

Management and Performance Associates – Julio 2006: Acuerdos

"Los hombres mantendrán un acuerdo mientras a ninguno de los dos les convenga romperlo"
Solon (638 BC - 559 BC)

¿Alguna vez esperó que alguien hiciera algo, y descubrió posteriormente que no había sido hecho a tiempo, o que había sido hecho, pero no como usted esperaba? La pregunta del millón de dólares es: ¿Por qué la gente no hace lo que esperamos que haga? Esto puede suceder en casa (usted espera que el otro lave los platos...) o en la oficina (el reporte que su colaborador estaba preparando no incluía los temas que usted quería...). Hoy exploraremos porque los acuerdos no son llevados a término y le proveeremos algunas pautas para negociar efectivamente con otros.

Las expectativas no verbalizadas son la raíz del problema. Seamos honestos, si usted esperaba que la otra persona lavara los platos, pero nunca lo mencionó, ¿entonces por qué se frustra cuando se apilan los platos luego de la cena?

He aquí cinco pautas sencillas para negociar con efectividad su próximo acuerdo. Utilícelas para planear la conversación, y manténgalas frente a usted mientras la conversación avanza.

1. Sea específico sobre lo que espera que la otra persona haga. Decir "Necesito esta presentación para el lunes por la mañana" no es suficiente. ¿Cuáles son los mensajes principales?; ¿Qué espera usted que incluya (y que no incluya)?; ¿Cómo quiere que sea presentada?; ¿Cuánto tiempo durará?; y, finalmente, si el lunes por la mañana es la fecha final, o usted necesita revisarla el viernes anterior, para estar seguro con ella el lunes por la mañana – cuando la vaya a usar -, todo debería ser comunicado d-e a-n-t-e-m-a-n-o.

2. Explique la importancia de la tarea. Muchas veces simplemente asumimos que la otra parte comprende la importancia de la tarea que está realizando; como se conecta con la estrategia macro; cual es el contexto; y, finalmente, porque ellos deben realizarla. Quizás lo sepan, pero es la visión de ellos, y no la suya. Necesitamos y debemos ser explícitos.

3. Explore los obstáculos para completar la tarea. ¿Cuán realista puede ser un acuerdo si no hablamos de los obstáculos? Pregunte sobre ellos. No diga o asuma que sabe lo que puede interponerse en el camino.

Cuando la otra parte ofrezca una respuesta, no salte a resolver el problema, o lo que es peor, a culpar a nadie. En cambio, continúe preguntando: "¿Qué otros obstáculos le impiden preparar esta presentación para el viernes a las 3 de la tarde?" Solo luego de haber colocado todos los obstáculos sobre la mesa, usted y la otra parte podrán comenzar a planear como solucionarlos.

4. Negocie un plan para superar los obstáculos. ¿Qué podemos hacer con ellos? Recuerde, no se trata de dar órdenes o de ganar la discusión. Si usted quiere "mejorar la relación" en lugar de simplemente "mantenerla" también debe considerar las necesidades e intereses de la otra parte.

5. Siga el caso. Cuanto más largo sea el plazo, más se necesita seguir el caso. (Cuidado, seguir el caso no significa micro-gestión ni mucho menos controlar cada detalle de la tarea). Imagine que usted tiene la expectativa que su colaborador se prepare para convención de ventas de Mayo y "todavía faltan tres meses"... Si usted jamás aborda el tema durante los tres meses, ¿quién será responsable si la persona no estuviere lista? Usted.

Si hace caso a estos simples pasos, hay posibilidades de que su acuerdo llegue a buen puerto. Y luego, ¿qué hacemos? La mayoría de las personas, simplemente, no hacen nada, ni siquiera reconocen que la tarea fue cumplida a tiempo y dentro de los parámetros de calidad. Una vez más, estamos asumiendo. Asumiendo, esta vez, que "era su trabajo". Quizás sea así, pero si quiere trabajar en mejorar la relación, lo mínimo que debe hacer es reconocer la tarea.

Reconocer el trabajo de otros no significa salir de su camino, o desperdiciar tiempo o dinero. Una rápida nota que diga "Gracias" (no hablamos de un email – sino de una nota personal - escrita a mano) describiendo específicamente lo que la persona ha hecho, y el impacto provocado en usted, será suficiente. Es increíble lo que una cosa tan simple puede hacer por la motivación del otro. Si no se dio cuenta: usted está comprando crédito para el futuro. La próxima vez (todos sabemos que siempre hay una próxima vez) la otra persona estará más deseosa de entablar un acuerdo con usted.

Lo invitamos a ponerlo en práctica!
 Visítenos en: www.mapa-consulting.com.ar