



Si de persuadir se trata

Por Dr. Julio Decaro

Cada vez que Usted quiera hacer que otra persona quiera hacer lo que Usted quiere que haga, estará participando de una negociación. Son pocas las interacciones humanas organizacionales donde persuadir no sea importante y en una negociación, ésta, es una habilidad clave.

Debo reconocer que negociando, no hay nada más persuasivo que proponer opciones con buen valor agregado y en especial que contemplen los intereses de todas las partes.

No es frecuente que la gente se resista a propuestas que los satisfacen.

Sin embargo a la hora de proponer, discutir y de elegir entre varias ideas, es importante utilizar **criterios de legitimidad**, para sustentarlas. En nuestro modelo, llamamos **criterios de legitimidad** a aquellos elementos ajenos a la voluntad de las partes que ayuden a dirimir diferencias asertivamente, haciendo que al final, nadie se sienta estafado.

Para ello le recomendamos:

- Utilice patrones independientes: nos referimos a estándares, valores o precios de referencia en el mercado, los usos y costumbres respecto a un tema, los precedentes, las leyes y decretos o la opinión de terceros neutrales expertos en un problema.
- Use criterios de legitimidad como espada y como escudo: cuando proponga algo, añada los estándares en los que basa su propuesta. Por otro lado, defiéndase de las propuestas abusivas de la otra parte, pidiendo que le digan de donde salió una cifra "X" o en que criterios se sustenta tal o cual idea.
- Considere la prueba de la reciprocidad: busque que en sus negociaciones se use la misma vara para medir concesiones o reclamos de ambas partes. Si hay una multa por terminar tarde, considere un premio por terminar antes.
- Manténgase abierto a la razón: no se deje manipular, no admita que le metan miedo, que lo hagan sentir culpable o que lo sobornen; sin embargo, acepte cuando le digan algo que es justo y razonable, eso le dará más poder a Usted y estimulará a la otra parte a responder de igual manera. Recuerde además que, aceptar un criterio justo, no es cerrar un acuerdo.
- Use criterios de legitimidad como límite: si tiene una buena alternativa, no acepte propuestas que considere injustas para ninguna de las partes; los acuerdos logrados sobre esas bases no suelen durar.

Si bien no hay garantía de que utilizar **criterios de legitimidad** funcionará en todas sus negociaciones, le aseguro que, si de persuadir se trata, siempre serán más efectivos que decir "porque sí, porque se me antoja", o "hágase mi voluntad".