

## ¿Por qué y Cómo Agradarle a las Personas? (6 consejos a prueba de fuego de Dale Carnegie)

Por: Gustavo Andres Herrera Sierra

Muchas veces en nuestros trabajos, empresas, universidades, e incluso, colegios, vemos personas brillantes, con grandes capacidades analíticas y/o técnicas en sus respectivas áreas especializadas pero que, a pesar de estas ventajas, no logran tener un impacto positivo en los contextos en los que operan. Los vemos con grandes habilidades y conocimientos, pero a la hora de generar cambios reales e inspirar a las personas a unirse a sus iniciativas se quedan cortos. Pueden ser muy buenos explicando y generando ideas valiosas, pero a la hora de conseguir el apoyo necesario para concretar estas ideas, carecen de las habilidades necesarias para generar esta motivación en otras personas.

Si, como se ha discutido en artículos anteriores, muchas veces también vemos líderes que, a pesar de su liderazgo dictatorial y desinterés en generar empatía real con sus equipos, logran desarrollar grandes e innovadores proyectos a pesar del malestar que puedan estar generando a sus colaboradores. Sin embargo, esto no es sostenible, y la verdad el conseguir resultados por intimidación o coerción, además de la problemática ética que esto conlleva, también es algo que simplemente los nuevos talentos no están dispuestos a tolerar.

Por mucho que idealicemos estos líderes con personalidades mercuriales e impulsivas por su gran inteligencia e ingenio, si nos podemos a analizar realmente sus respectivos logros, nos daremos cuenta que usualmente ellos tuvieron que: o adoptar e integrar habilidades de relacionamiento y comunicación asertiva, o contratar líderes de áreas que las tuvieran y pudieran mantener a sus equipos motivados e inspirados.

Aunque esto parecería un fenómeno reciente, causado por la llegada de las mal llamadas “Generaciones de Cristal” al mercado laboral, en realidad es algo que vienen promoviendo los expertos desde hace más de 100 años, cuando los grandes titanes de las industrias como J.P. Morgan y John D. Rockefeller reinaban como las grandes mentes empresariales. Cómo se ha ido comunicando en artículos anteriores, uno de estos grandes expertos fue el gran Dale Carnegie, cuyo libro “Cómo Hacer Amigos e Influir Sobre las Personas” sigue siendo un referente esencial para el manejo efectivo, y humano, de las personas.

En el artículo de hoy, les presentamos una de las muchas lecciones que nos deja este gran pensador en el relacionamiento, influencia y persuasión humana. Es claro que para motivar a las personas no sólo debemos tener una buena idea y una misión clara, sino que también tenemos que agradecerles a esas personas. ¿Cuántas veces hemos descartado proyectos, candidatos, vendedores, potenciales amistades, o incluso intereses románticos, porque nos generaron una

“mala vibra” las personas en cuestión? ¿O simplemente sentimos que no nos cayeron bien?  
¿Cuántas veces creen que los han descartado a ustedes por eso?

En efecto, el primer paso para cualquier situación de relacionamiento positiva es agradecer, generar una buena conexión con la persona con la que estamos interactuando. Esta es la primera puerta que nos llevará a siguientes pasos como la confianza, el compromiso y la colaboración. Y es la única puerta si queremos que nuestros esfuerzos sean tanto éticos como productivos. Para esto, Carnegie nos da los siguientes 6 consejos para generar esta intangible “buena vibra” con las personas con las que nos relacionemos (en cualquier ámbito, tanto profesional como personal, de nuestras vidas):

1. Interésate genuinamente en las otras personas: “Puedes hacer más amigos en dos meses mostrando interés real, que en dos años esforzándote en que se interesen en ti”.

No hagas caso omiso, no te distraigas, no hagas planes. Si alguien está hablando o comunicándose contigo en general, interésate en lo que está diciendo, y demuestra ese interés. A veces pensamos que “hacernos los interesantes” es la forma infalible de atraer a otras personas, pero en realidad lo que hacemos es alienarlos al crear un canal de comunicación unidireccional. Queremos que haya una conexión real, y que esto lleve a una comunicación real y productiva, la única forma de hacerlo es demostrar que estamos interesados y estamos prestando atención a lo que la otra persona nos está diciendo.

2. Sonríe: “Tu sonrisa puede iluminar las vidas de los que la vean. Para una persona que ha visto docenas de ceños fruncidos durante el día, tu sonrisa podría representar el sol abriéndose paso entre las nubes grises”

La vida en la gran ciudad, la vida ejecutiva, los trancones, los correos pendientes, el frío, los ascensores repletos, los taxis que no llegan, la lluvia, las reuniones de entrega de resultados. Desde la primera hora del día, vemos personas resignadas a estos estímulos asumiendo una expresión arrugada y tensionada, como con unos muros simbólicos de pie alrededor de ellos. Todos están tensionados, todos están enojados, entonces mejor acoplarse a esa dinámica social. Imagina las grandes cosas que puedes lograr si entras a ese contexto y rompes esa dinámica al sonreírle a las personas, independientemente de la expresión que ellos tengan. Si todos están acostumbrados a mantener una actitud y expresión a la defensiva porque están listos para estímulos que sólo alimentan su estrés y su tensión cotidiana, con una sonrisa no sólo los desarmaras, sino que entraras con ventaja sobre el resto de las personas en las interacciones que vayas a tener con ellos.

3. Recuerda los nombres de las personas: “El nombre de una persona es, para esa persona, el sonido más dulce e importante en cualquier lenguaje”

Carnegie no está exagerando en este punto. Lo vemos todos los días, cuando personas donan sumas enormes de dinero sólo por tener sus nombres en un edificio o institución académica. El mencionar el nombre de una persona constantemente en interacciones con ella no sólo asegura que ella se sienta individualizada y recordada por ti, sino que ayudará a captar mayor información de lo que estemos comunicando. Oír nuestro nombre nos hace sentir como que la interacción está exclusivamente dirigida a nosotros, nos sentimos valiosos e importantes.

4. Sé bueno escuchando, motiva a otros de hablar de sí mismos: “No hay persona más persuasiva que alguien que escucha atentamente”

La forma más fácil y efectiva de ser un buen conversador es ser un buen oyente. Como decíamos anteriormente, las personas quieren sentirse valiosos e interesantes, y la mejor forma de hacer eso es escuchando atentamente lo que estén diciendo. Esto ayudará a tener un mejor entendimiento de nuestro interlocutor, creará confianza más rápidamente y generará una impresión positiva por parte de esta persona hacia nosotros. Al escuchar atentamente lo que nos están diciendo, podemos entender mejor los intereses y pensamientos internos de la otra persona, lo que nos hará más efectivos a la hora de comunicarnos con ellos o querer persuadirlos de algo.

5. Habla en términos de los intereses de la otra persona: “Cuando lidias con personas, recuerda que no estás lidiando con su lógica, sino con sus emociones”

Empezaste bien tu interacción, abriste paso y generaste recordación al abordar esta persona con una sonrisa, mostraste interés genuino y escuchaste atentamente lo que esta estaba diciendo, y memorizaste su nombre para hacer sentir a esta persona valiosa e importante. ¿Qué sigue?

Al derrumbar las barreras y muros que todos tenemos al mostrar real interés en la persona, lo que sigue es reafirmar esta construcción mencionando los intereses de esta misma. Podemos caracterizar estos intereses para cada persona de tal forma que podamos utilizarlos en futuras instancias de la interacción. De esta forma la conversación no sólo fluirá más orgánicamente, sino que la otra persona se sentirá aún más interesada en mantener la comunicación. Así tengamos conocimientos limitados o nulos en los intereses de la otra persona, podemos utilizar lo que hemos aprendido en interacciones con ellos para hacer más preguntas, hacer comentarios o ir mostrando en general que hemos puesto atención a lo que se ha dicho, y que, realmente disfrutamos hablando con esta persona.

6. Haz sentir importante a la otra persona, y hazlo sinceramente: “La vida de muchos podría cambiar si alguien los hiciera sentir importantes”

La regla más importante a la hora de establecer conexiones positivas con otras personas es tratar a los otros como queremos que nos traten. Hay pocas cosas que nos hagan sentir mejor que cuando nos sentimos importantes. Si estamos hablando con alguien, hagamos de esa persona nuestro centro total de atención, no revisemos mensajes, no contestemos llamadas, no cortemos la mirada. La mayoría de nosotros sentimos que pasamos desapercibidos en nuestro día a día, que no recibimos los reconocimientos que nos merecemos a nivel laboral, personal o académico. El hacer sentir una persona que está siendo realmente valorada en una conversación puede ser un diferencial enorme, especialmente en nuestra sociedad actual donde todos sentimos una necesidad casi fisiológica de revisar nuestros artilugios tecnológicos en todo momento. Como dice Dale Carnegie, podrías incluso cambiar vidas.