



CURSOS

ATALCLI 1 2 3



Formación y Asesoría Gerencial

APRENDIENDO A NEGOCIAR

Alcanzar un acuerdo, donde las partes involucradas se sientan satisfechas, muchas veces representa un verdadero reto. Una palabra mal empleada en el momento menos oportuno puede como consecuencia retroceder en entendimientos previos o avances alcanzados. Negociar es básicamente conseguir lo que se quiere de otros. Durante esta dinámica lo ideal es que ambas partes queden satisfechas o se sientan cómodas tanto dando como recibiendo.

En el ámbito laboral es común el intercambio de documentos entre empresas que están iniciando o tengan una relación comercial. Muchas veces este intercambio implica el derecho de obtener comprobantes de retención. La simple solicitud de estos comprobantes se logra a través de una negociación. Si la negociación es vía telefónica, dar una primera buena impresión a través del saludo es un buen comienzo. Tener la habilidad para escuchar y un tono de voz apropiado acompañado de un vocabulario inteligente y profesional es la secuencia recomendada. En el caso de estar presente físicamente, combinar lo antes mencionado con la manera de mirar y lenguaje corporal son los elementos cruciales los cuales considero están involucrados en una negociación. La combinación de todos estos elementos y una metodología de negociación es lo que apunta a tener altas probabilidades de lograr resultados positivos para ambas partes. Es muy importante estar consciente que independientemente de la técnica de negociación, los resultados no serán los más satisfactorios, si los elementos antes mencionados no son utilizados sabiamente.

El Método Negociación de Principios fue desarrollado, por Roger Fisher y William Ury, catedráticos de la Universidad de Harvard – Especialistas en Negociación, es una estrategia de uso general, la cual tiene su base fundamental en cuatro puntos: Personas, intereses, opciones y criterio. El primer punto tiene que ver con la complejidad emocional de los seres humanos. Las emociones conforman la parte emotivo pasional de los seres humanos en toda negociación. Por lo tanto, es recomendable independizar los argumentos de las personas. El segundo punto está relacionado con las posiciones y los intereses. La posición es algo que ya está decidido antes de negociar. El interés es lo que conlleva a decidir. Un ejemplo de posición es: decidir no ceder nada ante cualquier planteamiento. Obviamente ante esta posición, difícilmente puede llegarse a un buen término o alcanzar equilibrios en cuanto a negociación se refiere. Separando los intereses que inducen a tener una posición tan cerrada, es una manera de avanzar en la posibilidad de llegar a un posible acuerdo. El tercer punto son las opciones, lo cual es la habilidad de presentar soluciones y/o alternativas razonables que generen beneficios mutuos. El cuarto punto es el criterio. Las negociaciones deben tener un respaldo tangible a todo criterio que se presente durante la dinámica del proceso, tales como normas, leyes, acuerdos internacionales, valor de mercado, opiniones de expertos, etc. De esta manera se evita todo aquello relacionado con criterios sustentados en la testarudez e insensatez. Finalmente todo periodo de negociación

puede dividirse en tres etapas: análisis, planificación y discusión para cada punto de los cuatro del Método de Negociación de Principios (Personas, intereses, opciones y criterio).

La etapa de análisis consiste en obtener la mayor cantidad de información posible que tenga impacto en el acuerdo. La planificación, está orientada a decidir qué hacer con toda la información recaudada y la organización de las ideas generadas producto de esta etapa de reflexión. Por último está la etapa de discusión que consiste en llegar a un entendimiento con la finalidad de alcanzar el convenio final.

Aprender técnicas o metodologías para negociar es un paso en la dirección correcta, sobre todo para todas aquellas personas que sienten la necesidad de fortalecer su habilidad para alcanzar acuerdos en los cuales al final, no se sientan desfavorecidos. Sin embargo, la aplicación de técnicas o metodologías no garantiza necesariamente resultados positivos por sí solas. Esta realidad se evidencia en algunas personas que muestran su frustración al no alcanzar convenios satisfactorios, aun cuando han aplicado las técnicas aprendidas. Simples solicitudes de documentación no se concretan cuando ellos ejecutan las técnicas. Sin embargo, cuando otras personas intervienen los acuerdos son satisfactorios. La diferencia radica en aspectos como: personalidad, nivel de responsabilidad, autoridad, reputación, seguridad al comunicarse, argumentos aceptados vs. argumentos expuestos, entre algunos otros. Caracteres suaves tienden a ser arrojados por caracteres más fuertes. Estas personalidades necesitan compensar esta limitante con una buena exposición de argumentos y seguridad al comunicarlos para demostrar autoridad. Conversar con la persona que tenga la reputación de ser asertiva, orientada a resolver, dispuesta a alcanzar acuerdos siempre ayuda. Muchas veces los esfuerzos se diluyen tratando de negociar con la persona equivocada, bien sea por su actitud o autoridad limitada para tomar decisiones.

La astucia y la diplomacia son esenciales en toda negociación. Saber ofrecer y ceder con argumentos sensatos y tangibles apuntan a la armonía del dialogo y la tolerancia. No se trata de complacer o no complacer. Se trata de hacer lo correcto, lo moral, lo justo donde exista concertación y compromiso entre los involucrados. Negociar es una habilidad que se desarrolla paralelamente con el crecimiento profesional. Constantemente irradiamos como nos sentimos ante situaciones puntuales. Esta transmisión de emociones siempre es percibida de una manera u otra por el entorno. Cuando demostramos simpatía, entendimiento, tolerancia respaldados con seguridad y aplomo la tendencia es generar respeto y autoridad. Nuestra apariencia personal y vocabulario es la carta de presentación ante los demás seres humanos. Mantenerlos en los niveles apropiados según las circunstancias es la adaptabilidad a desarrollar para alcanzar lo que algunas veces puede aparentar ser inalcanzables.

El saber es la única propiedad que no se puede perder

Bias De Priene

Filósofo. Uno de los siete sabios de Grecia.

Igor Rovira - Consultor

Presidente de Cursos ATALCLI 123

irov23@cantv.net 0416-6090750 igor@movilnet.blackberry.com

www.cursosatalcli123.com

Teléfonos: 793.2391 / 793.3496

Febrero 2010