

1 ¡PARA TODA LA MAQUINARIA!

- Toma un tiempo para preparar lo que vas a decir.
- Nunca digas algo de lo que después te puedas arrepentir.
- Mantén la coherencia en todos sus canales de comunicación (palabras, tono de voz y lenguaje corporal)



2 ¡ACTIVA TU OBSERVADOR EXTERNO!

El observador externo nos permite:

- Tomar distancia del problema, nos da calma y autocontrol de las emociones.
- Separar a las personas del problema. Ser suave con las personas y duro con el problema.



3 AHORA... MIRA HACIA TU INTERIOR.

Con ayuda del observador externo, mírate desde fuera.

- Identifica las palabras o actitudes que te hacen reaccionar de manera agresiva o violenta (y ponen en riesgo la negociación)
- Identifica con anticipación aquello que te ayuda a mitigar esas reacciones.



4 ¡ALZA LA MIRADA HACIA TU OBJETIVO!

No pierdas de vista el objetivo final de esta negociación.

- Aléjate de todo aquello que te puede desviar del mismo (no te enganches a las reacciones emocionales de los demás)
- Ten presente que puedes obtener lo que necesitas sin dañar la relación con la persona que tienes enfrente



5 HAZ UN MAPEO RÁPIDO DEL CONFLICTO

- Identifica a las personas involucradas y sus relaciones: te ayuda a medir tus fortalezas y debilidades.
- Identifica cuál es el nivel de poder que tu percibes y cuál es la relación entre ellos.
- Ubica tu lugar en ese mapa, tu nivel de poder y el tipo de relación que tienes con esas personas.
- Pondera la estrategia que puedes usar con cada persona.



6

¡EJERCITA LOS MÚSCULOS DE LA EMPATÍA!

Trata de mirar desde el lugar donde mira la otra persona o personas. Escucha para entender. Usa el parafraseo y las preguntas abiertas para hacerle sentir a los demás que haces un esfuerzo sincero por entenderlos, no para refutarlos.



7

¡ACTIVA TUS HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA!

• Sigue los pasos de la comunicación no violenta:

- Describe los hechos lo más objetivamente posible.
- Identifica las emociones que te suscitan esos hechos.
- Relaciona las emociones con las necesidades que están detrás de esas emociones.
- Expresa asertivamente tus necesidades



8

BUSCA SOLUCIONES CREATIVAS DE MUTUA GANANCIA.

- Sé flexible en todo momento.
- Atrévete a romper tus marcos mentales.
- Ten claro que nunca obtendrás el 100% de tus demandas.
- Actúa con generosidad



9

SI NO ALCANZAN UN ACUERDO SATISFACTORIO BUSCA UNA SALIDA DECOROSA.

- Siempre ofrece tu mejor disposición para colaborar, pero si no encuentras respuesta, no dejes que transgredan tus límites.
- Mantén siempre tu integridad personal. Se coherente con lo que dices y haces.
- Ayuda a la otra persona a no salir derrotada

