



Tratar con gente difícil

Una de las preguntas que con frecuencia nos hacen es “¿Cómo negociar cuando la otra parte es agresiva, grosera o desagradable?”. Tenemos 4 consejos claves que le pueden ayudar cuando las cosas se pongan difíciles.

Primero lo primero.

No se deje llevar. Las emociones básicas como el amor, odio, miedo, lujuria y alegría, se originan en la parte más básica de nuestro cerebro. Nosotros los humanos, tenemos 3 capas de cerebro, el tronco cerebral, el sistema límbico y la corteza cerebral. Durante millones de años de evolución, el núcleo del tronco cerebral, a menudo referido como el cerebro reptil ha sido sustituido, y capas de razonamiento más sofisticados han sido añadidos a esta función para hacernos más inteligentes que el resto del reino animal.

El problema es cuando nos vemos amenazados, asustados, mentidos, insultados, engañados o mal tratados, toda esta sofisticación se marcha lejos y el reptil (o reaccionario) aparece dando patadas.

Una vez esto ha sucedido, perdemos el control de nuestras emociones y el sentido de la perspectiva, entonces hincamos el diente, contraatacamos, aumentamos nuestra temperatura, y la negociación se va completamente de nuestras manos. O peor aún, nos escondemos en nuestro caparazón y huimos del problema, simplemente cediendo. El mecanismo fundamental de quedarse y luchar o marcharse y ceder.

Si cedemos, recompensamos el comportamiento agresivo de la otra parte, y haciendo esto les enseñamos que tratándonos mal, da buenos resultados. Si funciona, ellos lo seguirán haciendo. De hecho, muchos negociadores agresivos y desagradables lo hacen así, porque han ganado muchas concesiones después de atizar a la otra parte hasta la sumisión, en otras palabras, quedándose con todas las cartas de la baraja. Por lo tanto, mantenga el control.

Así pues, ¿Cómo gestionar una situación cuando nos ponen bajo la presión reptil?

1. Reconozca el comportamiento. La primera pregunta que debe hacerse; “¿Es una estratagema o es un comportamiento natural?” la respuesta a esta pregunta también dependerá si esta negociado un “contrato” o es una situación de “relación personal”. Si la otra parte esta intentando irritarle y se siente incomodo y puede empezar a ceder fácilmente,

comprenda lo que ellos están haciendo. Si usted reacciona a una provocación probablemente animaría más a su adversario. Mantenga la calma, utilice sus sistemas cerebrales superiores. Déjelos que despotriquen. Permanezca callado y no participe. Una vez hayan terminado, haga un resumen de sus principales preocupaciones, para mostrarles que ha estado escuchando y ha tomado notas, tal vez podría pedirles que nos expliquen de nuevo sus preocupaciones. Sea profesional. Es muy difícil que alguien mantenga una postura agresiva durante mucho tiempo, especialmente si usted contesta de una forma calmada. Resista la tentación de marcarse tantos. Contraatacando no conseguirá, según nuestra experiencia, avanzar hacia sus intereses inmediatos, y puede deteriorar la relación a largo plazo. Por otra parte si se trata de personas que utilizan esta táctica, pueden estar acostumbradas a usarla y pueden ser muy buenos en ello. Lo mejor es replantear la negociación en las condiciones que usted encuentre más propicias.

2. Si necesita realizar un movimiento, asegúrese que esta condicionado a un movimiento por la otra parte. La negociación es un proceso de intercambio. Por supuesto que tendrá que hacer concesiones cuando este negociando, pero asegúrese de que cualquier movimiento que realice, únicamente se puede realizar si la otra parte hace también algo por usted. Hágalo de la forma correcta. Ponga cualquier condición que tenga, de una forma clara y concreta, antes de hacer pública sus ofertas. Es importante que sus condiciones y ofertas sean realistas. Propuestas poco realistas que son buenas para usted y no para la otra parte, causará aún más un comportamiento agresivo. Enfaticé que la concesión ofrecida por usted es a causa de la lógica o el contenido de los argumentos de la otra parte y no por el tono o la forma en que fueron dichos. Esto ayudará a resaltar que usted a observado y evaluado objetivamente la situación, sin dejarse influenciar por la conducta de su adversario.

3. Gane tiempo para pensar. En el tráfico de una dura y agresiva negociación, puede ser increíblemente difícil mantener la calma y el control. Necesita ganar tiempo para pensar racionalmente y decidir si se puede negociar, donde puede estar su flexibilidad y sobre todo, lo que puede intercambiar. Si negocia en equipo, use a sus compañeros para ganar tiempo, pídales que recapitulen la posición a la que ha llegado la negociación. Planee hacer descansos en largas y difíciles negociaciones para examinar su estrategia y aclarar objetivos. Hacer una pausa puede ayudarle a concentrarse en lo que quiere y necesita, y enfriar un poco las negociaciones difíciles.

4. Nunca, y quiero decir NUNCA, realice concesiones sin pedir algo a cambio. Ceder es lo peor que puede hacer, porque ¿Qué cree que pasará la próxima vez? A veces la presión recaerá sobre usted y le harán sentir responsable por retrasar o bloquear un acuerdo, por lo que la tentación es decir que "sí". Pero al día siguiente encontrará un no. Entonces, usted

tendrá que vivir con un acuerdo que nunca debería haber aceptado, y la próxima negociación será más de lo mismo. Por lo tanto, gane tiempo. Haga una pausa, reúnase y discuta con sus colegas la estrategia para hacer frente a este comportamiento. Pero no se rinda.

Las negociaciones hacen parte de nuestra vida cotidiana, todos negociamos de una forma continua. Encontrarse con negociadores agresivos y difíciles no es tan inusual, están en todas partes. Esta gente cree que las negociaciones son sobre conflictos y suelen utilizar una terminología de guerra. Recuerde Sun Tzu en El Arte de La Guerra; "el arte supremo de la guerra es derrotar a su enemigo sin luchar". Conecte con su sistema superior de pensamiento y permanezca bajo control, continúe haciendo preguntas y explore diferentes soluciones que puedan satisfacer a las dos partes. Perder el control le hará parecer poco profesional, ceder será visto como una debilidad.

En resumen; mantenga el control y sea creativo. Ellos lo notarán.