

LA RUTA HACIA EL LIDERAZGO

Las diez destrezas de negociación más importantes

Recuerde que una parte importante de negociar es la escucha activa

Para Katherine Shonk, investigadora asociada de Harvard Business School y articulista de Harvard Business Review, estas son las diez cualidades más críticas en un negociador eficaz.

Analice y cultive su plan B: Tanto en las negociaciones competitivas como en las colaborativas, su mayor recurso de poder es la habilidad y disposición para retirarse de la negociación y tomar otra oportunidad. Antes de llegar a la mesa de negociación, los buenos negociadores invierten cantidades importantes de tiempo identificando la mejor alternativa a un acuerdo negociado. Llamémosle el plan B.

Negocie el proceso: No asuma que ambas partes están de acuerdo en cuándo reunirse, cómo presentar el proyecto, cuál es la agenda, etc. Más bien negocie cuidadosamente por anticipado cada detalle. Discuta cuáles serán los 3 eventuales problemas para aclararlos de antemano, y luego poder enfocarse lo más posible en la conversación.

Haga el “rapport”: Aunque no siempre es fácil cautivar en una conversación. Estudios demuestran que esforzarse por establecer una relación traerá beneficios reales. Usted y su contraparte podrán alcanzar un acuerdo mutuo si invierten unos cuantos minutos de su tiempo en conocerse. Si está negociando por email, una breve llamada introductoria puede marcar la diferencia. Esta es una de las destrezas de negociación más valiosas.

Escuche activamente: Una vez que empieza a discutir la esencia de la negociación, evite la tendencia a pensar qué va a decir cuando su contraparte termine de hablar. Más bien escuche cuidadosamente sus argumentos, luego parafráseelos si cree que esto puede ayudar a la comprensión mutua. Reconozca cualquier sentimiento como la frustración. No solo usted obtendrá información valiosa, sino que la otra parte posiblemente imite sus destrezas para escuchar y empatizar.

Haga buenas preguntas: Usted puede ganar más en una negociación colaborativa haciendo muchas preguntas que le ayuden a obtener respuestas útiles. Evite preguntas cerradas de “sí o no”. Más bien use preguntas abiertas que le puedan llevar a respuestas detalladas, tales como “¿Me podría decir cuáles han sido sus retos más importantes en los últimos meses?”

Busque costos de oportunidad inteligentes. En una negociación competitiva, las partes usualmente se atascan haciendo concesiones y demandas sobre un punto específico: el precio. En una negociación colaborativa, usted puede capitalizar muchas situaciones identificando qué es más importante para la otra parte, pero que para usted es de poco valor. Entonces, proponga hacer una concesión en ese punto a cambio de algo que para usted es relevante.

Esté atento a los prejuicios generados por las “anclas”: Numerosas investigaciones demuestran que la primer cifra que se menciona en una negociación –aunque sea arbitrariamente– influye mucho en el transcurso de la negociación: esto es un ancla. Usted puede evitar ser la víctima si hace la primera oferta, y trata de anclar la conversación en la dirección que usted desea. Si la contraparte hace el anclaje antes, mantenga sus aspiraciones y su plan B en mente, pausando y revisándolos cuantas veces sea necesario.

Presente múltiples ofertas simultáneamente: En lugar de hacer una oferta a la vez, valore la posibilidad de presentar muchas ofertas al mismo tiempo. Si la contraparte las rechaza todas, pregúntele cuál de ellas le gustó más y por qué. Luego, trabaje en mejorar su oferta, o desarrolle una lluvia de ideas con la contraparte para elaborar una alternativa que satisfaga a ambos.

Prepare un contrato de contingencia: Los negociadores usualmente se bloquean porque no son capaces de visualizar los escenarios que se presentarán en un futuro. En tales casos, elabore un contrato que contemple todas las eventualidades futuras. Por ejemplo, si duda sobre las demandas que pueden surgir a raíz de una demora en un proyecto, proponga un contrato que penalice los retrasos y premie la anticipación. Si la contraparte realmente cree en ello, no verá problema en aceptar esos términos.

Cree un plan para la etapa de implementación: Otra manera de mejorar la permanencia de su contrato en el largo plazo es fijar hitos y fechas límites para asegurar el compromiso al cual se están enfrentando. Usted también debe estar de acuerdo en suscribirlos, y reunirse con ciertos intervalos a lo largo de la vigencia del contrato, para renegociarlos, si fuera necesario. Además, añadir una cláusula de arbitraje en caso de disputa puede ser una movida prudencial.