

NEGOCIACIÓN

La negociación es el proceso de buscar la aceptación de ideas, propósitos o intereses, buscando el mejor resultado posible, de tal modo que las partes envueltas terminen la negociación consciente de que fueran atendidas, de que tuvieron oportunidades de presentar toda su argumentación y que el producto final sea mayor que la suma de las contribuciones individuales.

El carácter complejo de la negociación es una consecuencia necesaria de la interrelación de los diversos elementos que componen su estructura. En un proceso de negociación tenemos a distintos actores o partes que buscan una solución que satisfaga sus intereses en juego. Negociar es un acto integral de comportamiento y en él, el negociador debería saber cuáles son sus habilidades, sus debilidades y fortalezas, con el fin de poder apoyar o ser apoyado en un equipo de trabajo.

En los procesos de negociación, resaltan tres tipos de habilidades: habilidades técnicas y habilidades interpersonales. Las primeras se relacionan con el conocimiento de técnicas y procesos para negociación; las otras se relacionan con el conocimiento interpersonal de los negociadores (cuál es el estilo de cada uno, cuáles son sus fuerzas, franquezas, necesidades, motivaciones, etc.). Un tercer tipo de habilidad - conocimiento del negocio - es extremadamente específico de cada negociación: se trata del conocimiento mínimo del asunto objeto de la negociación, fundamental hasta para saber si la negociación fue buena o no.

PROCESOS BÁSICOS DE LA NEGOCIACIÓN

1. Preparación.

- ¿Qué objetivos les gustaría conseguir?
- ¿Qué objetivos pueden conseguirse?
- ¿Qué objeciones se van a enfrentar?
- ¿Qué concesiones se va a hacer?"

2. Apertura.

Creación de un clima de receptividad entre las dos partes, búsqueda de identificación y semejanzas entre las visiones del mundo de los negociadores (un chiste, por ejemplo).

3. Exploración.

Descubrir las cosas que motivan a la persona con quien se va a negociar,

- ¿Cuáles son sus necesidades y motivaciones? ("¿Por dónde a usted le gustaría comenzar? ¿O qué es más importante para usted?").

4. Presentación.

Relacionamiento de los objetivos y expectativas iniciales con las necesidades de la otra parte, resaltando los beneficios para ambas partes. "Creo que tal objetivo va a ayudarlo a resolver aquel problema, trazando tal beneficio...".

5. Clarificación.

Identificación de dudas y superación de eventuales resistencias (¿Qué es lo que no está claro para usted? ¿Puedo esclarecer algo más sobre aquel punto?).

6. Acción Final.

Búsqueda de un acuerdo o decisión ("¿Qué podemos hacer para llegar a un acuerdo? ¿Cuándo podríamos hacer un test sin compromiso?").

7. Control y Calificación.

Comparación de lo previsto inicialmente con lo que fue realmente conseguido. Anotación de ideas para la próxima negociación.

8. Impases

Durante el proceso de la negociación, la superación de impases puede ser realizada a través de la aplicación de ciertas técnicas, como a través de la presencia de climas positivos de negociación, cuando son discutidas las causas de los eventuales impases y la creación de un clima de negociación que desfavorece a la superación de los impases.

Por otra parte, los negociadores con quienes nos enfrentamos podrían ser agrupados en cuatro estilos básicos:

<p>1. Estilo Catalizador.</p> 	<p>El negociador con este estilo tiende a ser extremadamente creativo, siempre con nuevas ideas, entusiasta de los grandes emprendimientos, emprendedor. Es el hombre de las cosas nuevas, de grandes proyectos y decisiones. Eventualmente, este negociador puede ser visto como superficial, irreal, estratosférico en sus decisiones y acciones.</p>
<p>2. Estilo Apoyador.</p> 	<p>El apoyador es aquel que considera a los seres humanos más importantes que cualquier trabajo; aprecia actuar siempre en equipo, procura agradar a los otros, hacer amigos. Eventualmente, puede ser visto como incapaz de cumplir plazos, desarrollar proyectos, en fin, más como misionero que, como un ejecutivo. Sus decisiones son más lentas y siempre busca no menospreciar a la otra parte.</p>
<p>3. Estilo Controlador.</p>	<p>El controlador es aquel que toma decisiones rápidas, está siempre preocupado con el uso adecuado de su tiempo, con reducción de costos; poco amigo de las discusiones, no hace rodeos, va directo al asunto, es organizado, conciso, objetivo, su meta básica es conseguir resultados.</p>

	<p>Eventualmente puede ser visto como insensible a las personas, duro, cruel, etc.</p>
<p>4. Estilo Analítico.</p>	<p>Es aquel que le agrada hacer preguntas, obtener lo máximo de las informaciones, recolectar todos los datos disponibles, siempre está preocupado por saber todos los detalles de cada emprendimiento, antes de iniciar cualquier tarea o tomar cualquier decisión.</p> <p>Eventualmente, este negociador puede ser visto como perfeccionista y detallista en exceso.</p>

LOS DIEZ MANDAMIENTOS DEL NEGOCIADOR

1. Comience la negociación suministrando y solicitando información, datos; deje para después los tópicos que envuelvan opiniones, juzgamientos, valores. Los primeros aproximan a las personas, en cuanto los otros aumentan los conflictos, resaltan las diferencias, distancian a los negociadores.
2. Procure "vestir la piel" del otro negociador; esto lo ayudará a comprender mejor la argumentación y las ideas de él.
3. Cualquier idea solamente serán acertadas si fueren buenas para ambas partes; nuestros contactos con el otro negociador muestra como sus ideas pueden ayudar a resolver los problemas de él.
4. Procure siempre hacer preguntas que demandan respuestas más allá de un simple no o un sí; haciendo así, usted estará obteniendo más información y menos juzgamiento.
5. La dimensión confianza es importantísima en el proceso de negociación; procure tener actitudes generadoras de confianza en relación al otro negociador. Si piensa en engañarlo, acuérdesese que usted puede tener que volver a negociar.
6. Evite hacer colocaciones definitivas o radicales; muéstrese pronto a rendirse a una argumentación diferente a las ideas mejores que la suya.
7. Nunca "acorrále" o "presione" al otro negociador; por mejor que sea su situación/posición en la negociación, es siempre interesante dejar una "salida honrosa".
8. Cada persona tiene su estilo de negociación, determinado tipo de necesidades y motivaciones específicas; al negociar, recuerde esas diferencias y busque presentar sus ideas de una forma adecuada a las características de comportamiento de los intereses de otro negociador.
9. Sepa escuchar, procure no atropellar verbalmente al otro negociador; esto aumentará la confianza de él en usted y lo ayudará a conocerlo mejor.
10. Procure siempre mirar al otro negociador por los aspectos positivos, por su fuerza; evite concentrarse en sus características negativas de comportamiento.