



## La importancia de un acuerdo previo

El acuerdo previo, o contrato por adelantado, es un concepto que parece lógico una vez que lo has escuchado, sin embargo, pocas personas lo utilizan. Se produce cuando dos o más personas que se reúnen determinan exactamente lo que va a ocurrir durante el evento.

¿Alguna vez has programado una reunión con una hora de inicio pero sin hora de finalización en tu calendario? ¿Te has tomado alguna vez la molestia de planificar una reunión sólo para que se descarrile por algo que la otra persona quería discutir?

Un acuerdo previo consiste en ponerse de acuerdo con las otras partes en dos aspectos: comportamiento y expectativas.

Veamos las ventajas de utilizar contratos por adelantado, los elementos de un contrato por adelantado y, por último, un acrónimo que puede ser útil.

## Comodidad subconsciente

Cuando tenemos un acuerdo previo, inconscientemente nos da una sensación de comodidad. Saber qué esperar reduce nuestra ansiedad y nos permite disfrutar más del evento. Esto se debe a que no tenemos que preocuparnos de que las cosas salgan mal o de que nos sorprenda el comportamiento de la otra persona.

Las personas que atendemos, sobre todo en el sector médico, suelen sentirse aprehensivas acerca de lo que sucederá en la consulta, o de cómo se hará cierto procedimiento. Aclarar desde un inicio de qué se trata una reunión, un proceso, una consulta, etc. permite a la persona reducir su nivel de incertidumbre y, por lo tanto, su nivel de ansiedad.

Un buen acuerdo previo se trata de crear comodidad subconsciente en la otra persona, asegurarse de que ambos estén en la misma página y comenzar la reunión o intervención con el pie derecho.

## Cinco elementos de un buen acuerdo previo

Hay cinco elementos esenciales de un buen acuerdo previo:

1. **Propósito:** Explique por qué tiene la reunión o en qué consiste el procedimiento que realizará.
2. **La agenda y las expectativas de la otra persona:** asegúrate de saber lo que la otra persona quiere y espera que suceda en la reunión.
3. **Tu agenda y expectativas:** al mismo tiempo, necesitan ellos saber lo que quieres y esperas de la reunión. Esto también debe incluir la información que les pedirás.
4. **Tiempo y logística:** asegúrate de que ambos sepan la hora, la duración, la fecha y el lugar de la reunión. Deje suficiente tiempo para cubrir todos los puntos necesarios.
5. **Resultado:** ¿Qué debería suceder al final de la reunión? Deben saber cuál es el siguiente paso claro. También deben saber que un "no" está bien. El resultado puede ser que no tenga sentido continuar con el proceso.

Si estás en la misma página, la reunión será más productiva y la otra persona se sentirá mucho más cómoda.

## **Acrónimo ANOT**

Un gran acrónimo que hemos desarrollado en Sandler para ayudarlo a recordar el contrato inicial es ANOT. Significa Apreciar, Naturalmente, Obviamente y Típicamente.

- **A**gradezco que se haya tomado el tiempo de reunirse conmigo.
- **N**aturalmente, tendrá preguntas para mí.
- **O**bviamente, voy a tener preguntas para usted.
- **T**ípicamente, así es como funciona el proceso.

Veamos un ejemplo. Un médico está sentado con un paciente para proponerle un tratamiento.

El médico comienza con: "Hola, agradezco que se haya tomado el tiempo de reunirse conmigo para analizar las opciones que tenemos para su tratamiento y cómo podríamos ayudarlo. Naturalmente, tendrá algunas preguntas para mí, y obviamente tendré algunas para usted. Esta conversación ayudará a que conozca las opciones de su tratamiento y elija aquella que usted considere mejor. Quiero que sepa que está bien decir "no" y que no hay que tomar decisiones de inmediato. ¿Le parece bien?"

Ese es un ejemplo muy simplificado. Pero puedes ver cómo eso ayuda a la otra persona a sentirse mucho más cómoda al evitar la vaguedad. Y definitivamente desea que la otra persona se sienta cómoda diciendo "no".

Los acuerdos previos son esenciales para tener reuniones exitosas. Se pueden utilizar antes de las reuniones, al comienzo de éstas o incluso al pasar a un tema nuevo. Al crear comodidad subconsciente, hacen que las personas estén más dispuestas. Practica su uso, ya sea por correo electrónico, por teléfono o en persona. Cuanto más practiques y apliques esta técnica, más se convertirá en una habilidad y, finalmente, en un hábito.