

BESTSELLER DE
GABY VARGAS



Comunícate, cautiva y convence

Aprende a leer a los demás
Impacta positivamente
Aumenta tu potencial

AGUILAR

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Pablo, mi esposo, por escuchar siempre con paciencia los textos que conforman este libro al final del día, cuando está más cansado.

A mis hijos, Paola, Carla, Pablo, Diego y Toño, por su crítica, siempre cruel y refrescante.

A mi amiga y maestra Socorro Hinojosa, por su inteligencia y sensibilidad para hacer más transitable mi forma de escribir.

A mi querida amiga Adriana Arvide, por su talento y gracia al realizar las ilustraciones.

A Martha Reta, mi asistente, por pasar eficientemente un sinnúmero de veces en limpio el material.

A Armando Collazos y Vicente Herrasti, mis editores, por el entusiasmo y compromiso que han puesto en este libro.

A José Luis Caballero, por darle fortaleza a mi autoría.

A todos, en verdad, ¡mil gracias!

INTRODUCCIÓN

Llegas a una reunión, ya sea social o de negocios, en la que no conoces a nadie. Te presentan a una persona y, al hablar con ella, de inmediato te sientes a gusto. Notas que se identifican y tienen intereses comunes. ¡Rien de las mismas cosas! Sientes que comprende con exactitud lo que estás diciendo y tienes la impresión de conocerla toda la vida. ¿Te ha pasado?

¿Te ha sucedido lo contrario? En ese caso, simplemente, no hay química. Te das cuenta de que, por más que lo desees, no logras conectarte. Tú y la otra persona ven el mundo de manera diferente y, sin saber por qué, estás a la defensiva, te sientes incómodo y hostil de forma inexplicable.

¿Por qué sucede? ¿Por qué podemos comunicarnos mejor con algunas personas que con otras? ¿Y, si pudieras comunicarte bien siempre? ¿Crees que tu productividad, tus ventas y tus relaciones mejorarían?

Si bien es cierto que polos opuestos se atraen, cuando se trata de construir relaciones entre personas opuestas el asunto no es tan sencillo.

Sin embargo, cuando al comunicarnos comprendemos por qué el otro es como es, podemos crear puentes entre ambos. En la vida siempre vamos a encontrar gente que ve el mundo de manera distinta a la nuestra. Precisamente, son ellos los que nos enriquecen y nos permiten ampliar nuestros horizontes.

Esto ocurre en una reunión social o de trabajo pero, también nos puede suceder dentro de nuestra propia familia. A veces nos cuesta trabajo comunicarnos y entendernos porque convivir bajo el mismo techo, no garantiza una cercanía emocional. Con frecuencia nos comunicamos menos con quienes solemos estar más cerca. Sucede entre conyugues, amigos, hijos y hermanos, y sucede con el jefe, con el compañero o con el socio.

¿Por qué dedicar un libro al tema de la comunicación? Es muy sencillo: porque somos tan felices como lo pueden ser nuestras relaciones. De momento, esto puede sonar exagerado, sin embargo, bien visto, en lo cotidiano no lo es. Piensa... ¿Eres feliz cuando estás alejado, enojado, sentido o molesto con algún ser querido? Como dice John Walsh L.C: “La comunicación hace del adversario un amigo.”

Está comprobado que nueve de cada diez problemas humanos son resultado de una mala comunicación. Y lo cierto es que no podemos vivir solos. Una persona solitaria es como una planta que trata de sobrevivir sin luz o sin agua. Simplemente, se muere. El hecho de ser implica estar con los demás.

En el trabajo, de acuerdo con las investigaciones, 80 por ciento de las personas que fallan lo hacen porque no saben relacionarse con sus compañeros. Y es difícil pensar en un trabajo en donde no tengamos que relacionarnos con otros.

Un día, platicando con un ingeniero, me dijo que al graduarse pensó que el título profesional era todo lo que se necesitaba para trabajar. “Ahora me doy cuenta de que me paso el día lidiando con los problemas de la gente” y, ¿quién te enseña a manejar eso?

A veces, muchos de nosotros pensamos que como ya aprendimos a hablar y a escuchar, automáticamente,

aprendimos a comunicarnos. Esto es tan absurdo como decir que, como puedo tocar las teclas del piano, estoy preparado para tocar una música maravillosa. Necesitamos aplicarnos y aprender.

Conozco personas que piensan que su manera de hablar o de escuchar son *un regalo de la naturaleza*, como el color de los ojos o la estatura. Hay quien cree que saberse comunicar es un don que se tiene o no se tiene y adoptan la actitud de: “Así soy y no puedo cambiar.” Lo cual no deja de ser una forma muy cómoda de *malpasar* la vida. ¡Claro que podemos aprender a comunicarnos mejor!

Sabemos que las personas somos seres multisensoriales por lo que no sólo nos comunicamos con la palabra. Y es precisamente aquello que expresamos de manera no verbal lo que ejerce mayor influencia en los mensajes que emitimos.

Por eso, he dividido el libro en tres grandes partes: En la primera me refiero a la comunicación no verbal, un tema que me ha apasionado y que he estudiado por 25 años. En ella veremos cómo, en nuestra interacción, lo expresado verbalmente representa sólo una cuarta parte de los mensajes que emitimos. De ahí la importancia de lo que decimos sin hablar y que, muchas veces, subestimamos porque no estamos conscientes de su enorme influencia y poder.

En la segunda parte del libro me refiero a la importancia y efecto que tiene todo lo que expresamos verbalmente, ¡qué decimos y cómo lo decimos! Aunque las palabras son herramientas que la mayoría usamos desde niños, con frecuencia hablamos sin pensar en el impacto que lo dicho puede tener en nosotros y en nuestras relaciones. La Madre Teresa decía: “Las palabras amables pueden ser cortas y fáciles para decir pero su eco es verdaderamente infinito.” Y es muy cierto.

En la tercera parte del libro me refiero a la comunicación con nosotros mismos. Cuando hablas contigo, ¿qué te dices? Recuerda que sólo podemos dar aquello que tenemos y sólo podremos comunicarnos bien con los demás en la medida en que estemos bien comunicados y tengamos una buena imagen de nosotros mismos.

Dos aclaraciones:

Como verás, te estoy tuteando y lo hago porque siento que así nos acercamos y nuestra comunicación es más cálida y personal. Espero que no te moleste.

A veces sabemos cosas y con frecuencia las olvidamos; también se da el caso de que ni siquiera sabemos que las sabemos. Es probable que, al leer este libro, te des cuenta de que mucho de lo que está aquí ya lo sabes. Sólo me voy a permitir recordarte que lo que te digas a ti mismo como lo que digas a los demás, con tu cuerpo y con tus palabras, y el cómo lo digas, es importante, incluso puede cambiar tu vida.

*El mundo no necesita tanto que le informen
como que le recuerden.*

HANNAH MORE

CAPÍTULO I

COMUNICACIÓN

NO VERBAL

EL ARTE DE LEER A LAS PERSONAS

Al iniciar la subida, conocemos a don Mateo, un viejo lugareño de piel arrugada, sombrero añoso y mirada serena. Lleva al hombro, como todos los días desde hace 25 años, una caja de refrescos que vende a quienes logran llegar a la pirámide del cerro del Tepozteco.

“¿Quiere ver la vista más bonita de por aquí?”, me pregunta don Mateo. “Tápese los ojos con ese paliacate, yo la voy a llevar.” Obedezco y me dejo guiar. “Quédese ahí tantito”, me dice al dejarme esperando sentada en una piedra. Escucho los sonidos de los pájaros y de los grillos, siento la calidez, la brisa y la humedad del lugar. “Ahora, destátese los ojos.”

Una vista, verdaderamente mágica, de los cerros de Tepoztlán. Distintas tonalidades de verde, rojo y cobre que brotan desde los cortes brutales de los acantilados. “¿Ve aquel rebaño de cabras?”, señala a lo lejos. “¿Dónde, don Mateo?...” “Allá, señorita... hay que saber mirar.” Su frase queda flotando en mi mente.

Hay que saber mirar... Sí, me doy cuenta que he subido durante hora y media, sin fijarme en la gran belleza del lugar; sólo atiendo a mi obsesión por llegar hasta arriba. ¡Qué desperdicio! Se lo achaco a *nuestra moderna* forma de vivir.

La gente del campo observa. Ve las estrellas, las nubes y la dirección del viento, sabe si va a helar, a llover o si

habrá buen clima. No es que sean superdotados, lo que pasa es que se dan un espacio para observar, para escuchar, para comprender. Los que vivimos en las ciudades, vemos sin ver, oímos sin oír, estamos sin estar y decimos que nos falta tiempo. Tiempo... Lo que tendríamos que preguntarnos es: ¿en qué invertimos nuestro tiempo?

Afina tu sentido de observación

Lo mismo sucede con la habilidad para conocer, entender a los demás y comunicarnos con ellos. Entre más tiempo pasemos en contacto con personas y más afinemos nuestro sentido de observación, esta habilidad irá en aumento, porque a menos que decidamos hacernos ermitaños, no podemos dejar de comunicarnos.

A diario entramos en contacto con muchas personas; en la calle, por teléfono, en la oficina, en Internet, con la familia, en fin. Sin percatarnos nos comunicamos de muchas maneras: con los ojos, con los silencios, con el cuerpo; todos estos elementos que están más allá del lenguaje, los científicos lo llaman “metalenguaje”.

Sin embargo, estamos tan ocupados que nuestra comunicación es cada vez más rígida, más fría, más superficial y menos personal. Es por esto que nuestra habilidad para “leer” a las personas por falta de uso se va atrofiando y cada vez nos volvemos menos observadores.

Te lanzo un reto. En este momento, si traes un reloj de pulsera, tapa con tu mano la carátula y comprueba si puedes adivinar lo siguiente: ¿De qué color es la carátula? ¿Tiene algún nombre o grabado sobre ella? ¿Los números son arábigos o romanos? ¿Tiene todos los números del 1 al 12? Si acertaste en todo, te felicito. Sin embargo, la mayoría fallamos en algo. Si tomas en cuenta el sinnúmero de

veces que vemos el reloj nos podemos dar cuenta de lo que la prisa hace en nuestra observación.

Estamos tan saturados de información y estímulos que nuestro cerebro, para sobrevivir, decide filtrar lo que es indispensable y, en ese proceso, también bloquea lo que los demás nos dicen con su lenguaje corporal, con el tono e inflexión de su voz, con la mirada, con los silencios, en fin, todo lo que no necesita de palabras para ser transmitido. Si fuéramos conscientes de esta información, tal vez nos comunicaríamos más y nos relacionaríamos mejor. Lo cierto es que quien es sensible para descifrar lo que una persona dice, más allá del propio lenguaje verbal, conquistará uno de los retos más grandes de la vida: entender a las personas.

¿Cuántas veces echamos a perder una relación, una amistad o un negocio por cometer torpezas en la comunicación? Cuántas veces hemos dicho: “¡Cómo no me di cuenta de las señales que me enviaba!” “¿Cómo pude ser tan ciega, si las tenía frente a mí?”

Es por eso que, en este libro, me propongo explorar y compartir contigo, querido lector, todo aquello que nos lleve a comunicarnos mejor. El tema me apasiona y trataré de aterrizar los conceptos en la práctica. Espero que no sólo lo encuentres interesante, sino que se convierta en una herramienta de ayuda en tu vida.

Cada minuto manifestamos quiénes somos; no sólo a través del lenguaje sino, también, a través del metalenguaje. ¿Sabías que cuando dos personas platican, intercambian un flujo de información de diez mil unidades por segundo?, esto de acuerdo con un reporte de la Universidad de Pensilvania, y que nuestra cara puede adoptar ¡siete mil expresiones diferentes!, y que hasta el menor movimiento que hacemos revela lo que pensamos, ¿lo sabías?... Es

asombroso notar que los caricaturistas son capaces de plasmar en un dibujo la personalidad de la gente por el simple hecho de que saben mirar. Hagamos una prueba.

¿Qué tan observador eres?

Responde sí o no:

1. Si la persona con la que platicas continuamente junta las yemas de los dedos como si estuviera rezando, ¿crees que es señal de falta confianza en sí misma?

SÍ

NO

2. Nuestros ojos son la parte más reveladora de nuestro cuerpo, ¿crees que dicen casi todo acerca de nosotros?

SÍ

NO

3. Cuando una mujer está sentada junto a un hombre que le interesa y juega con su zapato, ¿es señal de nerviosismo?

SÍ

NO

4. Fumar con la palma de la mano hacia fuera, ¿es señal de coqueteo?

SÍ

NO

5. Tallarse el mentón con el dedo pulgar y el índice, ¿es una señal de haber tomado una decisión?

SÍ

NO

6. Las personas que mientras hablan se tocan constantemente la cara, ¿están mintiendo?

SÍ

NO

7. Cuando una persona chifla, ¿demuestra nerviosismo?

SÍ

NO

8. Cuando una persona muerde la patita de los lentes, o la pluma, ¿es señal de que busca más información?

SÍ

NO

9. Cuando una mujer coloca su mano en el cuello como tocando un collar imaginario, ¿está demostrando confianza?

SÍ

NO

10. Cuando alguien ofrece el saludo con la palma de la mano hacia abajo, ¿se está comportando en forma amigable?

SÍ

NO

¿Cómo se desarrolla esta habilidad?

Si somos observadores, en los primeros segundos de nuestro encuentro con una persona recibimos una cantidad enorme de información. La próxima vez que conozcas a alguien, tómale una foto mentalmente. Congela su imagen y descifra qué es lo que está comunicando en forma consciente e

inconsciente. Es importante ver el cuadro completo; ver el bosque y no los árboles.

1. Comienza por los rasgos más característicos.
2. Observa si hay congruencia o inconsistencia en su imagen.
3. Considera las circunstancias.
4. Distingue entre lo que se quiere proyectar en forma consciente y lo que no.

La primera impresión

Hay elementos que escogemos en forma consciente. Éstos le hablan al mundo de cómo queremos ser percibidos por los demás. Hay tres planos para observar:

El primer plano. Todos decidimos por la mañana qué nos vamos a poner, escogemos el color de la ropa. Elegimos usar prendas cómodas y sueltas o ceñidas al cuerpo. ¿Zapatos altos o de piso? Optamos hasta cierto grado cómo queremos que nuestro cuerpo luzca mediante el ejercicio y la alimentación. El tipo de corte y peinado, ¿es moderno o conservador? Uñas largas, cortas, pintadas, ¿de qué color? Si nos perfumamos o no, la cantidad de maquillaje, etcétera. Estos detalles hacen tangible nuestra personalidad. Constituyen sólo el primer plano de información de la persona.

Existe un segundo plano. Consiste en aquellos elementos que revelan en forma inconsciente la verdad acerca de nuestra manera de ser, de pensar, de comportarnos: el lenguaje corporal, los gestos, el tono e inflexión de la voz, así como ciertas acciones específicas.

Aunque hay infinidad de movimientos, podemos empezar por ver: ¿Cómo es su postura? ¿Erguida, encorvada?

¿La persona se sienta en la orilla de la silla? ¿Sus brazos están abiertos o cruzados? ¿Cómo es su tono muscular al saludar? ¿Qué revelan sus modales?, etcétera.

Asimismo, el estado de la piel; por ejemplo, si la persona está bronceada o pálida nos dice si practica algún deporte al aire libre, o quizá viene de vacacionar en el mar. Si suda mucho o no, es señal de tensión o nerviosismo. ¿Tiene acné o manchas? ¿Sigue algún tratamiento o no le importa? ¿Se sonroja? ¿Tiene algún tatuaje?

El tono e inflexión de su voz. ¿Aclara la garganta con frecuencia? ¿Habla rápido o lento? ¿Tiene algún acento? ¿Sabe escuchar?

Hay un tercer plano de lectura. Incluye detalles más sutiles que revelan el carácter de la persona. Esto requiere un análisis minucioso para no caer en conclusiones equivocadas. Por ejemplo: ¿Se trata de una persona sensible o fría? ¿Abierta o tímida? ¿Cómo y en qué gasta su dinero? ¿Qué *hobbies* tiene? ¿Cómo trata a su pareja e hijos? ¿Es una persona generosa o tacaña? ¿Es agresiva o tranquila? ¿Es trabajadora o floja?

Estos tres planos ayudan a crear una primera impresión, pero no olvidemos que es sólo eso... una primera impresión. A lo largo del libro veremos otras llaves de información, como su comunicación no verbal y la verbal, que te ayudarán a conocer a las personas y también a ti.

Recuerda que aprendemos mucho de los libros, de la ciencia... Sin embargo, el aprendizaje más importante, la sabiduría del mundo, se obtiene por medio de “leer”, conocer y entender a las personas.

Dice Gregorio Mateu: “La vida exterior es expresión de lo que el hombre lleva por dentro. Toda acción que efectuamos es prueba inequívoca de nuestro yo interior.”

Entonces, ¿eres observador? Y, lo más importante, ¿ser observador te ayuda a comunicarte mejor con las personas? Hay que saber mirar.

Las respuestas al cuestionario son: 1.No 2.Sí 3.Sí
4.Sí 5.No 6.Sí 7.Sí 8.Sí 9.No 10.No

CÓMO VERSE IMPORTANTE

“Mira, niña, cuando salgas al escenario, verás que el salón es muy grande. Las personas estarán sentadas alrededor, son como mil 500, pero no te preocupes; al entrar, nada más respira hondo y haces así, echas los hombros para atrás, como si fueras un pavorreal, ¿eh?” Esto fue lo que me aconsejó en su dulce tono yucateco mi querida amiga Lourdes Peón durante una gratísima estancia y presentación que tuve en Mérida. Sus palabras sólo alborotaron más las mariposas que sentía en el estómago y los latidos de mi corazón se desbocaron; en ese momento recordé aquel refrán que dice: “Asume una actitud y terminarás adaptándote a ella.”

La experiencia me ha enseñado que lo primero que la gente percibe de un conferencista es su lenguaje corporal, así que trato de tranquilizarme y de mantener el control de la situación. Respiro hondo y sigo el consejo... Me acuerdo del pavorreal.

¿Por qué es tan importante la postura?

El porte es la expresión física de cómo nos vemos a nosotros mismos y es lo primero que transmitimos al caminar: podemos decir qué proyectamos por cada poro de la piel.

La postura habla de nuestro estado de ánimo, de nuestra autoimagen, de lo que sentimos y, sobre todo, de nuestra autoestima. En la forma en que manejamos el cuerpo, y hasta en el más sutil de los movimientos que realizamos con él, comunicamos cosas del tipo: ¿Cómo me veo a *mí mismo*? ¿Qué pienso de *mí*? ¿Cómo es mi salud? ¿Cómo veo al mundo? ¿Cómo quiero ser percibido por las demás personas?

Y no sólo eso: por medio de la postura también le enseñamos a los demás cómo deben tratarnos. Ellos nos perciben en función de cómo nos sentamos, caminamos y manejamos nuestro cuerpo. Con nuestro porte nos presentamos como ganadores o como perdedores ¡y así nos tratarán!

El lenguaje corporal no miente y, al interactuar con otros, ellos se basarán en la proyección que emana de nosotros. La manera en que portamos el cuerpo es la primera señal, y la más evidente, que podemos enviar acerca de quiénes somos. Recuerda que si te ves bien, ¡te sientes bien!

Cuando el doctor golpea ligeramente nuestra rodilla, el pie pateo hacia delante como acto reflejo. Igualmente, nuestro cuerpo manifiesta otras reacciones instintivas. Si te sientes feliz, pleno y lleno de vida, automáticamente enderezas la cabeza y echas los hombros para atrás. Caminas con el cuerpo erguido, tu tono de voz es firme, seguro y lleno de color, tu boca dibuja una sonrisa y tu mirada es suave.

Así se ven los ganadores, ¿no es cierto? Se paran con aplomo, se mueven con seguridad, sonrían suavemente y con orgullo. Sin duda, una buena postura refleja que eres una persona acostumbrada a estar en la cima.

Se ha comprobado en estudios de relación cuerpo-mente, que los cuerpos que están rectos, balanceados,

flexibles son el resultado de la realización, del amor por sí mismos y de una urgencia por llegar a las alturas de los logros humanos.

Por esta razón, miles de mamás, en todo el mundo, encajan los nudillos entre los omóplatos de sus hijos y miles de maestros repiten la frase: “¡Párate derecho!” Sin embargo, la mayoría de nosotros estamos desgarbados. Si no me crees, observa: ¿Cómo estás sentado? ¿Tu columna está derecha? ¿Tienes el abdomen contraído? Si es así, te felicito porque perteneces al dos por ciento de la población. Pero la realidad es que necesitamos una técnica más efectiva.

La postura: el mejor barómetro del éxito

Lo primero que necesitas para tener éxito es pararte y caminar derecho. Al principio puedes sentirte un poco incómodo, pero si te acuerdas con frecuencia de hacer lo anterior, tendrás ese *halo de elegancia* que tienen algunas personas. ¿Cuándo has visto un triunfador jorobado, desgarbado o arrastrando los pies? No sé si en el circo te ha tocado ver una columna humana, en la que seis personas se paran una sobre los hombros de otra. Observa su postura, es perfecta: espalda recta y hombros erguidos; cada músculo emana orgullo, éxito y alegría de vivir. Equilibrio perfecto, no sólo por estética, sino porque se trata de un asunto de vida o muerte. Bueno, pues imagina que eres el mejor de esos acróbatas de circo, piensa que eres el maestro de maestros, que eres el pilar que sostiene a las otras cinco personas y que ellas confían plenamente en tu fortaleza y disciplina. No puedes fallar, ¿verdad? Entonces, antes de atravesar una puerta, la que sea, la de tu oficina, la de una fiesta, incluso la de tu cocina, imagina que haces

tu entrada triunfal a la pista. Si esta imagen no te funciona, sólo imagina que te están viendo en traje de baño: Contrae el estómago, estira tu columna, echa los hombros para atrás, crea un espacio entre el tórax y la cadera, mira de frente y sonríe con confianza. Con esta postura vas a ganar tres cosas: te vas a ver unos centímetros más alto, unos kilos más delgado, tu columna vertebral te lo va agradecer.



Una buena postura de hecho hasta *mejora nuestra voz*, ya que el paso libre de aire hace que nuestra voz sea más resonante, rica y fuerte. Pero, sobre todo, no olvides que si te comportas como alguien importante lograrás verte como una persona importante y los demás te tratarán de esa manera. Y, acuérdate del pavoreal, *asume una actitud y te adaptarás a ella*.

CÓMO IMPACTAR POSITIVAMENTE

¿Sabías que por cada once juicios que emitimos en una primera impresión, diez son correctos y uno es equivocado? Todos juzgamos a una persona en segundos. Hay quien se niega a aceptarlo. Sin embargo, si te preguntan:

¿Quién es más confiable, el vendedor que esquiva la mirada o el que mantiene contacto visual? ¿Quién me hace

sentir importante, la cajera del banco que me sonríe y saluda o aquella que nunca levanta la mirada de su computadora?  Qui n es más capaz: el dentista que tiene su consultorio en un edificio moderno, bien localizado y decorado o el que lo tiene en un edificio viejo, cerca de su casa y con los asientos rotos?

Así como es fácil determinar por qué llegamos a estas conclusiones, hay otras no tan sencillas de explicar.  Por qué, de entrada, alguien nos cae mal o bien? El instinto y la emoción influyen mucho. Basta ver cómo reaccionamos cuando un amigo simula aventarnos algo a la cara. Aunque sabemos que no lo va a hacer, por instinto (que es más rápido que la razón) cerramos los ojos. Del mismo modo sucede en nuestras relaciones. Por lo general, la razón no participa.

 No entiendo por qué no fue a mí al que promovieron, si soy mejor?  Por qué no confiar  en mí, si nunca le he mentado?  Qu  pasa, por qué no puedo conseguir chamba?  Alguna vez te has preguntado esto? Te has cuestionado:  qu  hice mal? o  qu  es lo que hacen bien los otros?

La respuesta podría parecerse complicada, sin embargo es tan sencilla como el que a unos les salga muy bien la paella y a otros batida o desabrida. Es la mezcla de los ingredientes,  qu  le pusiste? Condimentos,  a qué sabe? El tiempo,  cu nto está en cocción? y la intensidad de fuego: armoniosamente combinados logran el efecto.

Asimismo, tu puedes lograr o no una buena impresión. Por eso, es necesario entender cada uno de los elementos y su combinación.

A veces, equivocadamente, invertimos grandes cantidades de tiempo o dinero para vernos atractivos, exitosos y con clase, aunque en el camino tengamos que sacrificar otros valores para lograrlo. Sin embargo, no es suficiente. El valor de la belleza, la clase o el éxito es indirecto; valen

como el reflejo mismo de otros valores más importantes, que tenemos que proyectar más allá de lo tangible o lo económico. Por ejemplo: ¿Cuánto vale un señor bañado en oro si es un déspota con la recepcionista que le pide una identificación para entrar al edificio? ¿De qué sirve vestirse con clase si no podemos decir “Gracias” a la persona que trajo el café?

Las cuatro cualidades importantes

Son cuatro las cualidades más importantes que causan un impacto positivo:

- Confiabilidad
- Sensibilidad
- Sencillez
- Capacidad

Las debes transmitir con tu apariencia, lenguaje corporal, voz, estilo para comunicarte, palabras y acciones, así como en medio del ambiente que te rodea.

Confiabilidad. Implica ser abiertos y expresar nuestras emociones. Sin temor, todo nuestro yo debe emanar sinceridad, integridad y transparencia. Decir siempre aquello que en verdad creemos, no porque se considere socialmente aceptable o para evitar la confrontación, sino por absoluto convencimiento. Que tus actos siempre sean consistentes con tus valores. Asimismo, procura nunca exagerar cifras, datos o anécdotas sólo para impresionar, porque en el momento que alguien nota la exageración, adiós credibilidad.

Sensibilidad. Acuérdate que las personas estamos enfermas de importancia, así que nada nos halaga más que

con tus actos y palabras nos hagas sentir importantes. Esto lo podemos hacer de muchas maneras: hacer sentir bienvenido al otro, escucharlo con atención, no interrumpirlo mientras habla, practicar la paciencia, decir las cosas con tacto, mostrar prudencia. Esto siempre te abrirá las puertas en cualquier lado.

Sencillez. ¡Qué bien nos cae una persona sencilla! Sólo que esta cualidad no se puede revelar directamente. Desaparece en el momento en que alguien trata de lucirla. Ser sencillos es aceptar ese lugar en la balanza donde sabemos quiénes somos y quiénes no somos. No podemos estar seguros de ser sencillos, sólo podemos probar que no lo somos a través de sus opuestos: si somos arrogantes, orgullosos, pretenciosos o vanidosos: ¿A quién le vamos a caer bien?

Capacidad. Prepárate. Prepárate siempre. Lee, infórmate, abre tu mente al cambio, a la novedad. Con tu actitud, presencia, vocabulario y conocimientos debes mostrar que eres inteligente, competente, confiable y profesional. Los títulos académicos o profesionales no garantizan que lo seas. El sentido común, las habilidades y el buen juicio sí.

Recuerda que todo encuentro cotidiano con cada persona causa una impresión. Y una vez instalada, esa impresión es difícil de borrar. ¿Quiénes somos, qué pensamos, qué tan inteligentes o confiables parecemos?

Por lo general, las conclusiones que hacemos no se basan en la razón, sino en cientos de asociaciones mentales de experiencias, prejuicios y estereotipos que yacen en nuestro subconsciente. Cuando los identificamos en alguien, llegan al intelecto y a la emoción cual mensaje en taquigrafía.

Como toda buena receta, la clave para causar una buena impresión está en los ingredientes, en los condimentos y

CONVIÉRTETE EN UNA PERSONA ASERTIVA Y LOGRA TU MÁXIMO POTENCIAL.

A través de las páginas de *Comunícate, cautiva y convence*, Gaby Vargas, la comunicadora más destacada de México, comparte con gran claridad y sencillez los secretos para relacionarnos de modo positivo con la gente. Nos ayuda a descifrar los mensajes ocultos de la personalidad de los otros, además de brindarnos consejos efectivos para alcanzar una vida de logros con base en una actitud centrada en la convivencia, el sentido común y la observación.



Gracias a su reconocida experiencia, la autora aborda distintos temas, como el juego del carisma y su enorme poder seductor, el lenguaje corporal, los mensajes sutiles de la voz, los secretos de la buena conversación, la forma de comunicarse con personas introvertidas y la manera de recuperar nuestro niño interior.

ISBN 978-607-313-140-7



9 786073 131407

www.megustaleer.com.mx

 /megustaleermexico
 @megustaleermex

AGUILAR