

# **APRENDA COMO MEJORAR SUS HABILIDADES SOCIALES**

Clemente Franco Justo

Copyright © Clemente Franco Justo. 2006. Todos los derechos reservados

Este ebook puede ser distribuido libremente, siempre y cuando no se altere ni se modifique su contenido. Está prohibido copiar y/o reproducir partes del mismo sin permiso expreso y por escrito del autor. Este material está protegido por la ley internacional de derechos de autor.

## Índice

1. Introducción
2. La persona pasiva, agresiva y asertiva
3. Técnicas para mejorar nuestras habilidades sociales
  - 3.1. Disco Rayado
  - 3.2. Iniciar conversaciones
  - 3.3. Mantener una conversación
  - 3.4. Finalizar una conversación
  - 3.5. Aceptar cumplidos
  - 3.6. Expresar cumplidos y expresar afecto y reconocimiento
  - 3.7. Muestre interés por los demás
  - 3.8. Desarrolle su capacidad de escucha

## 1. Introducción

*“Cuando digo no me siento culpable y si digo sí me doy asco”*

¿Alguna vez ha estado guardando cola durante un tiempo y de repente llegó alguien y se colocó delante usted? ¿Cómo reaccionó? ¿Le llamó la atención y reivindicó su lugar en la cola o por el contrario se calló y permitió que esa persona pasase delante de usted? ¿Alguna vez acudió a un restaurante y le pusieron la tortilla que pidió poco hecha cuando usted manifestó que la quería muy hecha? ¿Qué hizo? ¿Pidió que se la hiciesen tal y como usted la había pedido o se la comió sin más? ¿Alguna vez algún amigo le pidió algo que a usted no le apetecía hacer como prestarle un disco, llevarlo al aeropuerto, dejarle las llaves de su casa, etc.? ¿Qué hizo entonces? ¿Le dijo que lo sentía pero que no le apetecía, o sucumbió a su petición a pesar su reticencia? ¿En alguna ocasión compró en una tienda un objeto y al llegar a casa se dio cuenta de que se encontraba defectuoso o que le faltaba alguna pieza? ¿Qué hizo entonces? ¿Acudió a la tienda a que se lo reemplazaran por otro o le devolvieran el dinero, o por el contrario se quedó con dicho objeto sin más? ¿Alguna vez acudió a una fiesta o una reunión donde apenas conocía a nadie? ¿Qué hizo entonces? ¿Se quedó aislado en un rincón esperando a ver si alguien se le acercaba e iniciaba una conversación con usted, o bien intentó acercarse a la gente, presentándose e intentando iniciar una conversación con ellos? ¿Alguna vez algún amigo le devolvió con algún desperfecto un objeto que usted le prestó? ¿Qué hizo entonces? ¿Le pidió explicaciones y le dijo que le arreglase el desperfecto ocasionado, o bien se calló sin más? ¿Alguna vez, le prestó algo a alguien y pasaron los meses y los meses e incluso los años y esta persona no le devolvía el objeto prestado? ¿Qué hizo? ¿Le pidió que por favor se lo devolviese o bien se calló sin más esperando pacientemente a que llegase un día en que el objeto le fuese devuelto? ¿Alguna vez pagó en una tienda y al salir se dio cuenta que le habían devuelto dinero de menos? ¿Qué hizo? ¿Entró nuevamente a la tienda para pedir el dinero que le faltaba o se fue sin más? ¿Alguna vez estaba usted en algún lugar y alguien comenzó a fumar de tal forma que el humo del cigarro iba entero hacia usted y le molestaba? ¿Qué hizo? ¿Le pidió a la persona que por favor dejara de fumar o se calló sin más? ¿Alguna vez su vecino puso la televisión o la música demasiado alta de tal forma que a usted le molestaba? ¿Qué hizo? ¿Fue a casa de su vecino y le pidió que por favor bajase el volumen o se aguantó sin más? ¿Alguna vez un vendedor acudió a su casa a venderle algo que a usted no le interesaba? ¿Qué hizo? ¿Se lo quitó de encima de forma educada o le compró el producto a pesar de no interesarle? ¿Alguna vez le gustó un chico o una chica hasta

tal punto que creyó haberse enamorado de esa persona? ¿Qué hizo entonces? ¿Se acercó y le dijo lo que sentía por esa persona o por el contrario se calló sin más?

Todos estos aspectos que acabamos de mencionar, hacen referencia a la posesión o carencia de lo que en psicología se denomina habilidades sociales, es decir, a la capacidad que tiene la persona de resolver de forma favorable y satisfactoria diversas situaciones sociales que le permitirán desempeñarse de una forma más positiva con aquellas personas que le rodean, sin que por ello se vean afectados o violados sus propios derechos personales o los derechos de los demás. Por lo tanto, las habilidades sociales son un conjunto de recursos que nos permiten mejorar nuestras relaciones con los demás, sentirnos bien, obtener lo que queremos y procurar que los demás no nos impidan conseguir nuestros objetivos, de tal forma, que obtengamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo. De este modo, tanto nuestro equilibrio personal, como nuestra salud psíquica y física, estarán estrechamente relacionadas y determinadas por la forma en que vivamos nuestras relaciones con los demás. Es por ello, que tendremos una vida más agradable y llena de bienestar y satisfacción, si nuestras relaciones con los demás son gratificantes y satisfactorias, ya que el ser humano es, ante todo y sobre todo, un ser social que vive y que necesita vivir en relación con otras personas.

Las habilidades sociales constituyen, por lo tanto, un importante recurso de afrontamiento con el que contamos las personas, ya que hacen referencia a la capacidad de comunicarse y de actuar con los demás de una forma socialmente adecuada y efectiva.

Debido a que el ser humano es fundamentalmente un ser social, la habilidad social es una capacidad que asegura el buen funcionamiento psicológico de la persona, ya que cuanto mejor sea su habilidad social, mejores serán sus relaciones sociales, lo que a su vez producirá una mayor satisfacción personal y una mayor gratificación en sus relaciones con los demás, lo que le llevará a la búsqueda de nuevos contactos sociales. Asimismo, el déficit en habilidades sociales, producirá que las relaciones con los demás sean ineficaces e insatisfactorias, provocando el rechazo y el aislamiento social y disminuyendo la probabilidad de iniciar y mantener nuevas interacciones sociales con otras personas.

Afortunadamente las habilidades sociales que mostramos o dejamos de mostrar, no son capacidades que están predeterminadas genéticamente y que son por lo tanto

innatas a las personas, sino que dichas habilidades sociales son, fundamentalmente, producto del aprendizaje, ya que éstas pueden ser aprendidas por las personas que carecen de ellas o que muestran déficits en algún aspecto de su habilidad social.

## **2. La persona pasiva, agresiva y asertiva**

Un aspecto fundamental y esencial de las habilidades sociales, es lo que se denomina la conducta asertiva, que puede definirse como la comunicación de las opiniones, creencias, sentimientos y deseos personales de una forma honrada, directa y adecuada. También forman parte de la conducta asertiva aspectos como el dar y recibir cumplidos e iniciar y mantener una conversación. Para ser asertivos, debemos asumir, por tanto, que nadie puede manipular nuestras emociones o nuestro comportamiento a menos que nosotros se lo permitamos, de tal modo, que ser asertivo significa confiar en uno mismo y en sus propias capacidades, asumiendo que pase lo que pase, podremos enfrentarnos a la situación de una forma positiva y eficaz

A este respecto, ante una determinada situación social, existen tres formas diferentes de responder, lo que da lugar a tres tipos diferentes de personas en función de cómo sea su actuación social:

- La persona pasiva, que hace referencia a aquella persona que muestra incapacidad para expresar con libertad lo que siente, reivindicar sus derechos y expresar su propia opinión personal. Es fácil identificar a estas personas, pues piden disculpas constantemente, muestran falta de respeto hacia sus propias necesidades y tratan de evitar los conflictos, al precio que sea. Quien actúa así, no hace comprender sus necesidades y termina sintiéndose marginada y mostrándose irritada por la carga de frustración acumulada. Tampoco para sus interlocutores es fácil la situación de adivinar qué desea el pasivo y termina por considerarlo como una persona molesta.
- La persona agresiva. Estas personas muestran conductas agresivas e inadecuadas como avasallar los derechos de los demás para defender sus propios derechos. Estas conductas agresivas pueden incluir desconsideraciones hacia el otro, insultos, amenazas y humillaciones e incluso ataques físicos. Tampoco falta la ironía y el sarcasmo despectivo. Se tiende a la dominación y a negar a la otra persona la capacidad de defenderse y de responder de forma equitativa. Las consecuencias de esta conducta son, a

largo plazo, siempre negativas, incluso para el agresor que se queda sin amigos por mucho que pueda haber ganado gente a la que puede dominar y controlar

- La persona asertiva. La conducta asertiva es la más hábil socialmente porque supone la expresión abierta de los sentimientos, deseos y derechos pero sin atacar a nadie, ya que expresa el respeto hacia uno mismo y hacia los demás.

La expresión asertiva de nuestras emociones, actúa como medida preventiva de ciertas enfermedades físicas y psíquicas, ya que la represión de las emociones puede producir hipertensión, dolor de cabeza, tensión muscular, dolor estomacal, etc, y conducir a la persona a la ansiedad, la depresión o la ira. Piense por un momento una de las situaciones a las que se hacía referencia en la introducción de. Usted lleva varios minutos en la cola de la carnicería esperando que le llegue su turno. De repente, justo cuando le toca a usted, una persona de edad avanzada se le adelanta y comienza a pedirle al carnicero tal o cual producto. Si usted tranquilamente dice “perdone, pero estaba yo antes” (respuesta asertiva), habrá resuelto la situación de forma favorable para su intereses, usted se sentirá bien consigo mismo, habrá expresado lo que realmente quería hacer y todo ello, sin insultar ni amenazar a la otra persona, por lo que su tensión arterial y su pulso cardiaco no tuvieron por que sufrir ninguna alteración, al tiempo que su autoestima y su sentimiento de valía personal se verán recompensados y reforzados. Si por el contrario, usted se calla y permite que esa persona se cuele delante de usted (respuesta pasiva), probablemente comenzará un diálogo interno tremendamente negativo, perjudicial y destructivo para usted mismo. Usted comenzará a decirse “será desgraciado y caradura el hombre este, vaya falta de educación, ahora, que esto no me pasa ni una vez más, la próxima vez monto una que se va a enterar, ¿pero porque he dejado que se cuele? ¿por qué no le he dicho nada?, soy un cobarde, desde luego es que no tengo remedio, le tenía que haber gritado, ¿pero que es lo que se ha creído? ¿es que acaso soy transparente?, todo la mañana esperando y ahora me pasa esto, es que todo me tiene que pasar a mí, se tiene que colocar justo cuando llega mi turno, etc. etc.”. Ni que decir tiene, que este diálogo interno provocará que nuestra tensión arterial se dispare por las nubes, que nuestro ritmo cardiaco se acelere, que comience a dolernos la cabeza y que todo nuestro organismo se ponga en tensión, además de haber sufrido un duro golpe a nuestra autoestima y a nuestro sentimiento de valía personal. Los mismos síntomas negativos experimentaremos si nos dedicamos a gritarle furiosamente a la persona

que se nos acaba de colar, insultándola o amenazándola por su comportamiento (respuesta agresiva).

### **3. Técnicas para mejorar nuestras habilidades sociales**

#### **3.1. Disco Rayado**

Consiste en ser persistentes repitiendo una y otra vez lo que queremos sin necesidad de enfadarnos con nuestro interlocutor, simplemente insistiendo al defender nuestra opinión y nuestros derechos. No tenemos porque justificar o explicar nuestros deseos, simplemente debemos limitarnos a repetirlos una y otra vez, siendo persistentes en lo que queremos decir y evitando cualquier intento de nuestro interlocutor por desviar el tema y por tratar de manipularnos

Ejemplo:

-Buenos días, estoy de visita esta mañana en su barrio y ha sido usted seleccionado para beneficiarse de la increíble oferta que nuestra compañía de seguros le brinda a usted de forma exclusiva.

- Entiendo, pero no me interesa.

- Déjeme que le explique durante unos breves minutos en que consiste y verá como no se arrepiente

- Muchas gracias, pero ya le he dicho que no me interesa.

- Tan sólo le estoy pidiendo unos pocos minutos y le garantizo que le voy a mostrar una oportunidad que no va a dejar escapar.

- Agradezco su interés, pero ya le he dicho que no me interesa.

- Usted no es consciente de la enorme oportunidad que está usted dejando escapar.

-Puede que así sea, pero realmente no me interesa.

-¿Pero usted no se da cuenta de que si no aprovecha esta oportunidad alguno de sus vecinos lo hará por usted y entonces será demasiado tarde?

-Pueda que tenga usted razón, pero de cualquier modo, no me interesa.



-Usted va a perder la oportunidad de su vida al dejar escapar esta maravillosa oferta y le aseguro que si usted no me permite pasar para que brevemente le explique el producto que venimos a ofrecerle, le garantizo que tarde o temprano se arrepentirá por haber dejado pasar esta maravillosa oportunidad.

- Si, puede ser que me arrepienta, pero de todos modos no me interesa.

- Pues bien, usted se lo pierde. Adiós.

- Adiós. Buenos días.

### 3.2. Iniciar conversaciones

Es evidente, que un requisito indispensable y fundamental para poder ser habilidosos socialmente, consiste en desarrollar la habilidad de iniciar conversaciones de forma adecuada. Diversos autores, han venido estableciendo que los mejores métodos existentes para iniciar una conversación con una persona desconocida consisten en lo siguiente:

- Hacer un comentario o una pregunta sobre la situación en la que se encuentran: “¿lleva mucho tiempo esperando el autobús?”
- Realizar algún cumplido a la otra persona: “me gusta mucho el olor de su colonia, ¿me puede decir como se llama, por favor?”
- Ofrecer algo a la otra persona: “¿le apetece un chicle de fresa?”
- Realizar una pregunta u observación respecto a lo que está haciendo la otra persona: “yo también compro esa misma revista que usted está leyendo, a mí también me parece muy interesante”.
- Saludar a la otra persona y presentarse uno mismo.
- Pedir a la otra persona que se una a la tarea que estamos realizando o pedirle si podemos unirnos a lo que ella está haciendo.

- Dar nuestra opinión o compartir nuestra experiencia respecto a algo que está diciendo o haciendo la otra persona: “a mí una vez también me pasó algo parecido cuando una vez tuve que salir de viaje y me dejé el paraguas encima de la lavadora”.
- Pedir ayuda, consejo, información u opinión a la otra persona: “¿podría indicarme la mejor manera de llegar a tal lugar?”, “veo que usted tiene un reloj de tal marca, yo estoy pensando en comprarme uno ¿me lo recomendaría usted?”

No se recomiendan en absoluto, las siguientes estrategias a la hora de tratar de iniciar una conversación con otra persona:

- Nada de hacer comentarios muy personales, ya que de entrada provocarán rechazo por parte de nuestro interlocutor: “estoy pensando en separarme de mi mujer”.
- Hacer comentarios sarcásticos: “esto es más aburrido que un funeral”.
- Utilizar expresiones ofensivas o despectivas: “era más feo que un mono con sarampión”.
- Criticar: “estos autobuses son una auténtica asquerosidad”.
- Utilizar expresiones de tipo dogmático o prejuiciosas: “las mujeres donde están bien es en la cocina”; “los católicos me parecen todos unos reprimidos”.

### **3.3. Mantener una conversación**

Una vez iniciada la conversación, el siguiente paso consiste en mantener viva la conversación, haciéndola interesante y agradable para todas las partes implicadas en ella. Para ello, son fundamentales las siguientes estrategias:

- En primer lugar, es fundamental mirar a los ojos de nuestro interlocutor, ya que de esta forma manifestamos interés por lo que nos está diciendo.
- También es importante parafrasear, es decir, repetir lo que la otra persona nos está diciendo pero con nuestras propias palabras: “o sea, que lo que quieres decir es que...”

- Realizar preguntas abiertas: como, por que, de que manera, que piensas acerca de....
- Es fundamental respetar el turno de palabra de nuestro interlocutor y no interrumpirlo cuando esté hablando,
- Hay que realizar preguntas interesándonos por nuestro interlocutor: “¿cómo es que te viniste a estudiar a esta ciudad?”, “¿por qué decidiste matricularte en psicología?”, “¿de que manera intentaste solucionar tal problema?”, “¿qué piensas acerca de la nueva ley que ha sacado el gobierno?”
- Hay que cambiar de tema cuando vemos que el tema que estamos tratando se está agotando o comienza a ser aburrido: “cambiando de tema, ayer vi un reportaje en televisión donde se hablaba de tal aspecto, ¿qué opinas sobre ello?”
- Hay que responder de forma abierta a las preguntas que se nos formulan, tratando de no emplear monosílabos, utilizando para ello lo que se denomina revelación de nosotros mismos que hace referencia a la capacidad de revelar información a nuestro interlocutor sobre nuestra forma de ser, de pensar o de actuar, para de este modo, mantener viva la comunicación: “¿llevas mucho tiempo viviendo aquí?”, en lugar de contestar con un simple sí, sería mejor decir “sí llevo tres años viviendo aquí, antes de venir aquí estuve viviendo en Barcelona durante cinco años”. Es decir, para mantener la conversación debemos intentar no contestar con monosílabos (sí, no, puede, etc.), sino que debemos extendernos en nuestra respuesta manifestando nuestra opinión personal para de este modo mantener viva y abierta la conversación, dando oportunidad a nuestro interlocutor de replicar lo que nosotros decimos, proporcionando, por lo tanto, información sobre nosotros mismos, sobre nuestra forma de pensar, sobre nuestras aficiones, nuestros valores, etc.
- También hay que utilizar la libre información que nos proporciona nuestro interlocutor, ya que si queremos ser unos buenos comunicadores debemos ser capaces de captar y hacer un buen uso de la información libre que nos proporcionan nuestros interlocutores: “antes dijiste que estuviste viviendo cinco años en Barcelona, ¿qué tal tu experiencia allí?”

### 3.4. Finalizar una conversación

Evidentemente, ninguna conversación es eterna, por lo que tan importante es aprender a iniciar y mantener una conversación, como aprender a dar por finalizada una conversación cuyo tema ya no da más de sí y llegó el momento de ser zanjada. Entre las posibles estrategias para dar por finalizada una conversación se encontrarían las siguientes:

- “Me ha encantado hablar contigo, deberíamos repetir esta conversación en un futuro”.
- “Lo siento, pero ahora debe marcharme, ha sido todo un placer hablar contigo”.
- “Me gustaría seguir con esta conversación, pero me están esperando en tal sitio”.
- “Vaya que tarde es, nos hemos puesto a hablar y perdí la noción del tiempo”.

### 3.5. Aceptar cumplidos

A la hora de recibir un cumplido, debemos de aceptarlo, al tiempo que agradecemos el cumplido recibido, en lugar de negarlo, ignorarlo, rebatirlo, minimizarlo o contestando con otro cumplido

Ejemplo 1:

- Me ha gustado mucho la exposición que hiciste esta mañana.
- Respuesta correcta: Muchas gracias, la verdad es que le dediqué muchas horas a su preparación, así que me alegra que te haya gustado (respuesta asertiva).
- Respuesta incorrecta: Tampoco salió tan bien, simplemente salí del paso (respuesta pasiva).
- Respuesta agresiva: Hombre es que si no te ha gustado es que eres medio tonto (respuesta agresiva).

Ejemplo 2:

- Te queda muy bien ese vestido, estás muy guapa con él.

- Respuesta correcta: Muchas gracias, la verdad es que a mi también me gusta mucho como me queda (respuesta asertiva).

- Respuesta incorrecta: Que va, no es para tanto (respuesta pasiva).

- Respuesta incorrecta: Hasta un ciego podría ver lo bien que me sienta este vestido (respuesta agresiva).

Ejemplo 3: Enhorabuena por el notable de tu examen.

Respuesta correcta: Muchas gracias, estuve estudiando mucho y afortunadamente obtuve una buena nota (respuesta asertiva).

Respuesta incorrecta: Fue pura suerte, así que no tiene ningún merito (respuesta pasiva).

Respuesta incorrecta: Sí, la verdad es que soy el mejor y el más listo de esta clase de inútiles y fracasados (respuesta agresiva)

Ejemplo 4: Me gusta como te queda ese peinado.

Respuesta correcta: Muchas gracias, la verdad es que pienso que me favorece bastante (respuesta asertiva).

Respuesta incorrecta: Que va, a ti si te queda bien el peinado que llevas, yo sin embargo, parece que me acabo de levantar ahora mismo (respuesta pasiva).

Respuesta incorrecta: Si hay que tener mucha clase y estilo para poder llevarlo, ya que no a todo el mundo podría favorecerle lo mismo que a mí (respuesta agresiva).

Ejemplo 5: Fue genial el partido que jugaste el otro día, estuviste realmente sensacional.

Respuesta correcta: Muchas gracias, yo también salí contento de cómo jugué aquel día (respuesta asertiva).

Respuesta incorrecta: ¿Sabes si el domingo abre el centro comercial? (respuesta pasiva).

Respuesta incorrecta: Si soy el mejor del equipo, los otros son todos una pandilla de torpes (respuesta agresiva).

### 3.6. Expresar cumplidos y mostrar afecto y reconocimiento

Tan importante es saber aceptar los cumplidos que recibimos, como desarrollar la habilidad de expresar cumplidos sinceros a las personas que nos rodean, ya que a todo el mundo le gusta sentirse querido, recompensado, valorado y apreciado por los demás, por lo que si elogiamos a los demás, nos ganaremos su aprecio, su cariño, su consideración y su amistad. Por el contrario, la crítica genera odio, venganza, resentimiento y enemistad. Por lo tanto, el elogio sincero es la forma más eficaz de conseguir el aprecio y la estima de los demás, por lo que en lugar de dedicarse a buscar defectos en la gente, busque sus cualidades y habilidades y felicíteles por ello.

Es importante a la hora de elogiar a alguien ser concreto y específico y no utilizar elogios generales (en lugar de decir “que bien se te ve hoy” habría que decir “que peinado más estupendo llevas hoy, me gusta muchísimo”). También es importante a la hora de hacer cumplidos, expresarlos en términos de nuestros propios sentimientos en lugar de hacerlo en términos absolutos (por ejemplo, en lugar de decir “que camisa más bonita llevas”, habría que decir “me gusta mucho tu camisa”). Varios autores recomiendan que para que los cumplidos sean más fáciles, tanto de realizar, como de aceptar, es útil realizar una pregunta después de haber expresado el cumplido (por ejemplo, “me gusta mucho el bolso que llevas, ¿me puedes decir donde lo compraste por favor?”, o “me gustó mucho el trabajo que expusiste el otro día en clase, ¿cuánto tiempo tardaste en preparar la exposición?”, o “este arroz está buenísimo, ¿cuánto tiempo lo has dejado hervir?”, etc.). También tenemos que tener en cuenta el momento idóneo para realizar un cumplido. Evidentemente, decir en mitad de una discusión “que guapa estás cuando te enfadas”, probablemente no conseguirá sino enfadar aún más a nuestro interlocutor. Tampoco es recomendable realizar un cumplido justo antes de pedirle un favor a la persona a la cual le estamos realizando dicho cumplido, ya que puede sonar totalmente falso y podemos parecer unos auténticos interesados, por lo que con toda probabilidad, el cumplido no será tenido en cuenta por la persona a la cual se lo hemos realizado (por ejemplo, “que bien te quedan esos pendientes, por cierto, ¿podrías prestarme los apuntes de la clase anterior?”

William James, decía que el principio más profundo de la naturaleza humana es el ansía de ser apreciado. Por lo tanto, si usted satisface esa necesidad de reconocimiento y aprecio que tienen las personas, la estima y apreciación de éstas hacia usted, aumentará de forma inimaginable. Por ello, es importante que se muestre generoso en la tarea de elogiar y apreciar a los demás, ya que de este modo, es muy probable, que los demás le consideren como una persona socialmente competente y de cuya compañía les es grato disfrutar. Además, está comprobado, que la gente que nos elogia suele caernos mucho mejor que aquellas personas de las cuales no recibimos ningún tipo de refuerzo o aprobación, al tiempo que nos parecen más simpáticas y agradables, por lo que tendemos a buscar su compañía y a incrementar la cantidad de interacciones sociales que tenemos con ellas.

### 3.7. Muestre interés por los demás

*“Nos interesan los demás cuando se interesan por nosotros” (Syro).*

Una estrategia tremendamente eficaz para poder relacionarnos de forma efectiva con los demás, consiste en interesarnos verdaderamente por ellos, por sus aficiones, sus historias, su familia, su trabajo, etc. A la gente le encanta hablar de sí misma, le encanta que los demás consideren interesante lo que tienen que decir y suelen apreciar a las personas que se interesan porque compartan con ellas diversos aspectos de su vida personal, familiar y laboral.

De hecho, si queremos caer bien a los demás, debemos averiguar, en primer lugar, que es lo que les gusta, a continuación debemos interesarnos por ello y finalmente debemos dejar que nos hablen acerca de ello. Dale Carnegie ejemplifica muy bien este principio cuando afirma: *“usted puede ganar más amigos en dos meses interesándose de verdad por los demás, que los que puede ganar en dos años cuando trata de interesar a los demás en usted”.*

Por lo tanto, demuestre un verdadero interés por las personas y ya verá como éstas se lo agradecerán enormemente aumentando su consideración hacia usted, ya que en estos tiempos de soledad, prisas, agobios e individualismo, cada vez se valora y aprecia más el encontrarnos con personas dispuestas a escucharnos y a compartir con nosotros un intervalo de su tiempo en el cual hacemos sentir importantes y transmitimos la sensación de que lo que tenemos que contar, nuestra vida, nuestro trabajo y nuestras aficiones son realmente interesantes para alguien.

Así que ya sabe, a la gente le apasiona hablar de sí misma, por lo tanto, haga que los demás hablen de ellos, interésese verdaderamente por lo que tienen que decirle y por lo que tienen que contarle y ya verá como usted les caerá increíblemente bien y será tremendamente valorado, considerado, estimado y apreciado por ellos.

### **3.8. Desarrolle su capacidad de escucha**

Como ya acabamos de ver en el apartado anterior, para poder mantener y establecer buenas relaciones interpersonales con los demás, es fundamental y necesario desarrollar la capacidad de saber escuchar, ya que muchas relaciones se acaban o se ven deterioradas, cuando una de las partes percibe una falta de atención o interés en su interlocutor hacia lo que ella está expresando. Recuerde que acabamos de ver en el apartado anterior, que a la gente le gusta que se interesen por ella y, por lo tanto, a todo el mundo le gusta también sentirse escuchado, ya que no podemos mostrar interés por alguien si no escuchamos lo que esta persona nos dice. La conducta de escuchar es una combinación entre oír lo que la otra persona nos está diciendo al tiempo que nos implicamos psicológicamente con la persona que nos está hablando. Por tanto, se trata de escuchar con la mente y no sólo con los oídos, ya que no es lo mismo oír que escuchar. Esta distinción entre oír y escuchar puede hacerse más clara si en alguna ocasión estaba realizando alguna actividad mientras escuchaba música y de repente se ha dado cuenta de ha estado trabajando durante todo un CD, pero que sólo ha escuchado algunas partes del mismo. En los intervalos entre los diferentes momentos en los que estaba sonando la música pero usted no fue consciente de ella, su sistema auditivo estaba oyendo dicho sonido, pero usted no lo estaba escuchando ya que no era consciente de él. Por lo tanto, un oyente activo es aquel que presta atención a la persona que habla y, para ello, es necesario el deseo de atenderla, mostrándole sobre todo respeto y aceptación por aquello que nos está transmitiendo o nos está tratando de comunicar, por lo que la escucha activa y sincera es un elemento primordial para poder tener y disfrutar de unas relaciones personales satisfactorias, placenteras, enriquecedoras y agradables con los demás.

A lo largo de estos últimos años, afortunadamente para mí y para la gente que me rodea, he aprendido a escuchar a los demás y me alegro enormemente de ello, ya que al tiempo que han mejorado mis relaciones con los demás, aprendo mucho escuchando a la gente, porque me he dado cuenta que todo el mundo tiene cosas interesantes que decir y transmitir. Pero antes de esto, se puede decir que mi



capacidad de escucha era bastante nula y deficiente por no decir inexistente. Mientras alguien me estaba contando algo, yo me dedicaba a pensar en mis cosas, a divagar mentalmente y a distraerme de una forma tremendamente fácil y frecuente. De hecho cometía la mayor parte de los errores que enumera Partir como barreras para una comunicación eficaz, entre las que caben destacar las siguientes conductas: criticar y etiquetar, favorecer la distracción, soñar despierto, confianza excesiva, predicar o moralizar, interrumpir, dar consejos, intentar arreglar los problemas de nuestro interlocutor, escuchar solamente el contenido pero no prestar atención a los sentimientos y las emociones que nos está transmitiendo, no atender al lenguaje no verbal (los gestos, la postura, la mirada, la sonrisa), terminar la frase de la otra persona, prejuizar a la persona que habla, saltar a las conclusiones, hablar pero no escuchar, interpretar y diagnosticar (“a ti lo que te pasa es que...”).

Cuando la gente nos cuenta sus problemas, simplemente quiere que la escuchemos, que la entendamos, que le demos nuestro apoyo y nuestro cariño, pero no quieren que les solucionemos sus problemas y que les demos consejos sin parar. La gente cuenta sus problemas para saber que hay alguien ahí que les escucha, les entiende y que comprende sus sentimientos. Por eso, es de vital importancia si queremos mejorar nuestras relaciones sociales con los demás, el aprender a escuchar sin interrumpir, sin juzgar y sin ofrecer soluciones a los problemas que nuestro interlocutor nos plantea. Escuche, comprenda y muestre afecto a la persona que está compartiendo sus sentimientos con usted. No critique, no aconseje, simplemente escuche y ofrezca su apoyo, su cariño y su comprensión. No trate de cambiar los sentimientos de la otra persona, no los invalide ni los juzgue. Muéstrese comprensivo y receptivo, parafrasee lo que su interlocutor le está diciendo para que éste vea que entiende sus sentimientos y que se está poniendo en su lugar. Y sobre todo, no descalifique las opiniones de los demás y mucho menos sus sentimientos. De hecho éste era el principal error que yo he cometido durante muchos años, el de invalidar los sentimientos de los demás, diciendo cosas como “tampoco es para tanto”, “no tienes razones para sentirte así”, “le estás dando más importancia de lo que tiene”, etc. Así que, por su propio bien y por el de la gente que se relaciona con usted, no cometa este mismo error que yo cometí durante tanto tiempo, no sermonee, no adoctrine, no ofrezca soluciones sin parar y sobre todo no invalide, minimice o critique los sentimientos que la otra persona le está transmitiendo.