



Multi Educa
online

ESCUCHAR PARA CONVENCER



*Incremente sus ventas,
solucione conflictos y
detecte mentiras*

Jorge Arteaga Zambrana

*Dedicado con todo mi amor
a mis hijitas, fuentes de inspiración para este libro:
Andreita, Aniba y Alicia*

Editorial Riquezas S.R.L.

Multi Educa Online, "Comunicación Efectiva". ©

Registro de Propiedad Intelectual y Derechos de Autor:

ISBN OBRA COMPLETA: 978-99974-855-0-2

ISBN VOLUMEN: 978-99974-855-7-1

Prohibida la reproducción total o parcial de este libro con fines de lucro sin autorización escrita del autor.
MMXX.

Sección A: Introducción

INTRODUCCIÓN

Desde que era un adolescente comencé a apasionarme por los libros, primero por las novelas, luego por la historia y otros géneros, pero los que más me llamaron la atención fueron los educativos; desde los que explicaban el funcionamiento del universo y la vida hasta los de filosofía y las dantescas técnicas de comunicación. Siempre fui un voraz lector, leía aproximadamente unos 100 libros de tapa a tapa cada año, siempre intentando leer a los mejores autores del mundo de cada rubro...

Sin embargo, cuando nació mi primera hija, comencé a preguntarme qué podría hacer para ahorrarle a ella todos esos años de lectura, experiencias y reflexiones, y, sin embargo, que ella pudiera beneficiarse de lo mejor que había encontrado, tanto en conocimiento, sabiduría y, especialmente, en consejos prácticos que la ayudarán a ser una persona más efectiva y feliz, especialmente, a saber la ciencia y el arte de: ***La Comunicación Efectiva***: es decir, cómo escuchar, hablar, leer y escribir y, posteriormente, cómo negociar, vender, desarrollarse como persona y las técnicas del liderazgo.

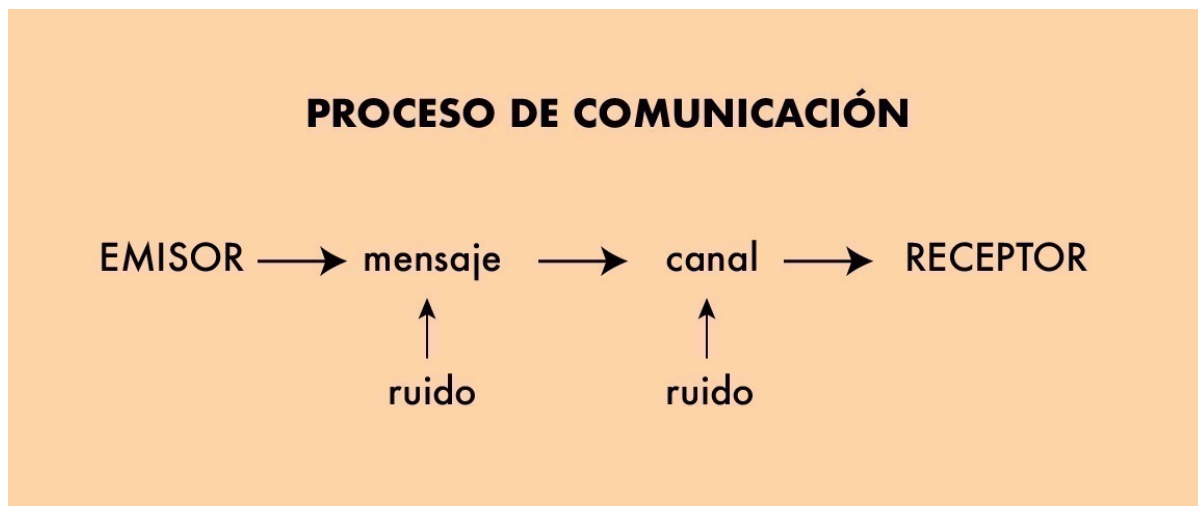
Fue en ese momento cuando nació el primer borrador de este libro en el año 2003, cuando escribí la primera versión de este libro. Sin embargo, para ese entonces, ya había comenzado mi carrera como escritor y estaba lleno de proyectos muy desafiantes ya en curso. Los cuales me tomaron casi 15 años en terminar, durante los cuales escribí y publiqué 10 libros, como la Enciclopedia Bolivia Agropecuaria que fue presentada en la Academia Nacional de Ciencias para el aniversario número 50 de la Academia. Para hacerlo, viajé durante más de 10 años con el programa televisivo del

mismo nombre realizando estos documentales y aprendiendo el arte de la comunicación audiovisual.

Luego, fundé con otros amigos la Editorial Riquezas y Multiweb Pro con lo que pude aprender a sacar todas estas ideas al mundo a través de la producción de videos y páginas web... Y, ahora, con Multi Educa Online, por fin llegó la hora de terminar y presentar el presente libro con la inspiración y guía de mis otras dos hijas, y teniendo en mente a todos aquellos emprendedores que quieren incrementar sus ventas en la era digital y a todas aquellas personas que deseen mejorar su efectividad y calidad en sus relaciones con otras personas.

Comunicación Efectiva

La comunicación efectiva consiste en la adquisición de conocimientos y habilidades que aseguran la transmisión y recepción de mensajes de forma clara, precisa y que respondan a nuestros intereses. Toda comunicación sigue el siguiente proceso básico:

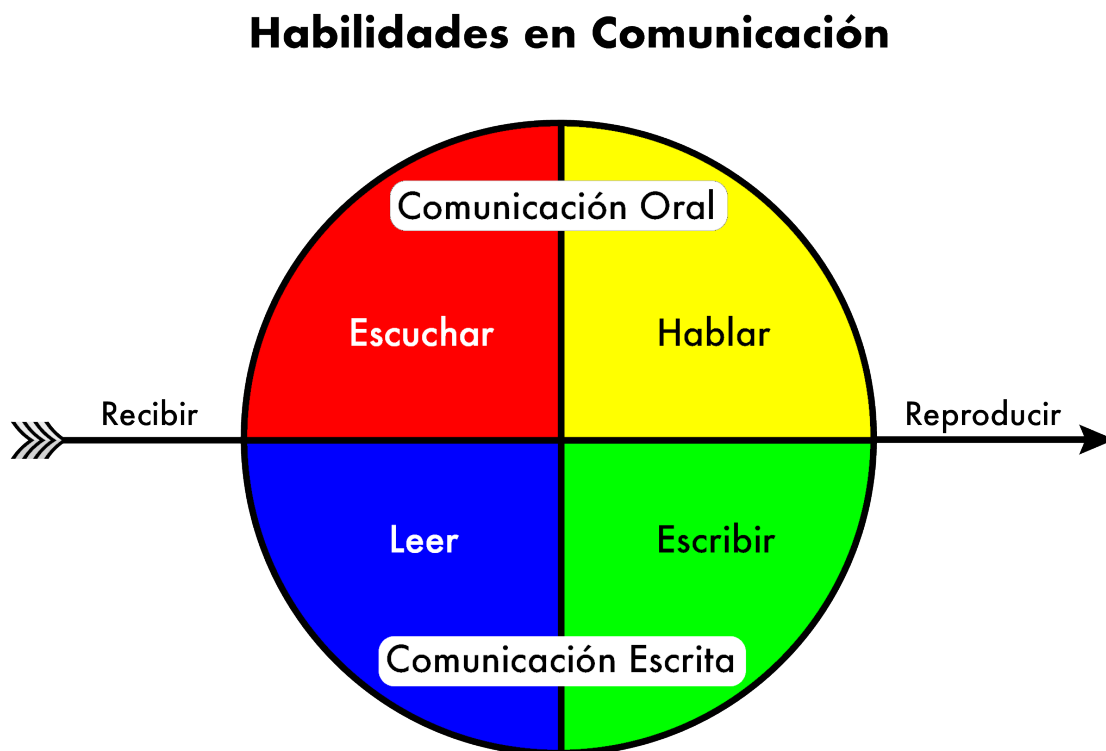


Sin embargo, lograr que el mensaje que llegue al receptor sea el mismo que ha enviado el emisor está lleno de problemas. Ya sea porque el emisor no ha redactado correctamente el mensaje o porque el receptor no entendió el mensaje porque había demasiado "ruido" o interrupciones que evitaron que comprenda el mensaje, o porque el receptor no comprendió correctamente lo que leyó o escuchó en el mensaje,

etcétera.

El desarrollo de la comunicación ha sido un factor decisivo en la evolución de la humanidad. Gracias a la comunicación nació el trabajo en equipo, la transmisión de conocimientos, etcétera; en general, es la base de la sociedad moderna. Bill Gates, dice que el verdadero aporte del Internet y la computación, es haber mejorado la comunicación como nunca antes en la historia. Hoy por hoy, una persona puede trabajar y vivir en lugares diferentes del mundo; puede comunicarse con cualquier persona en cualquier lugar y a cualquier hora. Claramente, está es la tendencia del futuro. Sin embargo, la comunicación personal también es fundamental en nuestro diario vivir, puesto que debemos relacionarnos con nuestros familiares, vecinos, compañeros de trabajo, amigos, desconocidos, etcétera.

Básicamente existen cuatro medios a través de los cuales nos comunicamos. Dos son de entrada (escuchar y leer) y dos son de salida (hablar y escribir), de acuerdo al siguiente gráfico:

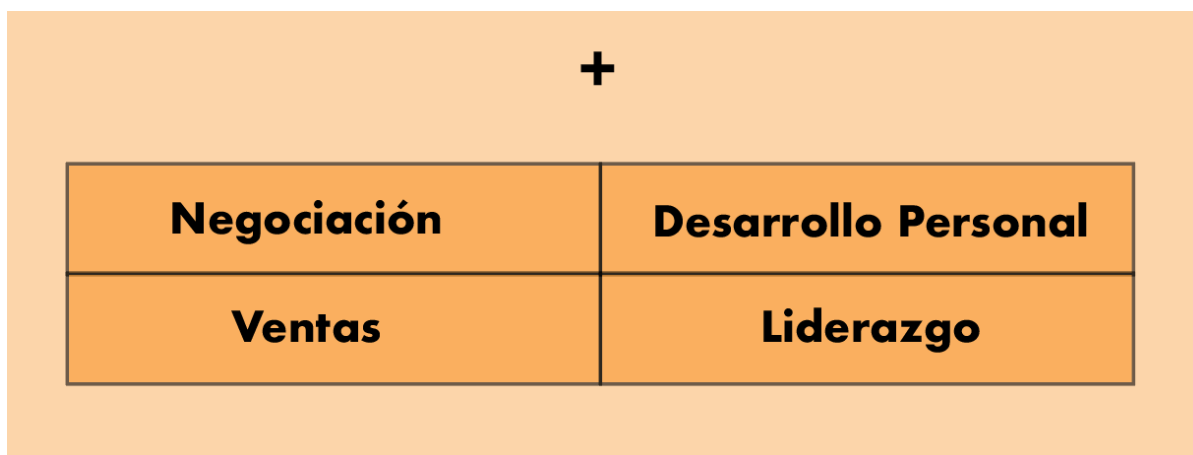


A leer y a escribir nos empiezan a enseñar en el colegio, pero, la mayor parte de los adultos no saben hacerlo correctamente. Casi todos tienen problemas cuando tienen

que leer libros o documentos para el colegio, la universidad o el trabajo. Incluso, la mayor parte de los profesionales se sienten abrumados porque admiten que no pueden entender lo que leen con facilidad, en especial, cuando se trata de textos extensos, y tienen aún muchos más problemas si tienen que recordarlos más tarde. Para casi todos, escribir tampoco es tarea fácil, encontrarse frente a una hoja en blanco y la necesidad de escribir una carta, informe, propuesta, artículo, cuento, novela, etcétera, puede ser una experiencia atemorizante y frustrante.

Hablar y escuchar presentan aún más dificultades para el común de las personas. Si alguna vez tienen que hablar en público, ya sea en el colegio, universidad, en el trabajo, en alguna ocasión especial, dar un discurso, etcétera, las personas se sienten aterrorizados y no saben cómo prepararse para una situación así. Como resultado, no pueden comunicar sus verdaderos pensamientos, conocimientos y experiencias o, por lo menos, no con la claridad y efectividad que podrían, si conocieran el proceso, los principios y las técnicas fundamentales de estas ciencias y artes.

Saber escuchar es uno de los aspectos más importantes de la comunicación. La mayor parte de nosotros perdemos oportunidades e información clave para nuestro desarrollo, sólo por no haber escuchado y "comprendido" a otras personas. Incluso, muchos se sienten tan turbados por sus emociones y prejuicios que no llegan a comprender los mensajes recibidos y, por lo tanto, suelen dar respuestas y soluciones equivocadas.



Sin duda aprender y perfeccionar todos estos temas puede llevar años de estudio y práctica. En realidad considero que estas habilidades deben ser aprendidas, practicadas y reaprendidas durante toda la vida. Es necesario perfeccionar temas como: ortografía, sintaxis, morfología, prosodia, lectura, oratoria y muchos otros. Sin embargo, la mayoría de las personas no tienen el tiempo suficiente. Por esto se preparó el presente texto. El cual no pretende ser una enciclopedia completa de todos estos temas ni mucho menos, pero sí intenta resumir algunas de las principales técnicas, principios y procesos básicos de: saber escuchar, saber leer, saber hablar, saber escribir y, como refuerzo para una comunicación efectiva, se han incluido los

temas de negociación, ventas, desarrollo personal y liderazgo. El objetivo es que cualquier estudiante, profesional o persona interesada pueda tener, en un solo ejemplar, un resumen que le ayude afrontar el diario vivir y las circunstancias importantes de la vida. Y, también saber defender nuestras posiciones y lograr objetivos.

Sección B: Comunicación Escencial

Capítulo I: Saber Escuchar

INTRODUCCIÓN

"Aun el tonto, si calla, pasará por sabio y por inteligente si cierra los labios". – Proverbios 17:28

Beneficios de Saber Escuchar

- Gane más y mejores clientes.
- Deje de vender lo que el mercado NO quiere.
- Solucione conflictos entre sus empleados y familia.
- Técnicas sencillas y efectivas.
- Incremente sus ventas y gane más dinero.

Este capítulo resume el proceso, los principios y las técnicas básicas que nos ayudan a ser conversadores más apreciados, a obtener información importante, a llevarnos mejor con las personas e, incluso, nos ayuda a convencer a otros para que nos concedan lo que les pidamos.

Al saber escuchar con atención, podremos detectar lo que nuestros clientes realmente quieren y lo que no les interesa. Deje de vender lo que el mercado no quiere y dedíquese a ofrecer con excelencia lo que sus clientes potenciales desean, necesitan y, mejor aún, no pueden vivir sin ello.

La mayor parte de los conflictos entre personas, empresas o, incluso, países, son ocasionadas porque cada parte solo habla de sus intereses y no se toman el tiempo de escuchar y entender las necesidades de la otra parte; con lo que normalmente dejan pasar innumerables posibilidades de encontrar puntos en los que sí están de acuerdo y, además, puntos que sí estaríamos dispuestos a ceder. Pues, muchas veces, lo que es importante para una persona no lo es tanto para otra; y, viceversa.

La solución es utilizar algunas técnicas que muchas veces parecen contra-intuitivas, pero, una vez que las conoce y aplica, son completamente lógicas y eficaces.

Es por esto, que aprender a escuchar es una habilidad invaluable que le traerá innumerables beneficios en sus relaciones con sus clientes, colegas, subordinados, amigos, familia y con cualquier persona con la que le interese mejorar su relación para lograr sus objetivos, tanto económicos como de felicidad; sin mencionar el invaluable regalo que le hacemos a la persona escuchada, pues esta se siente comprendida, respetada y querida, aún cuando no se le otorgue lo que pida.

Para ello, a continuación vamos a analizar rápidamente lo siguiente:

- Tipos de Comunicación,
- Proceso de Saber Escuchar,
- Los Problemas a Evitar y Resolver,
- Las Principales Técnicas,
- Detección de Mentiras
- El Control de las Emociones y
- Cómo Escuchar para Convencer.

TIPOS DE COMUNICACIÓN

Cuando dos personas conversan lo pueden hacer con diferentes propósitos. Es necesario reconocer este propósito para responder acorde con la situación. Sepa leer entre líneas.



Comunicación Fática

El propósito puede ser el de distender la situación y conocerse mejor. Para esto normalmente se conversa de cosas superfluas o banales, pero son intercambios de experiencias los que ayudan a mejorar las relaciones. Es por esto que es conveniente comenzar una conversación de esta manera hasta "romper el hielo".

- No hay porqué exponer juicios aunque no se esté de acuerdo con la otra persona.
- Intente entender la mentalidad del hablante, sus motivaciones y experiencias.
- Averigüe qué le interesa, en qué momentos y en qué lugares.
- Muéstrese dispuesto y con muchas ganas de escuchar.
- Utilice la comunicación fática en la cantidad correcta: ni mucho ni poco.

Catarsis

La catarsis se presenta cuando una persona necesita desahogarse acerca de algo que la esta inquietando. Por ejemplo, si una persona se gana la lotería, no podrá escuchar atentamente hasta que haya comunicado a la otra persona lo que le aconteció. Hasta que eso no suceda, existe tanto ruido en su cabeza que debe contarle primero. Esto sucede en diferentes grados.

Es necesario reconocer en que tipo de comunicación se encuentra la otra persona, y usted mismo, para adaptarse y poder responder de la manera adecuada.

- Créese fama de mantener en secreto la información confidencial.
- Ejercítese a comprender a los demás cuándo se dirigen a usted y exteriorice esa comprensión.
- Comparta, de manera más directa, con quienes puede confiar sus sentimientos más sinceros.

Informativa

Es cuando se transmite y recibe información. Siempre pregúntese a usted la validez de lo que escuche. Pregúntese:

- ¿La información que estoy escuchando es coherente, objetiva y lógica?

<i>La Pregunta más Importante</i>
*** ¿Cómo sé que esto es verdad? Sin embargo, no hace falta contradecir ni discutir con nadie, puesto que la mayoría de las veces usted no necesita convencer a nadie, pues recuerde: <i>“Quiere usted estar en lo cierto o prefiere ser feliz...”</i> Sin embargo, la búsqueda de la verdad debe ser siempre una prioridad en su vida y en su lógica interna. Ahora, con quien la busque o comparta es otro tema.

Comunicación para Convencer

Es cuando una persona intenta convencer a otra acerca de algo.

VEA TAMBIÉN EL CAPÍTULO DE NEGOCIACIÓN

PROCESO DE SABER ESCUCHAR

Si bien todos escuchamos a otras personas constantemente, el saber escuchar para poder extraer la información importante para nosotros, al mismo tiempo que influimos en la otra persona es una ciencia y un arte. Es por eso que es recomendable tener en mente el siguiente proceso:



Preparar: Para poder escuchar exitosamente, es muy importante reducir los “ruidos” al máximo. Es decir, cualquier circunstancia que evite o perjudique el poderse comunicar con tranquilidad. Por ejemplo, si usted o su interlocutor están recibiendo constantes interrupciones por parte de otras personas, del celular, televisión, etc., lo mejor es cambiar esa situación solicitando el tiempo necesario de atención exclusiva. Si no se lo pudiera hacer, es mejor postergar la reunión para otro momento.

Abraham Lincoln decía que cuando tenía que sostener una conversación importante invertía un tercio de su tiempo en pensar lo que él iba a decir, y los restantes dos tercios los dedicaba a pensar que le iba a decir la otra parte. Es necesario reflexionar e

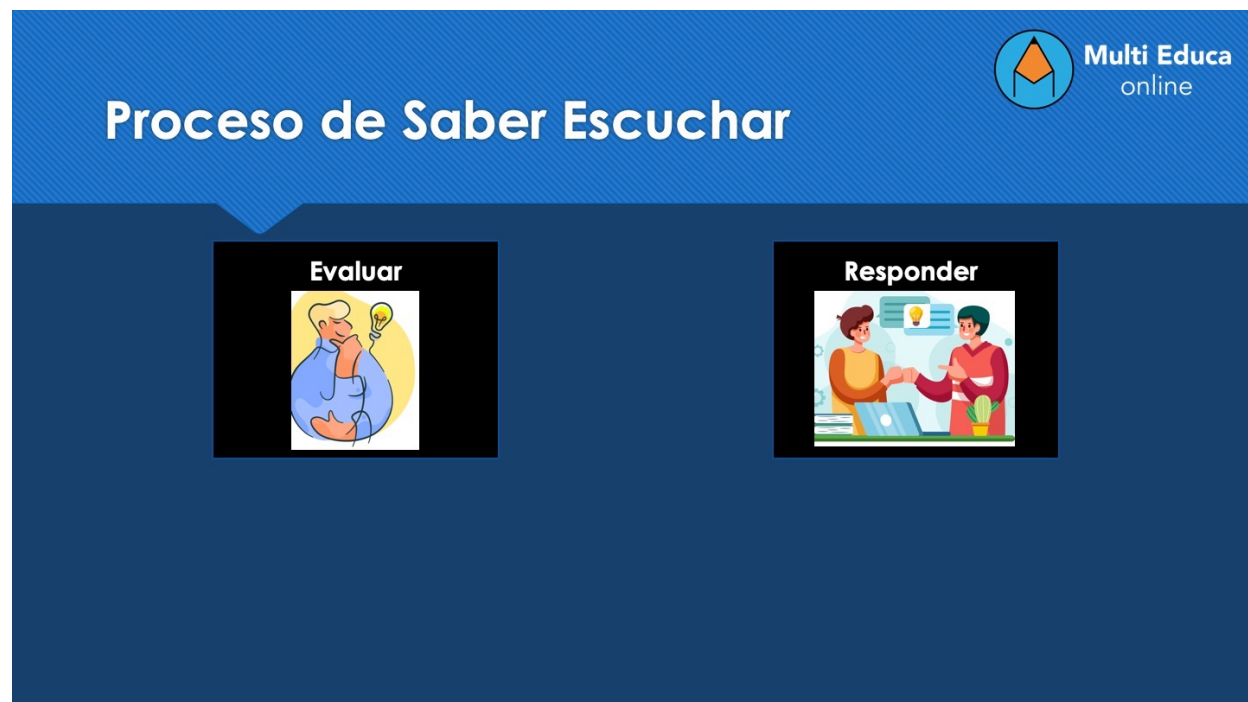
investigar para obtener de antemano toda la información necesaria, tanto de la contraparte como del tema a tratar, y determinar su importancia.

Sentir: ver, oír, oler...: Debe estar atento a todos los movimientos, gestos, sonidos y todo lo que pueda percibir (no solo de la otra parte, sino de usted mismo). Recuerde que todo tiene un porqué. Si usted está atento podrá percibir los mensajes conscientes e inconscientes que emitimos las personas constantemente.

Sincronizar: Ser el espejo del hablante para obtener apoyo. Refleje o copie los modales, posturas, pensamientos y sentimientos de su interlocutor; así reflejará también su vida interior y comenzará a empatizar de manera natural. Hágalo con cuidado, pues si la persona se siente copiada, podría ofenderse o comenzar a desconfiar de usted.

Interpretar: Comprender el significado y el método.

<i>Cita Clave</i>
"Sé que crees que comprendes lo que piensas que dije, pero no estoy seguro de que te des cuenta de que lo que has oído no es lo que yo quise decir."(Anónimo).



Evaluar: Determinar la validez y el valor.

Cuando hay diferencias de criterios, si usted es sincero consigo mismo, recordará que muchas veces somos nosotros los que hemos estado equivocados. Es por esto, que es muy importante siempre preguntarse: ¿Cómo sé que no soy yo el que está equivocado?. Esta pregunta nos abre la mente para escuchar con más atención lo que nos están diciendo.

Es también una excelente costumbre buscar y escuchar lo que personas inteligentes y con experiencias exitosas nos dicen sobre el tema que nos preocupa; especialmente, cuando están en desacuerdo con nosotros. Al mismo tiempo, también es muy importante no dejarse influenciar por las opiniones de personas que no cumplan los requisitos anteriores e, incluso, es mejor no conversar con ellas sobre estos temas, pues nos pueden inducir al error.

Responder: Una vez que ha terminado de hablar la otra parte, debemos hacer una pausa, pensar en lo que vamos a decir y, luego, responder. Así elevamos la autoestima de la otra persona, pues sentirá que lo que dijo es importante. Muchas veces, al hacer una pausa, la persona continúa hablando, en cuyo caso no hay que interrumpirla, debido a que mientras más hable más información nos dará y mejor se sentirá.

Una vez que la otra persona termine de expresar lo que desea decir, es una buena práctica repetir lo que nos acaba de decir. Esto dará a la otra persona la oportunidad de aclarar o corregir lo que dijo; o, si la entendimos correctamente, de confirmar que

entendimos el mensaje. Así la persona no solo se sentirá realmente escuchada, sino también feliz de haber podido expresar sus ideas y sentimientos. También es bueno decir que entendemos los sentimientos que tiene la otra persona.

Finalmente, podemos dar nuestra respuesta o comentario de forma más objetiva, o realizar alguna pregunta pertinente. Recuerde que él que hace más preguntas, es el que tendrá el control de la conversación. Como verá más adelante, es mejor evitar dar nuestras opiniones cuando no nos las han pedido expresamente. Cuando nos pidan nuestra opinión, lo mejor es comenzar dando validez a las ideas o intenciones de la otra parte, luego, añadir la palabra “y” en vez de utilizar la palabra “pero”, luego, añadir lo que pensamos con humildad, y no como si fuéramos dueños de la verdad.



Multi Educa
online

Objetivo Clave

Intente que al final de toda conversación, la persona con la que está hablando se sienta mejor y más feliz de lo que estaba antes.

PROBLEMAS

Es muy importante hacer un esfuerzo consciente para evitar cometer los errores comunes nombrados más adelante, debido a que estos pueden evitar una buena comunicación e, incluso, conducirnos a conflictos y sentimientos negativos que evitarán que consigamos lo que deseamos, ya sea una relación comercial productiva; una relación familiar con mayor armonía y amor; una relación fraterna y efectiva con colegas de trabajo; etc.

Las Malas Costumbres más Practicadas

Malas Costumbres

- 1) Mostrar una **falta de interés sobre el tema**. Siempre intente hablar y encontrar puntos en común y temas que genuinamente le interesen a usted y a la otra persona.
- 2) Prestar demasiada **atención a la forma** de expresarse de la otra persona o a factores externos como su forma de vestir, etc., y descuidar el contenido o el fondo del mensaje.
- 3) **Interrumpir** al que habla.
- 4) **Concentrarse en los detalles** y perderse lo principal.
- 5) Adaptar todo a nuestras **ideas preconcebida**, sin tener una mente abierta a nuevas posibilidades y sorpresas.

Malas Costumbres

- 6) Mostrar una **actitud corporal pasiva**, como reclinarse hacia atrás o no mostrar reacciones a lo que nos dicen. Lo mejor es ir asintiendo con la cabeza de vez en cuando en señal de que estamos entendiendo lo que nos dicen (no en señal de que estamos de acuerdo o en desacuerdo). Decir palabras como: ajá, ajá; continúa; ¿y qué paso?; etc., motivando a la otra persona a seguir hablando.
- 7) Crear o tolerar **distracciones**.
- 8) **Prescindir de escuchar lo que resulta difícil** o hacernos que comprendemos algo cuando no es así. En cuyo caso, es importante preguntar ¿a qué se refiere la otra persona? O el significado de alguna palabra o frase, o qué es lo que quiere decir...
- 9) Permitir que las **emociones** bloqueen el mensaje.
- 10) **Ensoñaciones** o ponernos a pensar en otras cosas mientras la persona habla. Si usted no tiene tiempo o ganas de escuchar a la otra persona, solicite reunirse en otro momento.

Barreras en la Comunicación

Estará más satisfecho y creará mejores relaciones si permite que sus interlocutores lleguen a sus propias conclusiones por sí mismos. Para esto, lo ideal es utilizar las técnicas del coaching que, básicamente, es ir haciendo preguntas para que las personas puedan verbalizar sus pensamientos y emociones, y, reflexionar.

Haga el esfuerzo de evitar, a toda costa, la siguiente lista de respuestas:

Barreras a Evitar

- 1) **Interrumpir** para contar nuestra propias historias o anécdotas.
- 2) **Aconsejar y ofrecer soluciones:** Usted transmite demasiada condescendencia a su interlocutor.
- 3) **Persuadir, argumentar o sermonear:** Tratar de influir en lugar de compenetrarse con la otra persona.
- 4) **Moralizar y predicar:** Asumimos el papel de profeta o profesor no invitado.
- 5) **Dirigir o mandar:** En vez de hacer un esfuerzo por comprender el problema.

Barreras a Evitar

- 6) **Advertir, amonestar, amenazar:** Usted alude al uso de su poder.
- 7) **Juzgar, criticar, discrepar o culpar:** Se juzga el carácter de la persona en lugar de analizar su problema.
- 8) **Realizar alabanzas inapropiadas:** Se ofrece una exagerada adulación sin escuchar lo que nos están diciendo; se le da a entender que lo que dice resulta tan embarazoso que no hay necesidad de oírlo.
- 9) **Insultar, ridiculizar, avergonzar:** Hace que el interlocutor se sienta estúpido o como un estereotipo.
- 10) **Concentrarse en la persona y no en el problema:** Desempeñamos el papel de psiquiatra, que explica sus motivaciones o sus razones, lo que normalmente nos lleva al error.

Barreras a Evitar

- 11) **Retirarse, distraerse o bromear:** Se intenta distraer al individuo para que no piense en el problema en lugar de ayudarlo a explicarlo y exteriorizarlo.
- 12) **Investigar, interrogar o suponer cual es el problema:** Pone a la otra persona a la defensiva. Usted actúa como un detective que busca más información.
- 13) **Favorecer o condescender:** Tratar de hacer que la persona se sienta bien haciendo que olvide su problema o que cambie de tema.

Recuerde: Si responde de forma mecánica en lugar de hacerlo con naturalidad destruirá la confianza.

TÉCNICAS

<i>Objetivo Clave</i>
*** Intente que al final de toda conversación, la persona con la que está hablando se sienta mejor y más feliz de lo que estaba antes.

Técnicas de Atención

- Siempre podrá encontrar aspectos de gran valor en cualquier persona si los busca con atención, pues con toda seguridad cualquier persona es mejor que nosotros en algunas habilidades o cualidades. Quienquiera que sea el que esté

hablando, escúchele para extraer algo de valor.

- Utilice el "silencio activo": Permanezca en silencio y escuche hasta que la persona haya terminado de hablar. Piense en lo que se ha dicho. Haga una pausa y responda después.
- Sintonice con la comunicación verbal y no verbal del hablante.
- Adopte una actitud corporal activa: inclínese hacia la persona en una posición corporal alerta.
- Concéntrese en las cuestiones que no le son familiares y abra su mente.
- Aproveche la velocidad del pensamiento. Sea todo oídos (evalúe, anticipe, repase y resuma).

Recuerde: Siempre tome el 51% de la responsabilidad del resultado de cualquier comunicación.

Técnicas No Verbales

Es necesario escuchar con todo el cuerpo.

Tips de la Comunicación No Verbal

 Multi Educa
online

Preste Atención

Voz



Sentir: ver, oír, oler



Postura



Expresión facial



Contacto físico



Distancia



- La comunicación no verbal debe interpretarse en su conjunto. Ninguna indicación no verbal se lanza en solitario.
- La manera de aprender la comunicación no verbal consiste en reflejar este tipo de comunicación observado en los demás. Imite las actitudes que vea y pregúntese a usted mismo qué es lo que piensa de ellas y qué pueden significar.
- Cuando refleje posturas y actitudes no verbales, pregunte a su cuerpo lo que está diciendo.
- Cuando una comunicación verbal y no verbal parecen contradecirse entre sí, déjese guiar por la no verbal. Un gesto vale más que mil palabras.
- Las expresiones faciales son universales, pero los gestos no. La interpretación puede ser diferente dependiendo del contexto y de la persona.
- Saber escuchar ayuda a mejorar la percepción de la realidad, lo cual mejora la capacidad de decisión.
- Un buen oyente ofrece a su interlocutor respuestas casi permanentes, al contrario que un oyente descuidado. Es necesario mejorar la capacidad de concentración.
- Evite contradecir; solo dé su opinión cuando se la pidan.

Tips de la Comunicación No Verbal



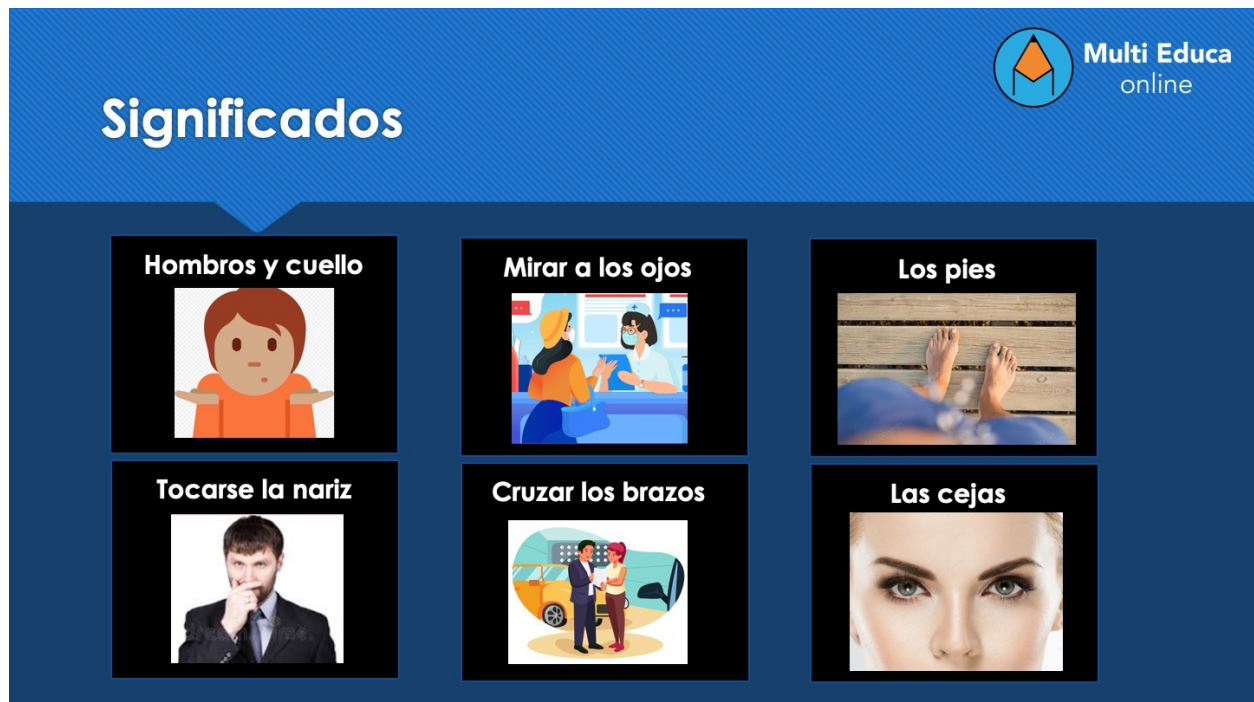
Multi Educa
online

- Debe interpretarse en su conjunto
- Reflejar
 - Posturas y actitudes
 - Expresiones faciales y gestos
- Evite contradecir
- Déjese guiar por la no verbal

Significados de Algunas Comunicaciones No Verbales

- La inclinación de los hombros y la curvatura del cuello comunican el grado de comprensión.
- Cuando una persona es incapaz de mirar a los ojos ni siquiera un instante durante una conversación, puede concluirse en general que no está interesada en lo que se dice.
- Los pies apuntando directamente hacia la otra persona, puede indicar una actitud positiva.
- Tocarse la nariz mientras responde a alguna pregunta puede significar que está mintiendo.
- Cruzar los brazos es una señal de que la persona no es receptiva a lo que se le está diciendo. En cuyo caso, cambie de tema hasta que abra los brazos y recién reinicie su solicitud o el tema delicado a tratar.

- Indicaciones de las cejas:
 - Levantadas y curvadas muestran sorpresa.
 - Levantadas y juntas demuestran miedo.
 - Bajas, con el párpado hacia abajo, muestran repugnancia.
 - Cuando la piel por debajo de las cejas es triangular con el ángulo interior levantado, es signo de tristeza.



Lenguaje corporal: es necesario observar e interpretar

- La voz del hablante.
- La expresión facial.
- Los ojos.
- La distancia que conserva de nosotros.
- El ritmo verbal. Deje que establezca su ritmo. No invada su espacio mental.
- Contacto físico.
- La postura corporal
- Los gestos

- Etc.

Técnica para Desinflar

Cuando una persona, especialmente, a la cual recién estás conociendo, tiene algo “importante” que decir: ¡Déjala Hablar!

Al principio la persona te dice todas sus capacidades y experiencias, “hinchándose como un sapo”. Si la atacas, contradices o interrumpes en ese momento, la cortas.

Déjala Hablar, luego solito y sin que tengas que interrogarlo, empezará a contarte sus debilidades, defectos, errores y, además, quedará muy agradecida e influenciada por ti, por haberlo escuchado.

 Multi Educa
online

Técnica para Desinflar

- Si tiene algo “importante” que decir:
- ¡Déjala hablar!

Al Principio



Después



DETECCIÓN DE MENTIRAS

Detectar mentiras es una actividad muy delicada y difícil, incluso para los expertos. Sin embargo, aquí algunos tips de expertos de la CIA de las señales que pueden ser indicativos de que la persona no está diciendo la verdad:

- Cuando, al responder a una pregunta, la persona se toca la cara, especialmente la nariz.
- Cuando interpone objetos entre las personas que están hablando es una señal de que está escondiendo algo o que se siente amenazada.
- Cuando coloca los pies dirigidos hacia la puerta de salida puede significar que desea escapar de la situación, o simplemente que está apurada.
- Cuando se enoja excesivamente ante alguna pregunta relativamente normal.
- Cuando se justifica demasiado, tratando de dar razones por las que no haría algo de lo que se le acusa.
- Cuando evita mirar de frente o encara la mirada tratando de colocar “cara de poker”.
- Preste atención a las diferencias entre cómo responde a preguntas en las que obviamente dice la verdad, como el estado del tiempo o algo con carga emocional en las que usted ya sabe la respuesta, frente a cómo responde a sus preguntas.
- Haga 3 veces la misma pregunta. Muchas veces verá que le contestan con la verdad a la tercera vez.

Multi Educa
online

Preguntas y Respuestas

- Se toca la cara
- Interpone objetos
- Enoja excesivamente
- Justifica demasiado
- Mirar de frente
- Observar diferencias con lo que sí sabemos que dice la verdad
- Hacer 3 veces la misma pregunta

Vea esta entrevista de las Charlas TED a un experto de la CIA: [Pamela Meyer: Cómo descubrir a un mentiroso](#)

Posición de los ojos

Hay dos posiciones de los ojos que pueden ser muy reveladores cuando una persona está respondiendo a una pregunta.

- **Cuando la posición de los ojos apunta hacia arriba y a la derecha**, normalmente significa que está recordando algo. Como cuando se le pregunta a alguien ¿qué fue lo almorzó ayer?
- **Cuando la posición de los ojos apunta hacia arriba y a la izquierda**, normalmente significa que está construyendo o imaginando algo, como cuando se le pregunta: ¿Cómo sería tu casa ideal?

Es posible que estas posiciones estén invertidas, como en el caso de muchas personas zurdas. Para verificarlo usted puede primero hacer preguntas sencillas. Luego, una vez que sepa la posición de los ojos que utiliza la persona para una situación u otra, usted podrá preguntarle lo que realmente desea saber.

Por ejemplo, si mientras responde mira hacia arriba a la derecha, usted tendrá indicios de que está recordando. Pero, si mira hacia arriba a la izquierda, tendrá indicios de que la persona está inventando la respuesta.

 Multi Educa
online

Posición de los ojos

Arriba y a la derecha



Está Imaginando

Arriba y a la izquierda



Está Recordando

La Posición puede ser invertida

Tome estas señales como indicios, nunca como conclusiones finales. Siempre busque que existan dos o más de estos elementos para aumentar la posibilidad de acierto, pero siempre pueden haber otras explicaciones y no siempre significa que no nos estén diciendo la verdad. Escuche a su intuición y evite llegar a conclusiones prematuras. Corrobore estas señales con pruebas reales y no imaginarias. Pero, tampoco las descarte, pueden ser una señal de alerta de que debería indagar más.

CONTROL DE LAS EMOCIONES

*Cada uno de nosotros es una fortaleza inexpugnable que únicamente será conquistada desde dentro (Timothy J. Flynn)
Es decir, con su propio consentimiento.*



Control de las Emociones

Cada uno de nosotros es una
fortaleza inexpugnable que
únicamente será conquistada desde
dentro

Es importante descubrir los detonantes emocionales y controlarlos, tanto los nuestros como los de las otras personas. Cuando las emociones se hacen más fuertes disminuye la racionalidad. Cualquiera que conozca mejor que usted sus propios impulsos emocionales está en situación de dominarle.

Es importante relajarse y visualizar en privado su actuación en público, para así poder pensar de antemano como reaccionar, especialmente, ante situaciones difíciles. Visualice cada reunión o evento importante con antelación. Véalo y siéntalo con todos sus sentidos de antemano, imaginando cómo irá a ser e imaginando un desenlace favorable para usted.

Cita Clave

Darse cuenta de que la gente no tiene por qué pensar o actuar como uno mismo para ser eficaz y provechosa es liberador.

Una vez que se presenten argumentos a favor o en contra de un tema, su éxito radicará en poseer una información precisa, interpretarla correctamente y responder de manera apropiada. Sin importar cuales son sus sentimientos sobre la cuestión. Practicar el estudio de todos los aspectos de un tema en particular en privado y

mentalmente le servirá para ejercitar su control emocional.

Cuando escuche o perciba palabras que lo perturben, que despierten sentimientos de ira o temor adopte las siguientes medidas:

- Identificar a las personas y los objetos que desatan nuestros sentimientos negativos y ejercitar su dominio.
- Identifique la intención y la estrategia de la otra persona y responda de acuerdo a eso.
- Haga ejercicios físicos, meditar, rezar y pensar positivamente.
- Cuando alguien lo amenaza, muchas veces, la mejor respuesta es amenazar a la otra persona con algo “mayor”. Otras veces lo mejor es esperar a que la persona se calme y, luego, intentar razonar con ella.

<i>Recuerde</i>
“El que se enoja, pierde”. Usted no puede cambiar ni a las otras personas ni a las circunstancias que no están bajo su control, pero sí puede controlar como usted reacciona. 1) Coloque los pensamientos correctos en su mente y niéguese a pensar en lo negativo. 2) Sus pensamientos son los que producen sus emociones. 3) Sus pensamientos y emociones son los que producen sus acciones.
Pensamientos —> emociones —> acciones

Para estimular la producción de serotonina en el cerebro, que es un agente calmante y relajante, coma unos 50 gramos de carbohidratos, por ejemplo, palomitas de maíz. Su alimentación es su mejor medicina y su mejor forma de controlar su temperamento.

Recuerde: Ejercite no dejar que los sentimientos negativos le impidan apreciar el valor de las personas.

Recepción de Críticas

Nunca se necesita mayor control emocional que cuando se recibe una crítica. Para ello esperar un tiempo antes de responder y así poder analizar la situación es muy importante. Para ello tómese un tiempo para utilizar algunos filtros:

Filtros para valorar al mensaje

Filtro para Reconocer el Estilo de Comunicación, pregúntese si la persona es:

- El aplacador.
- El acusador.
- El calculador: Utilice este estilo cuando no esté seguro de cómo responder a una crítica.
- El distractor.
- El nivelador.

Filtro de la Verdad

Si la crítica tiene algún elemento de verdad, admítalo y agradezca la crítica sinceramente por la información que le transmite. Escuche los consejos y acepte las enseñanzas, y al final será sabio.

Filtro emocional: Separe la crítica del crítico y de la forma.

Filtro de las Técnicas de Persuasión

Aísle y reconozca estas técnicas:

- Esconder las cartas.
- Brillantes generalidades.
- Descalificaciones.
- Gente Corriente.
- Testimonial: Se asocia un grupo o un individuo altamente aplaudido con la idea o

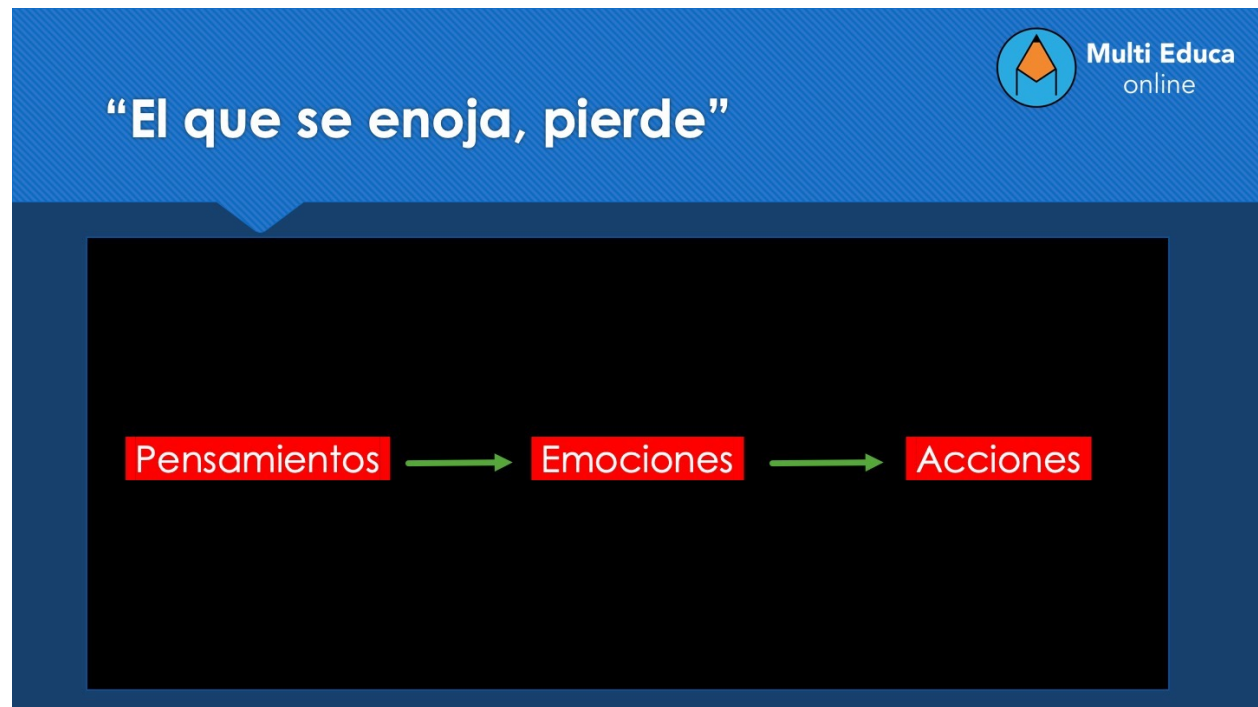
el producto para influir en la aceptación. Cuando el propósito consiste en promover el rechazo de una idea, producto o servicio, se establece la asociación con una persona que no gusta.



Reconocer las técnicas

- Esconder las cartas
- Brillantes generalidades
- Descalificaciones
- Gente Corriente
- Testimonial

Recuerde: Aprenda a aprovechar las emociones a su favor, utilizándolas como energía, motivación o precaución.



VEA MÁS DE ESTAS TÉCNICAS EN EL CAPÍTULO DE NEGOCIACIÓN.

ESCUCHAR PARA CONVENCER

"Es prácticamente imposible cambiar la escala de valores o las preferencias de una persona si no se tiene su consentimiento."

Para convencer a otra persona, lo más importante es **“Crear Confianza”**. Una persona no escuchará la lógica y veracidad de sus argumentos hasta que esté convencida de que usted es su amigo y que desea lo mejor para ella, incluso, si pierde un negocio. Esto debe ser genuinamente verdadero, pues si actúa de esta manera, tal vez pierda un negocio hoy, pero podrá ganar un cliente leal de por vida; así como muchos amigos y aliados.

ESCUCHAR PARA CONVENCER



Multi Educa
online

- Es imposible convencer sin tener el consentimiento de la otra persona.
- Primero debe convencerlo de que usted quiere sinceramente lo mejor para la otra persona.
- Más que cerrar una venta o lo que sea...

En primer lugar, se debe crear confianza a través de:

- Valores morales elevados.
- Tolerancia.
- Flexibilidad: Cuanto más se parezca a su interlocutor, mayor probabilidad tendrá de que le crea. Busque y concéntrese en las coincidencias y evite las discrepancias.



Crear confianza

- Valores morales elevados
- Tolerancia
- Flexibilidad
- Humildad

Alcanzar una Buena Relación

- Identificar el modelo de conducta del hablante; su motivación primaria (productividad, poder o relaciones); modo sensorial preferido (vista, oído, tacto, olfato o gusto).
- Reflejar.
- Sugerir.



Buena Relación

- Modelo de conducta:
- Motivación primaria (productividad, poder o relaciones).
- Modo sensorial preferido (vista, oído, tacto, olfato o gusto).

Reflejar

- Lenguaje corporal
- Respiración
- Voz
- Estado de ánimo

Sugerir

- 1) Primero verifique: relación y el momento
- 2) Sea honesto y sincero
- 3) Sea coherente con la otra persona
- 4) Pregunte y solicite

Sugerir



Multi Educa
online

- Primero verifique: relación y el momento
- Sea honesto y sincero
- Coherente con la persona
- Espere el momento adecuado
- Pregunte y solicite

Pida lo que Desea

- A la persona adecuada
- Mejore su oferta: piense en qué desea la otra persona
- En el momento adecuado
- Si no obtiene lo que desee:
 - Siga pidiendo, pero a otra persona

Pida



Multi Educa
online

- Una vez que haya escuchado a la persona que lo puede ayudar siguiendo las pautas aquí expuestas, estará en una situación ideal para pedir lo que desea.
- A la persona adecuada
- Mejore su oferta: piense en qué desea la otra persona
- En el momento adecuado
- Si no obtiene lo que desee:
- Siga pidiendo, pero a otra persona

RECUERDE:

- Sea honesto y sincero con lo que dice y hace. Siempre podrá encontrar cosas que usted admira en la otra persona y gustos o preferencias compartidas. Búsquelas constantemente para utilizarlas con todas las estrategias presentadas en este libro.
- Las sugerencias que proponga deben ser coherentes con lo que usted piensa que necesita y quiere su interlocutor.
- Antes de proponer sus sugerencias, verifique que tiene una buena relación. Si realiza un gesto y su interlocutor le sigue con un movimiento similar, se encuentra en la envidiable posición de ser capaz de exponer una sugerencia con altas probabilidades de ser aceptada.
- La influencia será mayor cuando el oyente esté convencido de la honradez de su actitud y realice aquellas sugerencias que estén de acuerdo con su forma de entender la vida.
- No arregle lo que no está roto.
- Si posterga una respuesta que en su momento parecía muy requerida, después

de un momento, tal vez ya no sea necesaria.

CLAVE

Sea honesto y sincero con lo que dice y hace. Siempre podrá encontrar cosas que usted admira en la otra persona y gustos o preferencias compartidas. Búsquelas constantemente para utilizarlas con todas las estrategias presentadas en este libro.

La mentira y la deshonestidad son rápidamente detectadas y lo perjudicarán en todos los aspectos de su vida.

RECUERDE

Multi Educa
online

**Acostúmbrese a vivir siempre
diciendo la verdad.**