

Para negociar, primero saber escuchar

Negociamos diariamente, sin darnos cuenta. Cuando buscamos aumentos de sueldo o licencias por estudio, cuando solicitamos mayores descuentos al proveedor, cuando queremos una rebaja al cambiar el auto o alquilar un departamento... existe un intercambio y algo de valor está en juego. Aunque muchas veces no estamos dispuestos a desprendernos de algo a cambio de eso que tanto nos importa, y no siempre existen personas con las cuáles podemos negociar fácilmente (porque aquellas que se cierran inmediatamente en su postura, dificultan notablemente el proceso).

Y es que el individuo tiene su propia concepción de las cosas, y se desenvuelve y actúa de acuerdo a sus modelos mentales, por eso muchas personas creen que negociar solamente consiste en presentar su solución y defenderla atacando al otro. De esta manera, al posicionarse como enemigos, presuponen que la otra parte responderá de manera similar y más que persuadir, el encuentro termina en una imposición de ideas. No se imagina un intercambio. Es a todo o nada, y el uso del lenguaje agresivo obliga al otro a desplegarse en un ambiente con conductas también excesivas.

Cuando una negociación no se da como esperamos, la mayoría de las veces atribuimos la culpa a otro. Pero, ¿pensamos cómo contribuimos nosotros, a la forma en que se sucedieron las cosas? *"Una vez que surge la idea de castigo, averiguar la verdad sobre lo que pasó se vuelve más difícil. La gente, lógicamente, se torna menos directa, menos franca, menos dispuesta a excusarse"*⁽¹⁾.

Al negociar ponemos en juego muchas actitudes y habilidades, incluso la astucia característica de uno, pero **escuchar atentamente** es una herramienta que nos permitirá potenciar el uso del lenguaje (habilidad muy valiosa a la hora de afrontar una conversación difícil). *"Saber escuchar es algo eficaz y poderoso sólo si es auténtico"*⁽²⁾. Escuchar a otro implica prestarle atención para captar e interpretar su posición, porque se siente curiosidad e interés en ella, aunque no se esté de acuerdo con lo que esté diciendo. Y es un ejercicio bastante complejo, porque estamos acostumbrados normalmente a interrumpir cuando otro habla para imponer nuestro punto de vista, no nos ponemos en lugar del otro, no nos conectamos con el.

"Saber escuchar es profundamente comunicativo, y esforzarse por entender es lo que comunica el mensaje más positivo de todos"⁽³⁾, porque somos capaces de leer emocionalmente a las personas, y esto es generar **empatía**.

Negociar es buscar el logro de un propósito, y que el mismo beneficie a todas las partes integrantes. Así, la eficiencia en la negociación crecerá cuando las partes sepan utilizar mecanismos para solucionar sus conflictos. La negociación es un proceso complejo y suele ser tedioso llevarlo a cabo, pero tengamos en cuenta que **"para negociar efectivamente hay que saber esperar, escuchar, compartir y perder"**⁽⁴⁾. **"Saber esperar. Significa saber elegir cuándo y cómo hacer cada cosa: se refiere al buen uso de los tiempos (...)** **Saber perder (...)** **Implica invertir en beneficio del proyecto compartido (...)** **Saber compartir (...)** **significa reconocer que el proyecto involucra y afecta a varios y que, de no acceder cada uno a metas que le son propicias, alguno mostrará su descontento entorpeciendo el proyecto común"**⁽⁵⁾.



Fuentes:

⁽¹⁾ ⁽²⁾ ⁽³⁾ Stone Douglas y Patton Bruce: "Conversaciones difíciles". 2001

⁽⁴⁾ ⁽⁵⁾ Asltchul, Carlos "Dinámica de la Negociación estratégica". 2003

Luciana Roatta

Lic. en Administración
 MVconsulting

¿Comentarios sobre el artículo?



<http://www.facebook.com/mvconsulting>



<http://www.twitter.com/mvconsulting>



info@mvconsulting.com.ar