



5 Tácticas de Negociación para Tratar con Personas Difíciles

Tabla de Contenidos

Introducción.....	3
1.Prepárate para lo peor.....	4
2.Saber cómo prepararse.....	8
3Hacer preguntas de Prueba de Vida™.....	12
4Apóyate en Preguntas Orientadas al "No".....	15
5.Recuerda el mensaje "yo"	17
Aprende más sobre la persona al otro lado de la mesa.....	19



Introducción

En un mundo ideal, cada vez que te sientas a negociar, serías recibido por un interlocutor amigable y cordial, guiado por la lógica y que nunca deja que la emoción se apodere de él.

¿No sería eso agradable?

Por supuesto, rara vez (si es que alguna vez) sucede de esa manera. En el mundo de las negociaciones de alto riesgo, es solo cuestión de tiempo antes de que te encuentres mirando fijamente a alguien que es extremadamente difícil de tratar. Así es como son las cosas.

En lugar de tratar de evitar una conversación difícil o de complacer automáticamente los caprichos de tu interlocutor para salir de una, utiliza estas cinco tácticas probadas y verdaderas para tratar eficazmente con personas difíciles durante las negociaciones.

Es solo cuestión de tiempo antes de que te encuentres mirando fijamente a alguien que es extremadamente difícil de tratar.



1. Prepárate para lo peor

Ser exitoso en negociaciones difíciles comienza con tener la [mentalidad adecuada](#) cuando te sientas a la mesa.

Desafortunadamente, demasiados negociadores entran en la habitación creyendo que la conversación se desarrollará sin problemas. Comienzan a pensar en razones por las cuales la otra parte los apreciará y no se enojará.

Esta mentalidad te meterá en problemas muy rápido. En primer lugar, te estás preparando para ignorar cómo tu contraparte piensa acerca de las cosas y sus justificaciones para tener esos pensamientos, haciendo prácticamente imposible usar la [Empatía Táctica™](#).

Además, aunque no lo hagas intencionalmente, es arrogante pensar que las cosas irán bien y que, si surge un problema, por ejemplo, si te retrasaste un día en la entrega en un contrato, podrás convencerlos de que está bien. Tenías una excelente razón, ¿verdad? Y tu contraparte, siendo tan racional como es, sin duda entenderá esa lógica y estará bien con ello.

Solo da un paso atrás y piensa en lo arrogante que suena eso. No sabes qué pasa por su mente o qué impulsa su pensamiento porque no puedes leer su monólogo interno.

Cuando crees que puedes convencer al otro lado de un problema e ignoras cómo se sienten al respecto, te predispones a ser traicionado por tu voz interior. Cuando piensas que será fácil ponerse en el mismo nivel, es difícil transmitir una comprensión genuina de la perspectiva de tu contraparte porque tu voz interior traiciona tu voz externa.



Cuando crees que puedes convencer al otro lado de un problema e ignoras cómo se sienten al respecto, te predispones a ser traicionado por tu voz interior.





Es todo sobre la mentalidad.

Navegar eficazmente por negociaciones difíciles comienza evitando la mentalidad equivocada y los efectos negativos en cadena que esa mentalidad conlleva.

En lugar de pensar que tu trabajo será fácil y que la conversación fluirá suave y lógicamente, debes aceptar que la conversación se torcerá y no hay nada que puedas hacer al respecto.

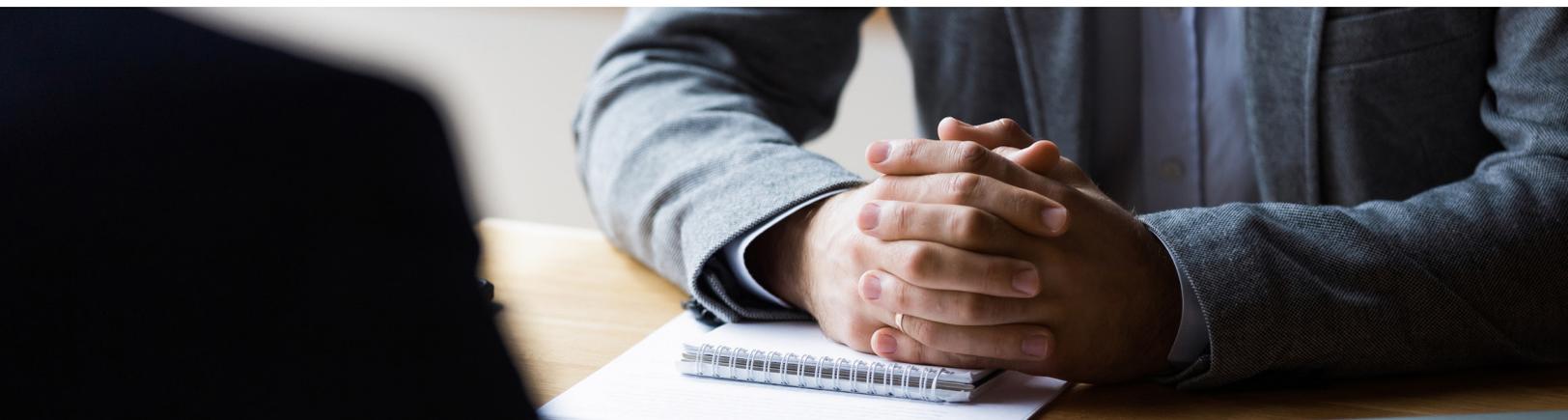
Sin importar qué, será conflictiva y la otra parte tendrá razones extrañas para estar molesta.

Una vez que aceptas este hecho, se vuelve mucho más fácil leer entre líneas y escuchar a un nivel diferente, utilizando la escucha activa necesaria para lograr la Empatía Táctica.

Ten en cuenta que no puedes simplemente decidir "escuchar a un nivel diferente" y hacer que suceda. Cuando decides escuchar más de cerca, a menudo terminas escuchando lo suficiente para formular tu contraargumento.

Mejorar como oyente comienza con ser genuinamente curioso y aceptar que tu contraparte tiene razones legítimas para sentirse de la manera en que lo hacen. Debes entender que, según la forma en que ven las cosas, su perspectiva es completamente legítima. Una vez que aceptas esa legitimidad, puedes empezar a verbalizar su argumento, desencadenando una reacción en cadena que finalmente lleva a las dos palabras mágicas: "Es correcto".

Mejorar como oyente comienza siendo genuinamente curioso y aceptando que tu contraparte tiene razones legítimas para sentirse de la manera en que lo hacen.





2. Saber cómo prepararse

La preparación es importante, incluso cuando se trata de respirar.

Dependiendo de la actividad en la que estés involucrado, la forma en que respiras se relacionará con tu rendimiento. Cuando estás meditando, es posible que tomes respiraciones largas y profundas. Cuando buceas, tendrás dificultades bajo el agua si respiras de la misma manera. Y si estás boxeando, querrás asegurarte de exhalar cuando lanzas un golpe para que tenga un impacto máximo.

Todos sabemos que *la preparación* es importante para la negociación. Pero saber cómo prepararse es mucho más importante que simplemente prepararse en general, al igual que saber cómo respirar para la actividad en la que estás involucrado es más importante que simplemente respirar en general. Al final del día, la negociación es solo una actuación.

Hacer mucha investigación sobre el fondo de tu contraparte no es necesariamente una gran preparación. No vas a descubrir todo a través de búsquedas en Google y llamadas telefónicas. En cambio, aprenderás más si lo escuchas directamente de la boca del caballo.

Tu objetivo debería ser hacer que la otra parte ponga todo sobre la mesa para ti. Para lograr esto, necesitas descubrir cómo estructurar tu comunicación para que la otra parte se sienta cómoda compartiendo cosas que no le contarían a nadie más, los Black Swans que están ocultos bajo la superficie de la conversación



Saber cómo prepararse es mucho más importante que simplemente prepararse en general.



Encuentra los Black Swans.

Encuentra los Cisnes Negros. Cuando estás en una negociación difícil, al menos 3-5 Cisnes Negros existen en algún lugar entre tú y tu contraparte. Después de todo, esta es la razón por la que la experiencia es difícil en primer lugar. Por alguna razón, no has podido descubrir y abordar los Black Swans (Cisnes Negros) hasta este punto, y eso es lo que te ha llevado a esta situación compleja.

Al comenzar a prepararte para una negociación difícil, necesitas descubrir cómo hacer que la otra parte se abra y explique cómo ven las cosas. También necesitas descubrir al Black Swan que te llevó a este punto.

Para obtener los mejores resultados, dedica la mayor parte de tu tiempo de preparación a tu [Auditoría de Acusaciones \(AA\)TM](#) para que puedas identificar y desactivar preventivamente los sentimientos negativos que probablemente alberga la otra parte. Al centrarte en la AA, guiarás tu pensamiento en la dirección correcta en el futuro.



Aunque las preguntas orientadas al no, las Preguntas Calibradas™ y las Etiquetas™ también pueden ser útiles, si hay una cosa en la que te enfocas, que sea la AA (tus preguntas y etiquetas deberían relacionarse con ella de todos modos).

Idealmente, ya tendrás una lista de 5-10 Etiquetas a las que recurrir en cada negociación, acelerando aún más tu preparación.





3. Preguntas de Prueba de Vida™

Dando un paso atrás. ¿Sabes si eres el favorito o el tonto?

Aunque pueda no parecerlo, las preguntas de Prueba de Vida™ pueden ser una gran herramienta para utilizar en una negociación difícil. Esto se debe a que casi con certeza te encuentras en una situación difícil por una de dos razones: Uno, están ocurriendo problemas que la otra parte quiere solucionar antes de hacer un trato, o dos, tu contraparte está buscando romper la relación por completo.

No es un pecado no llegar a un acuerdo. Pero sí lo es no llegar a un acuerdo y perder un montón de tiempo en el proceso. Aquí es donde la Prueba de Vida puede ser particularmente útil para determinar si la otra parte quiere superar un problema o si están ansiosos por no volver a hablar contigo.

De hecho, incluso puedes incorporar tu pregunta de Prueba de Vida en tu Auditoría de Acusaciones: Hay muchas opciones en la industria. Hay otros lugares a los que podrías recurrir para abordar este problema. Según donde estemos, obviamente no estás satisfecho con cómo hemos progresado. Hay cosas que desearías que pudiéramos haber hecho mejor. Sabemos que se deben tomar decisiones en tu lado, por eso nos reunimos hoy. ¿Por qué nosotros?

Este enfoque te proporcionará respuestas más rápidas. Si la otra parte responde de esta manera: Es interesante que lo mencionaras; queremos cortar la relación hoy, puedes responder rápidamente con un Etiqueta: Parece que tienes puntos específicos de dolor que quieres abordar."



No es un pecado no llegar a un acuerdo. Pero sí lo es no llegar a un acuerdo y perder un montón de tiempo en el proceso.



Ser directo es una excelente manera de ir al grano, abrir la conversación e intentar resolver los problemas. Al mismo tiempo, si estás pensando en dejar al cliente, ellos acaban de acortar el proceso para ti y puedes separarte sin resentimientos.

Por otro lado, si la otra parte responde afirmativamente a tu pregunta de Prueba de Vida —*Nos has mostrado cosas excelentes, tienes una gran reputación y creemos que tus productos y servicios son de primera clase*— todavía estás en una posición fantástica.





4. Apóyate en preguntas orientadas al no.

Si estás en una interacción conflictiva y tu objetivo es lograr que la otra parte acepte hacer negocios contigo, el camino del sí no te llevará allí.

Eso se debe a que la palabra sí es voluble. Hay tres tipos diferentes de sí, y las personas a menudo usan la palabra sí para salir de situaciones difíciles. Además, tu contraparte ya está preparada para decir *no*. Si están enojados y has llegado a un punto difícil en la negociación, el *no* ya está en la punta de su lengua

Si ese es el enfoque mental de tu contraparte, bien podrías aprovechar el uso del "no" a tu favor. Después de todo, todos tenemos una sensibilidad natural hacia la palabra "sí", y esa sensibilidad se intensifica cuando te enfrentas a una negociación difícil, especialmente si la otra parte ha iniciado la dificultad.

Piénsalo: cuando estás en una negociación difícil, tu contraparte no quiere concederte el acuerdo que estás buscando. En ese escenario, buscar la palabra más grande para el acuerdo en la historia de la civilización humana, "sí", es probablemente algo de lo que quieras alejarte.

En lugar de eso, busca el "no": *¿estás en contra de seguir adelante? ¿Es imposible solucionar nuestra situación actual?*

Tarde o temprano, descubrirás por qué [los mejores negociadores siempre apuntan al "no"](#).



Todos tenemos una sensibilidad natural hacia la palabra "sí", y esa sensibilidad se intensifica cuando te estás adentrando en una negociación difícil.



5. Recuerda el mensaje "yo"

Cuando hayas agotado tu Auditoría de Acusaciones, la Prueba de Vida y las preguntas orientadas al "no" y aún te encuentres en un punto muerto, es hora de sacar el mensaje con el pronombre "yo".

Los mensajes con el pronombre "yo" no son ajenos al mundo de las negociaciones o al sector privado, pero los enseñamos de manera un poco diferente en Black Swan. En pocas palabras, los mensajes con el pronombre "yo" están diseñados para enfrentar comportamientos no deseados. Si estás obteniendo una reacción negativa de tu contraparte, como ira, frustración o narcisismo, los mensajes con el pronombre "yo" son apropiados.

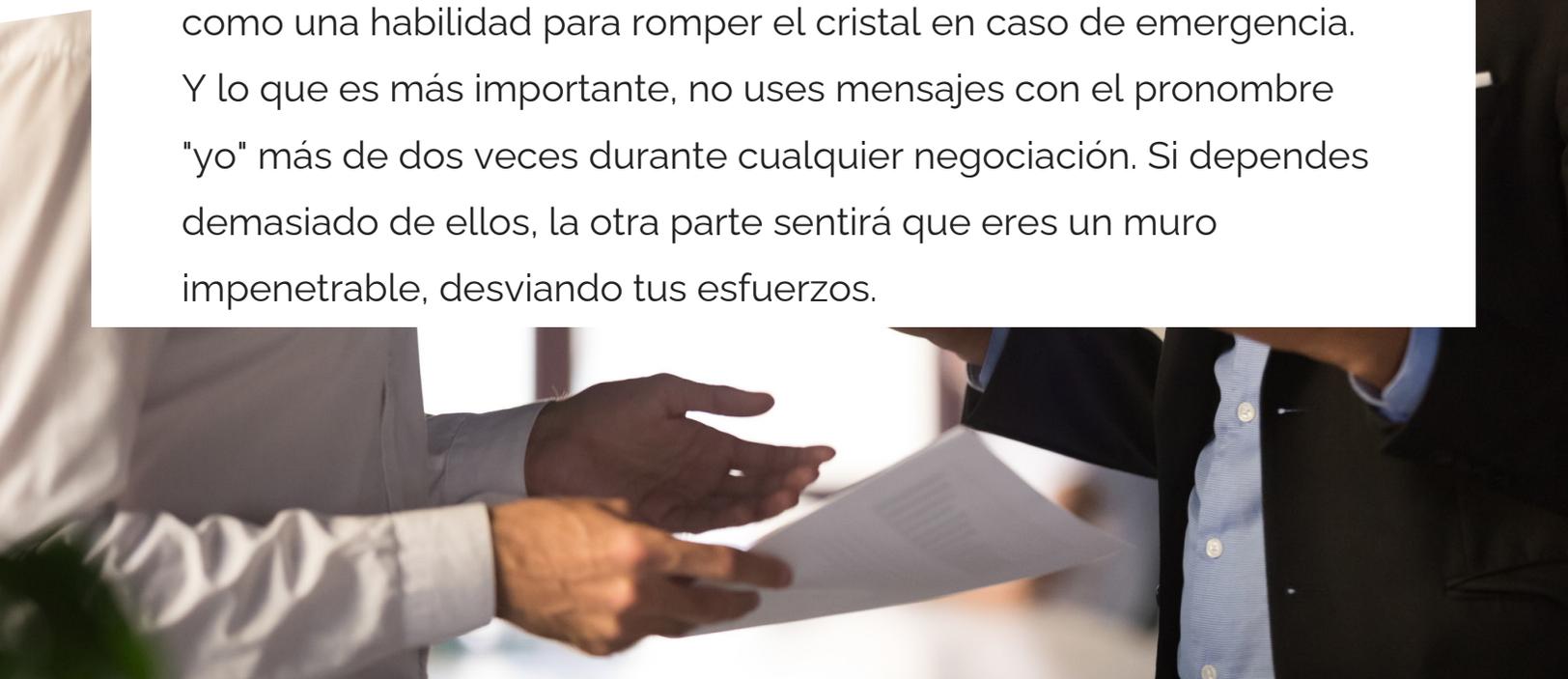
Los mensajes con el pronombre "yo" constan de tres partes:

- Cuando [realizas el comportamiento no deseado (por ejemplo, gritar)]
- Yo me siento [de la manera en que te sientes (por ejemplo, te estoy decepcionando)]
- Porque [razón por la cual el comportamiento es un problema (por ejemplo, necesitamos asegurarnos de cuidarte adecuadamente a lo largo de este contrato)]

Aquí, es posible que quieras recurrir a la autocrítica. ¿Por qué? Porque al autocriticarte, te desarmas inmediatamente y dejas de ser una amenaza.

Una de las razones por las cuales las negociaciones difíciles son complicadas es porque ambas partes se sienten amenazadas mutuamente. Si logras que tu contraparte se sienta segura porque ya no representas una amenaza, los resultados serán excelentes para ti.

Palabra de sabios: piensa en un mensaje con el pronombre "yo" como una habilidad para romper el cristal en caso de emergencia. Y lo que es más importante, no uses mensajes con el pronombre "yo" más de dos veces durante cualquier negociación. Si dependes demasiado de ellos, la otra parte sentirá que eres un muro impenetrable, desviando tus esfuerzos.



Aprende más acerca de la persona al otro lado de la mesa

Además de estas herramientas, también es importante aprender tanto como puedas sobre la persona que está sentada al otro lado de la mesa para determinar qué tipo de negociador es. La forma más sencilla de hacerlo es comenzar con tu Auditoría de Acusaciones.

Después de expresar tu Auditoría de Acusaciones, un Acomodador probablemente intervendrá y te corregirá inmediatamente después de decir algo con lo que no están de acuerdo, ya que están tan enfocados en las relaciones.

Un Asertivo probablemente piense para sí mismo que has abordado todos los puntos principales y que es hora de pasar a otra cosa.



Los analistas son los más difíciles de leer. Es probable que haya un silencio en la conversación después de que hayas terminado tu Auditoría de Acusaciones porque el Analista necesitará tiempo para procesar lo que has dicho. Así que dale ese tiempo: cuenta hasta 10-Mississippi antes de decir algo más.

Dado que estás leyendo estas palabras, sin duda estás interesado en perfeccionar tus habilidades de negociación para lograr mejores resultados la próxima vez que te encuentres en una situación difícil. Aunque las lecciones de este libro electrónico te ayudarán a empezar a pensar en la dirección correcta, considéralo como una introducción.





Si estás buscando seguir aprendiendo, regístrate en nuestra clase en línea, "Fundamentos para Manejar Negociaciones Díficiles", para aprender:

- **Cómo abordar suavemente una situación delicada sin inflamar la interacción.**
- **Cómo mantener tu posición o simplemente decir no sin descarrilar el progreso.**
- **Cómo convertirte en un asesor de confianza sin recurrir a conversaciones evasivas o centradas en puntos comunes.**

¡Esperamos verte ahí!

CONTÁCTANOS

