

Relaciones de confianza y negociaciones efectivas

Constantemente desde tu función como director o gerente, estás negociando con la gente que te rodea, ya sea con alianzas, proveedores, socios, empleados, profesores, etc.

Creo que lo más importante en el proceso de negociación no es tu técnica para negociar, sino la intencionalidad desde donde negocias. Tanto las negociaciones como las ventas se dan en las conversaciones que tenemos, y estas conversaciones están contenidas dentro de los contextos de relaciones que creamos juntos.

Escucho continuamente a la gente defendiendo sus “puntos de vista” como si fuesen “grandes verdades”, tensionados corporalmente y enojados desde sus estados de ánimo.

Evidentemente esta corporalidad y esta emocionalidad no son contextos propicios para ver la relación como una posibilidad más grande, y si predisponen a la pelea, a nuestra imposición contra las ideas del otro.

Ocupamos nuestro tiempo en defender posturas que a la larga lo que terminamos construyendo son “murallas que nos separan”, en vez de “puentes que nos unan”.

Antes de pasar a la acción, pregúntate lo siguiente...: Qué es más importante, el resultado de la negociación en particular o la continuidad de la relación en el tiempo más allá de esta particular situación? Muchas veces “tu manera de pensar” es el mayor problema!!!. Recuerda siempre que las personas ven lo que desean ver.

Del concepto a la acción

- Preparar el contexto ambiental y emocional, incluyendo el cuerpo y la emocionalidad.

- Crear un contexto de confianza y autenticidad.

Explicitar el propósito de la conversación. “Mejorar la manera de trabajar juntos”, “Contribuir al logro de los objetivos que nos hemos propuesto”, “Aclarar malos entendidos”, “Conocer nuestras diferencias, para...”

- Separa las personas del problema.

Es diferente “negociar uno contra el otro”, que “juntos buscar alternativas” para lograr resultados de mutuo beneficio.

- Negociar por Intereses, no por Posiciones.

Muchas veces nuestro “ego” se interpone por sobre los intereses, y dejamos de ver las posibles mejores soluciones para ambos, solo por querer mostrar el peso de nuestro cargo, de nuestra posición. Por posiciones, generalmente logramos un acuerdo menos satisfactorio que el que podríamos haber logrado si supiésemos y nos comprometeríamos a cubrir las necesidades legítimas de ambos. La discusión sobre posiciones siempre pone en riesgo la relación, amenazas de rompimiento, demoras a propósito, mentiras sobre nuestros verdaderos puntos de vista, etc. El estado de ánimo en situaciones de posiciones se torna tenso, predomina el miedo y la desconfianza. Qué podemos lograr desde estas emociones?. La solución no pasa por volvernos “amables y suaves”, sino por mostrarnos “auténticos” y basar la relación en la “comunicación directa, responsable y abierta”.

- Distinguir los hechos de tus percepciones.

Las personas solemos pensar que lo que tememos es lo que la otra persona va a hacer. Y muchas veces, sin darnos cuenta, provocamos que la persona actúe de esa manera; lo que se llama “profecía auto-cumplida”. Comenta tus percepciones con la otra persona de forma sincera y honesta, dale la oportunidad de que también exprese las suyas, y juntos puedan trascenderlas.

- Reconocer el MAAN – Mínimo Acuerdo No Negociable -.

Vamos a negociar con otros cuando los posibles resultados son mayores que los que podríamos conseguir por nosotros mismos. Ten en claro cuál es tu punto de partida para negociar, sabiendo que si cedes por debajo de ese punto, es mejor no negociar, ya que el resultado final sería menos satisfactorio. Si no lo sabes, pregúntale a la otra persona acerca de su MANN, para saber que si la otra persona cede por debajo de él, seguramente logren la negociación, pero la relación se verá resentida y seguramente la persona no querrá volver a negociar contigo.

- Satisfacción de Intereses.

Cuando terminen la negociación, asegúrate que los intereses de ambos han sido satisfechos.

- Resultados sin desperdicio.

Asegúrate también que el acuerdo alcanzado no muestre desperdicio alguno. No te quedes solo con el primer acuerdo que han alcanzado juntos, ve si pueden ir por más, subir los beneficios para uno o para ambos.

- Legitimidad.

Sabemos que no vemos la “realidad” tal cual es, solo la vemos como la interpretamos desde el particular observador del mundo que estamos siendo en este momento. Puedes no compartir y no estar de acuerdo con el punto de vista del otro, y al mismo tiempo puedes legitimarlo y asegurarte que el resultado final contemple la satisfacción de sus inquietudes.

- Muchas alternativas.

Antes de tomar últimas decisiones, conversen sobre varias alternativas posibles a la situación, sin definirse por ninguna hasta haber reflexionado sobre los posibles resultados de cada una de ellas. Elijan juntos cual será la mejor alternativa para ambos.

- Mejora de la relación y prevención de rupturas.

Chequea en que estado de ánimo han terminado después de la negociación. También comparte con el otro como se han sentido durante el proceso de negociación, haciendo juntos una “reflexión para el aprendizaje y para acciones futuras”. Fíjate que la negociación les haya permitido re-crear la relación, haciéndola más efectiva y/o afectiva y que esto servirá para prevenir rupturas en el futuro.

**“Conseguiremos los resultados que nuestra cantidad y calidad de relaciones nos lo permita.
Trabaja en las relaciones, creando confianza, poder , sinceridad y respeto;
las negociaciones serán un éxito como consecuencia de ello”.**

G. Samelik