

PROGRAMA: “COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA NEGOCiar”

Esp. Guillermo R. Dalla Lasta (Instructor)

UNIDAD 1 – Fundamentos de la comunicación en la negociación

Objetivo:

Comprender cómo la comunicación impacta en los resultados de una negociación y reconocer los elementos básicos del proceso comunicacional.

Contenidos:

Modelo básico de comunicación: emisor, receptor, mensaje, canal, ruido, feedback.

Tipos de comunicación: verbal, no verbal, paraverbal.

Comunicación efectiva vs. comunicación inefectiva en la negociación.

Credibilidad, confianza y percepción.

Errores frecuentes: malentendidos, suposiciones, filtros, emociones no gestionadas.

Comunicación en contextos de conflicto y en entornos organizacionales.

Actividades:

Análisis de videos de negociaciones reales o simuladas.

Dinámica: “Teléfono descompuesto” aplicado a instrucciones de una negociación.

Debate guiado: ¿por qué fracasan las negociaciones? (identificar fallas de comunicación).

Evaluación formativa:

Cuestionario breve + reflexión escrita sobre una negociación personal.

UNIDAD 2 – Habilidades clave: escuchar, preguntar y leer al otro

Objetivo:

Desarrollar habilidades de escucha activa, formulación de preguntas y lectura del lenguaje no verbal para mejorar la comprensión del otro y aumentar la influencia.

Contenidos:

Escucha activa: niveles de escucha, silencios, paráfrasis y validación.

Preguntas abiertas, cerradas, de sondeo y de confirmación.

Comunicación no verbal en negociación: postura, gestos, mirada, uso del espacio.

Empatía estratégica vs. simpatía.

Detección de intereses, necesidades y emociones a través del discurso.

Actividades:

Role plays de entrevista de necesidades con feedback entre pares.

Ejercicio de “escucha sin interrumpir” y devolución de lo escuchado.

Observación de microcomportamientos en videos cortos (posturas, tonos).

Evaluación formativa:

Rúbrica de desempeño en role play (escucha, preguntas, empatía).

UNIDAD 3 – Estrategias de comunicación persuasiva para negociar

Objetivo:

Aplicar técnicas de comunicación persuasiva y assertiva para negociar acuerdos más favorables, cuidando la relación.

Contenidos:

Estilos comunicacionales: pasivo, agresivo y assertivo.

Estructura de mensajes asertivos: hechos, emociones, impacto y pedido.

Principios de persuasión aplicados a la negociación (reciprocidad, escasez, coherencia, prueba social, autoridad, simpatía).

Marco ganar-ganar: intereses vs. posiciones.

Cómo formular propuestas, concesiones y contraofertas.

Manejo de objeciones y de conversaciones difíciles.

Actividades sugeridas:

Redacción y dramatización de mensajes asertivos en escenarios de conflicto.

Simulación de negociación de precio/plazos con guion básico.

Discusión de casos reales traídos por los participantes.

Evaluación formativa:

Análisis escrito de un caso breve: identificar intereses, objeciones y propuesta de guion de comunicación.

UNIDAD 4 – Aplicación práctica: negociaciones complejas y entornos digitales

Objetivo:

Integrar las habilidades de comunicación efectiva en negociaciones complejas, incluyendo contextos virtuales, multiculturales o de alta tensión.

Contenidos:

Preparación de una negociación: objetivos, BATNA/MAAN, información clave.

Comunicación en negociaciones de múltiples partes y equipos.

Negociación online: email, WhatsApp, videollamadas (riesgos y buenas prácticas).

Gestión de emociones propias y ajenas en conversaciones difíciles.

Cierre de acuerdos, seguimiento y comunicación post-negociación (retroalimentación).

Actividades:

Simulación integral de negociación (en equipos) con preparación, desarrollo y cierre.

Una ronda por videollamada o chat escrito para practicar tono y claridad.

Autoevaluación y feedback grupal sobre desempeño comunicacional.

Evaluación final:

Trabajo práctico integrador: diseño de un plan de comunicación para una negociación real del participante (contexto, objetivos, mensajes clave, posibles objeciones y respuestas).

BIBLIOGRAFÍA ACTUALIZADA (2018-2025)

Libros y manuales

1. Coleman, K. (2018). Effective Communication: Discover Amazing Strategies to Effectively Negotiate & Handle Conflicts Like a Pro. Independently Published.

2. Mercado, W. (2019). Comunicación efectiva. Independently Published. Libro en español centrado en habilidades básicas de comunicación interpersonal.
3. Anónimo/varios. (2019). Comunicación efectiva: 5 consejos y ejercicios esenciales para mejorar tus relaciones personales y profesionales. (Ed. Independiente). Orientado a práctica y ejercicios de comunicación.
4. Quaranta, N. (2019). “La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo académico.” Enfoques, 31(1). Artículo empírico sobre comunicación efectiva y rendimiento de equipos.
5. Redipe (coord.). (2020). Estrategias de comunicación. Redipe. Aborda el diseño de estrategias comunicacionales a partir de problemas y diagnósticos de contexto.
6. Craver, C. (2^a ed. 2021–2023 aprox.). The Art of Negotiation in the Business World, Second Edition. Carolina Academic Press. Trata estilos de negociador y habilidades de comunicación verbal y no verbal en contextos empresariales.
7. Autor varios. (2023). The Art of Negotiation: How to Get What You Want in Any Situation. Ebook que sintetiza técnicas modernas de negociación, comunicación persuasiva y gestión de emociones.
Fisher & Ury, Obtenga el Sí (negociación por principios); Chris Voss, Never Split the Difference (negociación basada en empatía y escucha táctica).
- Artículos y recursos recientes
8. Molina, P. (2019). “Negociación – Comunicación.” Artículo que conecta negociación y comunicación efectiva en el proceso negociador.
9. Program on Negotiation – Harvard Law School. (2020–2025). Serie de artículos sobre The Art of Negotiation y comunicación en contextos de alta complejidad (por ejemplo, “The art of negotiation helps us adapt...”).
10. Autor/es varios. (2024). “Influence and Negotiate: The Business Leader's Guide to Effective Communication.” Artículo académico sobre cómo la comunicación efectiva sostiene el liderazgo y la negociación.
11. Forbes Argentina. (2025). “Diez libros que te ayudarán a negociar mejor en la oficina, tu negocio y tu vida personal.” Selección comentada de textos recientes sobre negociación y conversaciones difíciles.

