

NUNCA MÁS SERÁ UN PARDILLO

EL ARTE DE NEGOCIAR

Si acude a una negociación sin conocer los más elementales recursos para lograr su objetivo, dejará el éxito al puro azar... Si la prepara, se saldrá con la suya (o casi) frente a sus amigos, padres, pareja... y su jefe (si lo tiene)



Pienso que negociar es cosa de ejecutivos, abogados o políticos? ¿Cuándo piensas en negociación vienen a su mente conflictos y situaciones desagradables? Es cierto que ciertos profesionales pasan mucho tiempo pactando como parte de su trabajo, y también es cierto que la negociación es un medio muy empleado —y efectivo— para resolver conflictos.

Lo que se suele olvidar, sin embargo, es que constituye una herramienta muy valiosa para obtener los mejores resultados en las más variadas situaciones cotidianas: desde un trato entre amigos, pasando por una discusión en pareja, el regateo en una tienda ambulante, tratar con su jefe, etcétera. A través de estas líneas conocerá mejor cómo llevarlo a la práctica.

UN ESFUERZO QUE MERECE LA PENA

Negociar no es más que el proceso que permite que dos o más personas lleguen a un acuerdo idealmente —aunque no siempre— beneficioso para todas las partes implicadas. Cuando se trata de resolver conflictos, dichos acuerdos constituyen la solución acordada para el problema. Por ejemplo, imagine que pide a su jefe vacaciones durante todo el mes de agosto, pues ya ha reservado los billetes para un viaje. Su jefe le responde que desea que las coja en julio. Es una situación que da pie a la negociación.

En la vida existen situaciones que son innegociables. Sin embargo, muchas otras sí admiten la posibilidad de llegar a un acuerdo, y aparecen con frecuencia en el día a día. Ante esas situaciones, ¿por qué debería negociar? Muy simple: porque en la gran mayoría de casos ganará mucho más si lo intenta que si se resigna a aceptar esas situaciones tal y como vienen.

En el ejemplo anterior, si no responde nada, el resultado es que su jefe se queda contento, y usted —a su pesar— tendrá que reorganizar sus vacaciones. Sin embargo, si usted le explica que no puede en julio, estará enviando una clara señal a su jefe: quiere negociar. Quizá no consiga exactamente su objetivo, pero lo más probable es que consiga mejores resultados que si no lo hace. Cabe precisar que en la negociación no hay lugar para milagros. Negociar cuesta un esfuerzo. Pero merece la pena, ya que ese empeño se invierte —generalmente— en obtener mejores resultados.

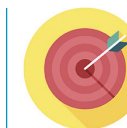
AMBAS PARTES DEBEN GANAR

Una negociación concluye cuando las partes implicadas —vamos a asumir que son dos para simplificar— alcanzan un acuerdo que les deja satisfechas. Para llegar ahí, hay varios estilos de negociación que se pueden aplicar, y un orden recomendado. Busque ante todo el resultado ideal, que es de tipo ganar/ganar/ganar. Significa: Tú ganas, yo gano, y la relación gana. Ahí, ambos quedan satisfechos y construyen una relación positiva de colaboración y con futuro. Requiere de un esfuerzo nada despreciable por ambas partes.

Si la otra parte no está dispuesta a encontrar soluciones a largo plazo, al menos intente llegar a una situación ganar/ganar. Las dos partes quedan satisfechas, aunque no se construye una relación de cooperación futura. Si su interlocutor no parece dispuesto a colaborar en encontrar una solución que satisfaga a ambos, o por más que lo intentan no lo logran, el siguiente paso es ir a una solución de compromiso. Ya que los dos no pueden ganar se trata de que cada uno esté dispuesto a ceder en algún aspecto —es decir, perder en parte—. Es una solución donde ambos pierden algo pero, aun así, se quedan satisfechos.

Es preferible negociar porque, en la mayoría de los casos, ganará más que si se resigna a los hechos

Puede ocurrir que ni siquiera lo anterior sea posible. Esto suele suceder cuando la otra parte quiere ganar y que usted pierda. Está lejos de ser la solución más constructiva, pero a veces no hay más remedio... Entonces hay que entrar en modo competición: ganar / perder. Intente, en todo caso, ganar lo máximo posible, pero causando el menor daño a su oponente. Y juegue siempre limpio. La situación más desfavorable —y la menos deseable— es el modo perder / perder. Significa, “yo pierdo, pero tú vas a perder conmigo”. Evite a toda costa llegar a este tipo de situaciones. Es mejor abandonar la negociación por mutuo acuerdo antes que caer en el modo perder/perder. Tampoco caiga en el extremo de perder para que el otro gane: el modo perder / ganar. En el ejemplo que hemos puesto, sería ceder a lo que su jefe propone sin rechistar. Ahora bien, en ocasiones conviene utilizar este modo como una forma de dar alguna pequeña concesión a la otra parte, mostrando así buena voluntad de cooperar. ☺



¿SABE QUÉ QUIERE?

Antes de comenzar una negociación, es necesario prepararse. Fije claramente su objetivo, que debe tomar la forma de un rango de negociación:

1. Cuál sería su resultado perfecto. Es necesario ser realista, si pide más de lo que le van a poder dar, la otra parte se dará cuenta. En el ejemplo, sería irse de vacaciones en julio.

2. ¿Y el peor resultado que estaría dispuesto a aceptar? Por ejemplo, irse de vacaciones tres semanas en julio y una en septiembre.

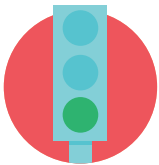
3. Defina sus concesiones. Qué estaría dispuesto a ofrecer para ceder ante la otra parte —si no hay más remedio— y qué no. Por ejemplo, cubrir algunos fines de semana en el mes de octubre.

La idea es comenzar pidiendo el resultado ideal (punto 1). Si no lo logra, vaya poco a poco cediendo hasta el peor resultado (punto 2). Si se traspasa, entonces ya se habrá agotado su margen de maniobra y no podrá llegar a un acuerdo. Empiece por pedir que la otra parte le haga concesiones. Si es usted quien cede, recuerde pedir siempre algo a cambio.



Trucos para un aumento de sueldo

O cualquier otra cosa que quiera conseguir... Aprender a enviar señales, a gestionar los silencios, esperar hasta que la oferta le satisfaga y a leer el lenguaje corporal son algunas de las claves



ENVÍE UNA SEÑAL

La negociación requiere de una señal para activarse, al menos por una de las partes implicadas. Puede tomar muchas formas, tanto verbales como no verbales, pero lo importante es que consiga que la otra parte se dé cuenta de que usted quiere negociar. Y deje que empiece la otra parte.



APRENDA A CALLAR

El silencio resulta muy incómodo en cualquier negociación. Haga su oferta y no diga una palabra más. La otra parte se verá tentada a romper ese incómodo silencio diciendo lo primero que le venga a la mente. Preste atención, porque podría revelar información muy valiosa para usted.



NO HAGA CONCESIONES GRATIS

Nunca dé concesiones sin más. Pida algunas a cambio de algo. Utilice fórmulas condicionales. Por ejemplo: "Si aceptara pagarme mi billete en primera clase, estaría dispuesto a duplicar la duración de la conferencia".



OBTENGA INFORMACIÓN

Esto le permitirá conocer mejor su rango de negociación y utilizarlo a su favor. Por otro lado, haga lo posible para que la otra parte conozca la menor información posible sobre sus condiciones de negociación.



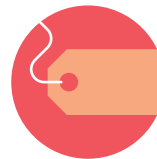
APLACE SI CONVIENE

Por muy bien que haya preparado su negociación, es posible que se encuentre con la necesidad de pararse a pensar en algún momento. No tenga reparos en pedir "tiempo muerto" y aplazar la negociación para continuar en otro momento. Está en su derecho.



HABLE POCO, ESCUCHE MUCHO

Cuanto más hable la otra persona, más probable es que pueda encontrar pistas sobre su margen de negociación —en otras palabras, sabrá qué está dispuesta a ofrecer realmente—. Hágale preguntas, y déjele hablar. Mientras tanto, escuche y fíjese en el lenguaje verbal y corporal. Le dará pistas.



NO ACEPTE LA PRIMERA OFERTA

Rara vez su interlocutor le propondrá su mejor oferta para abrir una negociación. Esa propuesta le dará una idea de lo mínimo que la otra parte está dispuesto a ofrecer. Empiece por no aceptarla, si es posible tratando de aportar argumentos razonables y creíbles.



CIERRE DE MANERA CORRECTA

Cuando haya alcanzado un acuerdo, asegúrese de que quede bien sellado. Repita verbalmente lo acordado con la máxima claridad, pida confirmación de que lo acepta, y ciérrelo con un apretón de manos. Y para un acuerdo formal o de gran peso, no tenga duda en ponerlo por escrito, revisarlo juntos y firmarlo. ○