y no por la otra parte, es decir, comunicar lo que uno entiende, sin atribuir intencionalidades al otro.
- Consultar antes de decidir, para recibir otras opiniones y evitar conflictos inútiles;
- Escuchar activamente, que es mirar el mundo como si fuéramos la otra parte, para comprender las necesidades del otro, valorando la persona y sus finalidades últimas.

Comunicándonos estaremos construyendo valor para ambas partes, y poniendo en práctica el valor de la cooperación, que implica una acción conjunta coordinada. La capacidad de cooperar es un gran capital cultural, que los países intentan cultivar.