



Lonja de Propiedad Raíz
Avaladores y Constructores de Colombia



○ MÁS BENEFICIOS

REPORTE ESPECIAL

LOS 3 SECRETOS MÁS IMPACTANTES
PARA TRATAR COPROPIETARIOS DIFÍCILES
O PERSONAS COMPLICADAS.”



INSTITUCIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

Resolución 02045 del 08 de agosto de 2018
Secretaría de Educación Distrital

Reporte Especial

“Los 3 secretos más impactantes para tratar copropietarios difíciles o personas complicadas.”

Por: Nelson Ruiz
Conoce a Nelson Ruiz

Gracias por descargar mi reporte especial: Los 3 secretos más impactantes para tratar con copropietarios difíciles o gente complicada. Mi nombre es Nelson Ruiz y quiero agradecer tu confianza. Te prometo que valdrá la pena.

Como estás invirtiendo unos minutos leyendo este reporte, creo que la mejor forma para demostrarte que estoy calificado para hablar de este tema es hablándote un poco de mi para que tengas una idea de cómo es realmente posible tratar de una manera fácil y garantizada a gente que tu considera realmente complicada.

Soy socio de la Lonja de Propiedad Raíz Avaluadores y Constructores de Colombia, además me desempeño como Director de Marketing de ella, y del Centro de Altos Estudios Inmobiliarios. Me apasiona las conferencias y con mucha entrega imparto conferencias para los administradores de Propiedad Horizontal e inmobiliarios afiliados a esta honrosa Asociación.

Atraer personas a mis conferencias fue fácil. En menos de un año edificué una lista de 3,000 personas que se dedicaban a servir a su comunidad, entre contadores, secretarias, mantenimiento, guardas de seguridad entre otros.

Entendí que el administrador no administraba un conjunto residencial sino personas, todos con un gran potencial de ser personas difíciles, incluyendo



Calle 82 No. 19-31 Primer Piso
PBX: 571-2578783 – 2361037
Cel: 301-4897245
www.lonjadecolombia.com
Bogotá D.C. - Colombia



INSTITUCIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

Resolución 02045 del 08 de agosto de 2018
Secretaría de Educación Distrital

jóvenes, ancianos, adolescentes y cualquiera que sea legítimo ser humano viviendo en comunidad.

Me formé como Coach Ontológico y Practitioner en PNL, Buenos Aires Argentina, y supe que estas podrían ser herramientas muy efectivas para los administradores que trataban con gente complicada.

Desarrollé una conferencia apoyado del psicoanálisis, PNL, Coaching Ontológico y neurociencia en la que pudiera revelar cómo se puede tratar a una persona realmente conflictiva y además descubrir en cada uno de nosotros esa parte conflictiva que cada ser lleva como impronta y poder darle control y manejo para obtener comunicaciones efectivas y asertivas.

Dicho esto te revelo...

Los 3 secretos más impactantes para tratar con copropietarios difíciles o gente complicada.

Secreto #1

Este primer secreto lo llamaremos el Secreto de Sócrates

Si tu consigues mayor número de veces que tu interlocutor asiente con la cabeza lo que dices, es probable que su proceso de pensamiento se esté ajustando a lo que tu estés diciendo. Si o no?

Cuando hables con un propietario o con alguien, no comiences discutiendo las cosas que no estás de acuerdo, destaca lo que dice y sigue destacándolo, no quiere decir que le llesves la corriente, piensa que lo estás aceptando porque merece ser escuchado y reconocido, acentúa en lo que estás de acuerdo, sigue acentuando y que la única diferencia sea de método y no de propósito.



Calle 82 No. 19-31 Primer Piso
PBX: 571-2578783 – 2361037
Cel: 301-4897245
www.lonjadecolombia.com
Bogotá D.C. - Colombia



INSTITUCIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

Resolución 02045 del 08 de agosto de 2018
Secretaría de Educación Distrital

El propósito de la conversación es llevarla al camino afirmativo, los procesos psicológicos de quien lo está escuchando.

Cuando tu logras que la persona diga Si a lo que tu estás diciendo, el organismo de tu interlocutor está dispuesto, positivo, acepta y es abierto, por ende cuantos más Si; podamos incluir desde el comienzo de la conversación es más probable captar la atención del interlocutor y cumplir así nuestro objetivo.

Y cómo hago para que el interlocutor me diga Si a todo?

Haciendo preguntas! esa es la clave más importante, fíjate en el siguiente ejemplo.

Hoy por hoy se hace necesario capacitarse y entrenarse para poder llevar con éxito la administración de un conjunto, sí o no?

Es casi inevitable en esta frase afirmar y terminar diciendo Si,

Cuando terminamos frases con preguntas del tipo Si o no?, No es verdad?, está bien? El cerebro no se resiste a decir SI,

El ejemplo de esta técnica permitió a Rolando Malpartida, administrador del conjunto Los Urapanes de Calí – Colombia, obtener un aliado que en el caso contrario sería uno de sus grandes opositores.

El señor Jairo Salazar propietario de la unidad 603, se negó a diligenciar una planilla enviada por administración con datos como nombre y teléfono de las personas que habitaban el inmueble, es necesario decirlo que reinaba un alto grado de inseguridad por la zona Sur de la Ciudad.

Rolando administrador decidió emplear esta técnica de la siguiente manera. Decidió hablar de lo que quería el propietario mas no de lo que quería la administración y sobre todo lograr que le dijera SI desde el comienzo.



Calle 82 No. 19-31 Primer Piso
PBX: 571-2578783 – 2361037
Cel: 301-4897245
www.lonjadecolombia.com
Bogotá D.C. - Colombia



INSTITUCIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

Resolución 02045 del 08 de agosto de 2018
Secretaría de Educación Distrital

Le dijo que la información que se negaba a dar no era absolutamente necesaria, - agregando así – imagine que entra a recepción un hombre afirmando que vive en el 603, Le gustaría saber quién se anuncia como habitante de su apartamento, No es verdad?

A lo que inevitablemente responde - Sí, claro

Sería una buena idea darnos el nombre o los nombres de quienes viven en su apartamento, en el caso de que alguien se haga pasar por residente, No le parece?

–Si- dijo otra vez.

Se suavizó y cambió la actitud cuando comprendió que no pedíamos la información para beneficio de la administración sino para el suyo.

Como ves, a través de preguntas que terminan en No le parece?, No es verdad?, Si o no? El cerebro da estímulos positivos, y se encarga de generar emociones positivas, sin cargas y mucho más dispuestas.

Necesité muchos años y dinero para entender que las discusiones no traen beneficios, que es mucho más provechoso e interesante mirar las cosas desde el punto de vista del interlocutor y hacerle decir Si, Si desde un principio.

No le digas a los demás que se equivocan, haz preguntas con las cuales tu interlocutor diga Si, y asiente su cabeza afirmando lo que tu dices, te recomiendo tomar casos puntuales y practica haciendo frases, estudia, resuelve casos reales y aprende de memoria como resolverlos.



Calle 82 No. 19-31 Primer Piso
PBX: 571-2578783 – 2361037
Cel: 301-4897245
www.lonjadecolombia.com
Bogotá D.C. - Colombia



INSTITUCIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

Resolución 02045 del 08 de agosto de 2018
Secretaría de Educación Distrital

Secreto #2

Tú puedes dar lo que todos quieren

Uno de los problemas que tiene la mayoría de personas cuando estamos conversando o recibiendo un reclamo como es habitual en los conjuntos de P.H. es no dejar que hable el otro y descargue todo lo que tiene por decir, quizá a la mitad de lo mencionado ya tu estés involucrado sintiéndote ofendido, queriendo interrumpir para decirle también cuantos pares son tres moscas, verdad?

Tu puedes dar lo que todos quieren, te gustaría tener una frase mágica que sirva para detener las discusiones, para eliminar malos sentimientos, crear buena voluntad y hacer que se lo escuche atentamente?

¿Sí? Pues bien, aquí está! Comienza diciendo: “Yo no le puedo culpar por sentirse como se siente, si yo estuviera en su lugar no hay duda que me sentiría de la misma manera” Una frase como esa suavizará a la persona más pendenciera del mundo. Pronúnciala con toda sinceridad porque es cierta, si tu estuvieras en el mismo lugar que la otra persona es evidente que pensarías igual que esa persona.

La única razón por la que tú no seas una víbora, es que tus padres no eran víboras. Muy poco crédito mereces tu por ser lo que eres y recuerda que muy poco crédito merece por ser como es la persona que se le acerca irritada, llena de prejuicios, irrazonable. Ten compasión del pobre diablo. Apídate de él. Simpatiza con él. Dígase, “Ése, si no fuera por la gracia de Dios, podría ser yo”

Las tres cuartas partes de las personas con quienes te encontrarás mañana tienen sed de simpatía. Démosle simpatía y nos tendrán cariño, Si o no?

Domina y controla tus emociones, no actúes como un tonto, estate siempre por encima de los tontos, y convierte la hostilidad que le dan algunas personas al



Calle 82 No. 19-31 Primer Piso
PBX: 571-2578783 – 2361037
Cel: 301-4897245
www.lonjadecolombia.com
Bogotá D.C. - Colombia



INSTITUCIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

Resolución 02045 del 08 de agosto de 2018
Secretaría de Educación Distrital

hacerte un reclamo en amistad, tómallo como un reto personal, como auto ayuda y construcción de un ser mucho mejor que ayer.

En una conferencia cometí el error de llegar 30 minutos tarde, la gente tiene una expectativa muy grande y estos errores se pagan, al llegar pedí disculpas, y sin más miramientos arranqué con la conferencia, en las evaluaciones que suelo pasar a mis asistentes, hubo algunas observaciones bastante insultantes, ofensivas, discriminatorias y algunas con palabras que me daban vueltas en la cabeza.

Entre esas tomé con atención la de una señora que si yo le hubiera mencionado a su madrecita no hubiese escrito lo que escribió. Tuve impulsos de escribirle manifestándole que si bien cometí un error llegando tarde ella cometió un error en cuanto a cortesía y respeto, pero no lo hice, domine y controle mi emoción, y comprendí que cualquier tonto acalorado haría lo mismo.

Lo tomé como un desafío y la llamé, la conversación fue más o menos así:

YO: Señora Fulana de Tal, usted me escribió en una evaluación sus observaciones personales, y quiero darle las gracias.

ELLA: Con quien habló?

YO: Hace poco di una conferencia, a la que usted asistió y cometí el imperdonable error de llegar media hora tarde. Fue un error estúpido y quiero pedirle disculpas, Fue muy amable de su parte tomarse el tiempo y escribirme, lo cual valoro mucho.

ELLA: Siento mucho lo que le escribí pero llegamos con mi amiga 5 minutos antes de las 8.00 am y usted llegó a las 8:30 am y es una falta de respeto.

YO: Tiene usted toda la razón, yo en su lugar también me hubiese puesto como usted lo hizo, además hubiese escrito un par de cosas más por el irrespeto al tiempo



Calle 82 No. 19-31 Primer Piso
PBX: 571-2578783 – 2361037
Cel: 301-4897245
www.lonjadecolombia.com
Bogotá D.C. - Colombia



INSTITUCIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

Resolución 02045 del 08 de agosto de 2018
Secretaría de Educación Distrital

de los demás, por eso quiero pedirle disculpas nuevamente, es un error imperdonable y admito que irrita inclusive al que llega tarde siempre.

ELLA: Yo también le pido disculpas por expresarme de esa manera, pero es que me dio mucha rabia.

YO: Usted no debe disculparse, pocas personas se toman el tiempo de escribir y manifestar algo tan válido en las personas como respetar el tiempo, abrigo la esperanza de verla en mi próxima conferencia y recibir sus apreciadas observaciones si nota algún error.

ELLA: Gracias por entenderme, parece usted muy agradable, me gustaría conocerlo mejor.

Secreto #3

Reconocimiento honesto

El mejor secreto guardado para tratar con gente difícil, es hacer que la gente haga lo que tú quieres que haga. Parece un desacierto si lo analizamos, pues cada persona quiere hacer hoy en día su santa voluntad inclusive para llevarle la contraria a su oponente, enemigo, o desleal amigo que opina diferente.

Es claro que no sería lo adecuado ponerle un cuchillo a la persona para que le entregue el reloj, tampoco es necesario dar un grito a su empleado con una orden que puede no ser cumplida una vez usted de la espalda, o pedirle a tu hijo de 8 años que haga lo que tu deseas con un látigo entre tus manos, estos métodos tan crudos tienen repercusiones muy poco deseables.



Calle 82 No. 19-31 Primer Piso
PBX: 571-2578783 – 2361037
Cel: 301-4897245
www.lonjadecolombia.com
Bogotá D.C. - Colombia



INSTITUCIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

Resolución 02045 del 08 de agosto de 2018
Secretaría de Educación Distrital

La única y garantizada manera de conseguir que tú hagas algo es darle lo que tú deseas.

¿Qué es lo que quiere?

Ya bien lo decía el famosísimo Dr. Sigmund Freud, uno de los distinguidos psicólogos del siglo XX, decía que *todo lo que usted y yo hacemos surge de dos motivos: el impulso sexual y el deseo de ser grande. El impulso más grande de la naturaleza humana es el deseo de ser importante, vivimos en un mundo donde las personas necesitamos reconocimiento por lo que hacemos.*

Casi todos los adultos normales quieren alimento, sueño, salud, bienestar para sus hijos y estas necesidades casi todas se ven complacidas, sin embargo hay una que no le damos el interés propio y es la necesidad de ser importante, todos y me atrevo a decir todos los seres humanos anhelamos ser apreciados, es una sed persistente casi insaciable, y los pocos que satisfacen honestamente esta sed del corazón podrán tener a los demás en la palma de la mano.

Este deseo de sentirse importante es lo que hace que una madre espere que alguien de sus hijos sentados en la mesa diga que la cena estuvo exquisita, este deseo de sentirse importante es lo que espera un hijo que al dar su primer paso, quiere escuchar el alboroto y aplauso de sus padres.

Cuando tu tengas en frente a una persona difícil que quiere decirte algo y opinar sobre tu trabajo, te gustaría saber qué decirle?

Entonces, pon mucha atención, primero vas a usar alguna de las 4 palabras poderosas: Perdón, lo siento, te amo y gracias, después continúa con el reconocimiento, vamos a verlo en el siguiente ejemplo.



Calle 82 No. 19-31 Primer Piso
PBX: 571-2578783 – 2361037
Cel: 301-4897245
www.lonjadecolombia.com
Bogotá D.C. - Colombia



INSTITUCIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

Resolución 02045 del 08 de agosto de 2018
Secretaría de Educación Distrital

En reunión de consejo se está proponiendo para el día de amor y amistad algunas actividades, alguien propone que se haga una fiesta con orquesta, y que se regale cerveza, para lo que la administradora opina con esta técnica de reconocimiento así: Don Fulano de Tal, gracias por su intervención, valoro profundamente todos los aportes que ha hecho hasta el momento y siento que usted es una persona que está altamente comprometida con la comunidad, verdad?

–Sí, así es! –respondió

Después de este elogio y reconocimiento el Señor Fulano de Tal estuvo dispuesto a escuchar la opinión de la administradora, y además le encontró sentido a sus palabras, la administradora continuó diciendo:

Hay otra forma de ver este tema y es el siguiente... proponiendo dos músicos y sin cerveza, evento al cual yo asistí y fui aplaudido por los asistentes, pues era yo uno de los dos músicos contratados.

Para finalizar, demuestra aprecio honrado y cariñoso que las personas atesoran y guardan estas caricias psicológicas, hacen bien al otro y nos muestran el camino hacia el mundo de las posibilidades.

Y ahí lo tienes! Los 3 secretos más impactantes para tratar con copropietarios difíciles o gente complicada.

Te doy las gracias por invertir tu tiempo en este exclusivo reporte repleto de ideas para moverse hacia la persona que tanto quisieras ser.



Calle 82 No. 19-31 Primer Piso
PBX: 571-2578783 – 2361037
Cel: 301-4897245
www.lonjadecolombia.com
Bogotá D.C. - Colombia



INSTITUCIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

Resolución 02045 del 08 de agosto de 2018
Secretaría de Educación Distrital

En este reporte descubriste que con unos pasos y técnicas sencillas se puede mejorar el entendimiento y transformar las malas relaciones en conversaciones asertivas con un excelente aterrizaje conversacional.

Aprendiste también que aceptando la posición del otro se puede comprender desde dónde está hablando, legitimarlo como ser humano, que tiene su propio observador y comprenderlo desde su historia.

Y finalmente aprendiste que reconocer lo que hacen las personas está dentro de la escala de las necesidades básicas y que pocos explotan de manera positiva. Da eso que yo llamo caricias psicológica y tendrás un corazón lleno y agradecido más dispuesto a recibir.

Más acerca de Nelson

Nelson Ruiz es uno de los capacitadores más conocidos y respetados en Latinoamérica por sus cursos y conferencias impartidas con poderosas herramientas de PNL, Coaching y música en vivo.

Socio y Director de Marketing de la Lonja de Propiedad Raíz Avaluadores y Constructores de Colombia

