

El lenguaje corporal de los negociadores

Por **Joaquín Monzó Sánchez**, <http://www.rrhhmagazine.com>
Consultado el 9 de octubre del 2002

Por todos es conocido que en los procesos de comunicación interpersonal el 55% de la información es transmitida a través del lenguaje corporal. La negociación es un proceso de comunicación interpersonal en el que saber utilizar correctamente el lenguaje corporal facilita el entendimiento, capta la atención de la otra parte, al mismo tiempo que su correcta utilización nos puede ayudar para condicionar y predisponer hacia un futuro acuerdo. Por lo tanto, es conveniente conocer el significado de dicho lenguaje para actuar con conocimiento de causa en una negociación.

En este intento por lograr nuestro objetivo hay que cuidar tanto lo que decimos como la correcta utilización de dicho lenguaje. Y esto, desde el inicio de la negociación hasta que se llegue al acuerdo.

Con la práctica se averigua cada vez más lo que la otra parte piensa a través de dicho lenguaje, pero para empezar con sólo saber un 15 o 20% más ya es suficiente. Es bueno observar los comportamientos que se comentan a continuación e ir detectándolos en las personas del entorno.

A los negociadores no sólo se les debe juzgar por lo que dicen, sino por cómo lo dicen, su imagen (tipo de ropa y complementos) y comportamientos (posturas, miradas, expresión facial...). Hay que tener en cuenta que la mayoría del lenguaje no verbal se comunica a través del lenguaje del cuerpo. Si desarrollamos nuestra capacidad de observación, concentrándonos en nuestro interlocutor e interpretando correctamente dicho lenguaje, obtendremos una información adicional muy valiosa para adaptarnos a la situación según nuestros intereses.

A continuación se recogen los comportamientos generales de un negociador en dos situaciones típicas: negociaciones competitivas y negociaciones colaborativas. Estas reflexiones sirven para tenerlas en cuenta, sin embargo no hay que olvidar que todo buen negociador, si quiere fingir, lo hace tanto a través del lenguaje verbal como el no verbal. Por otro lado, el lenguaje del cuerpo puede tener varios significados e interpretarse de varias formas, por lo que en su interpretación hay que tener en cuenta otros elementos (estado de ánimo, posibles circunstancias personales de los interlocutores, etc.).

El lenguaje corporal del negociador competitivo

En las negociaciones competitivas lo que se pretende es conseguir los objetivos propios a la vez que la otra parte no consiga los suyos. Suelen ser negociaciones duras que se basan en el regateo. En este tipo de negociaciones, si hay igualdad de poder, hay un componente de intimidación muy importante. Para ello los negociadores generalmente se comportan de la siguiente manera:

- Comienzan con un leve o ningún apretón de manos, saludan con una sonrisa irónica y, si dan la mano, lo hacen con la palma hacia abajo.

- Cuando te dejan hablar rehuyen la mirada, evitando el cruce directo con los ojos para que no puedas condicionarles con tu forma de expresarte.
- Si son ellos los que tienen la palabra, entrelazan los dedos para demostrar autoridad.
- Cuando la otra parte empieza a hablar y quieren demostrarnos que no se nos están escuchando, o si realmente es así, miran hacia abajo.
- Justo antes de empezar a hablar se agarran la cabeza por detrás, demostrando su superioridad ante la otra parte.
- Mientras permanecen sentados evitan que sus rodillas se dirijan hacia la persona que está hablando.
- Si en algún momento se sienten inseguros con sus decisiones se suelen dar un leve tirón del oído o tocar el lóbulo.
- Demuestran inseguridad en su exposición tocándose el cabello.
- Si los temas tratados en la negociación les parecen aburridos miran hacia el suelo al mismo tiempo que descansan la cabeza sobre las dos manos. De vez en cuando cruzan las piernas y balancean levemente uno de los pies.
- Al hablar reposan la espalda sobre su respaldo y cruzan los brazos a la altura del pecho para crear una barrera defensiva.
- Si responde de forma breve, se levantan de la silla o se mueven sobre ella, muestran indiferencia sobre el tema tratado.
- Cuando ocultan algo y no son sinceros con lo que dicen, se suelen tapar la boca mientras hablan.
- Si comentan algo poco creíble intentando engañar a la otra parte, parpadean, dejan de mirar a la cara y cambian la postura corporal sobre la silla o cambian el peso del cuerpo de un pie a otro.
- Si están impacientes por algo o no les interesa el tema tratado, suelen mirar el reloj.
- Dan respuestas lacónicas, acompañadas de un tono de voz sombrío, apartando la vista con frecuencia y cerrando los puños, significa rechazo por lo propuesto.
- Exponen sus argumentos manejando algo entre las manos, síntoma de que tienen ansiedad por cerrar el acuerdo.

El lenguaje corporal del negociador colaborativo

En las negociaciones colaborativas lo que se pretende es satisfacer las necesidades propias a la vez que la otra parte también lo consiga. Son negociaciones sinceras que se basan en la solución conjunta de sus respectivas necesidades. Para ello normalmente se empieza creando un clima de confianza.

- Lo primero que hacen es dar un firme apretón de manos.
- Al presentarse y hablar, dirigen la mirada a los ojos.
- Al entrar en la sala caminan erguidos para demostrar seguridad y confianza en uno mismo.
- También, para demostrar seguridad en si mismos se sientan agarrándose levemente la cabeza por detrás.
- Si quieren demostrar que están impacientes por comenzar la negociación se frotan levemente las manos o golpean ligeramente los dedos.
- Al inicio de la conversación, si es la otra parte la que habla, inclinan la cabeza levemente hacia delante para mostrar interés en lo que la otra parte está diciendo.
- Al hablar acompañan su exposición gesticulando con las manos abiertas, demostrando sinceridad y franqueza.
- Cuando asienten con frecuencia mientras la otra parte expone su argumentación, le brillan los ojos, se inclinan hacia delante y cuando intervienen lo hacen con una voz activa y animada, es porque están muy interesados en el tema.
- A la hora de tomar decisiones se acarician la quijada, inclinando levemente la cabeza hacia delante, exponiendo los posibles acuerdos gesticulando, enseñando las palmas de las manos.
- Si caminan por la sala, al pararse ponen las manos en las caderas, significa predisposición a llegar a un acuerdo.

Es conveniente que al mismo tiempo que un negociador se prepara todo lo que va a decir, se prepare también el lenguaje corporal que va a utilizar en cada momento. Todo ello detectando también el lenguaje corporal de la otra parte y obrando en consecuencia.

Ahora cabe preguntarse si, ... ¿esto se puede aprender? Como todo conocimiento y habilidad esta claro que sí. Se aprende conociendo las virtudes y posibles mejoras de cada negociador, utilizando herramientas adecuadas para la correcta preparación tanto del lenguaje verbal como del no verbal y realizando grabaciones y juegos de simulación que reflejen la realidad, para así, preparar la futura negociación correctamente y detectar el lenguaje corporal de la otra parte según sea su predisposición a competir o colaborar.