


Capital		Tirada: 280.000	Sección: -	
		Difusión: 250.000	Espacio (Cm_2): 275	
		Audiencia: 875.000	Ocupación (%): 47%	
Nacional	Economía		Valor (Ptas.): 503.750	
Mensual		01/07/2002	Valor (Euros): 3.027,60	
			Página: 93	Imagen: Si

No sea tan sincero, por favor

La 'comunicación estratégica' puede serle muy útil a la hora de establecer una negociación. Hable, pero con mucho cuidado.



J.M.
El mediador
David
Stiebel.

'Cuando hablar empeora las cosas'. David Stiebel. Urano. 272 págs. 12,25 €. ★★★

Hablar tiene sus riesgos y hablar sinceramente es peor todavía. David Stiebel, un experto mediador que ha asesorado a algunas de las multinacionales más importantes del mundo, señala que "a menudo, cuanto más sinceramente se comprendan varias personas, tanto mayor será la aversión que surja entre ellas". ¿Por qué? Pues porque revelar los propios objetivos implica el riesgo de que su interlocutor compita con usted para alcanzarlos. ¿Expresar los propios sentimientos? Mejor olvídelo: puede ofender a quien tiene enfrente. El autor cuenta una frustrante experiencia amorosa de sus tiempos de universitario. Salía con Jennifer, una atractiva rubia que un día le espetó: "Creo que sales conmigo sólo porque soy rubia". Stiebel le dijo: "¡De ningún modo! Lo cierto es que no me siento especialmente atraído por las rubias". Jennifer creyó entonces que le estaba diciendo que no la encontraba atractiva... Un desastre.

En definitiva, hay que aplicar la *comunicación estratégica*, que, entre otras cosas, aconseja algo tan básico como, en una discusión, pensar antes de contestar. Es decir, el autocontrol es esencial: controlar la conversación, controlar las emociones, solicitar un tiempo muerto ("déjame pensarlo y volveré a hablar contigo")...

Si la sinceridad es peligrosa, aún lo es más la vehemencia: "un enfoque combativo puede volverse fácilmente contra usted". Tampoco la estrategia del "ganar-ganar" es la adecuada a la hora de entablar una negociación. Tal estrategia afirma que "usted ayuda a alcanzar su objetivo y el otro le ayuda a usted a alcanzar el suyo. Cuando el otro gana, usted gana". Nada de eso: con frecuencia, los objetivos de ambas partes chocan entre sí. De este modo, cuando el otro gana, usted puede perder.

El libro es todo un tratado sobre la persuasión, cuya base es la *comunicación estratégica*. Decida si está ante un malentendido o un verdadero desacuerdo, logre que el otro haga lo que usted pretende, averigüe lo que está pensando y prevea sus respuestas.

Es esencial controlar la conversación, las emociones...

Ignacio Marina Grimau ■