Unidad 3 · Comunicar, negociar y liderar

Resumen · Libro del alumno, págs. 41–56

Comunicar es transmitir un mensaje de modo que el receptor lo entienda. Intervienen el emisor, el receptor, el mensaje, el canal y el código, y las barreras pueden deformarlo. La comunicación puede ser verbal (oral o escrita) y no verbal, y la **escucha activa** consiste en atender, no interrumpir, repetir lo entendido y preguntar. Para **presentar una idea** en un minuto conviene decir el problema, la idea, el destinatario y el motivo, apoyarse en pocas diapositivas y practicar en voz alta. **Negociar** es buscar un acuerdo: se distingue entre posiciones e intereses, se prepara el límite y la alternativa, y se calcula la **zona de acuerdo**, el intervalo de precios que ambas partes aceptan. Un acuerdo gana-gana deja mejor a las dos partes. La **motivación** puede ser interna o externa y se cuida con sentido, decisión y reconocimiento. **Liderar** es influir en un grupo hacia una meta común, y existen estilos autoritario, democrático y de dejar hacer. Un buen líder adapta su estilo, reconoce el trabajo de cada persona y reparte la responsabilidad, de modo que el equipo siga funcionando cuando él no está. Escuchar sirve para negociar, presentar y liderar. Todo se practica en situaciones pequeñas. En el relato, Martina escucha por qué vende Anselmo antes de hablar de precio, y el acuerdo llega con una condición añadida, una revisión gratuita. Si no hay zona de acuerdo solo en el precio, otras condiciones pueden hacer aceptable el trato; también es legítimo no llegar a un acuerdo.

Comunicar

- Emisor, receptor, mensaje, canal y código
- Mensaje claro y breve
- Barreras: ruido, prisa y prejuicios
- Verbal (oral y escrita) y no verbal
- Escucha activa: atender, no interrumpir, repetir

Presentar

- Problema, idea, destinatario y motivo
- Apoyo visual con pocas palabras
- Oratoria: practicar en pequeño

Negociar

- Posiciones e intereses
- Límite y alternativa
- Zona de acuerdo
- Gana-gana

Motivar

- Motivación interna y externa
- Sentido, decisión y reconocimiento

Liderar

- Autoritario, democrático y dejar hacer
- Liderazgo positivo y compartido
- Adaptar el estilo al momento

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **3.1** Comunicar · 43–44
- **3.2** Presentar · 44–46
- **3.3** Negociar · 46–48
- **3.4** Motivar · 49
- **3.5** Liderar · 49–50

Material complementario del libro del alumno. Las personas, empresas y situaciones de los casos son ficticias, salvo que se indique otra cosa.