

Escuela Internacional de Coaching Profesional

Diplomatura en INTELIGENCIA EMOCIONAL y Desarrollo de las Competencias Emocionales

EICP





LAS NUEVAS HABILIDADES SOCIALES

Las nuevas habilidades sociales se refieren a la capacidad de influir, comunicar, colaborar, resolver conflictos y trabajar en equipo.

1. Escucha activa

En ocasiones pasamos más tiempo pendientes de lo que nosotros pensamos y de lo que nosotros decimos en vez de escuchar activamente al otro. Escuchar de forma activa no es solamente prestar atención a las palabras que salen de la boca del otro interlocutor, sino que consiste en ser plenamente consciente de las emociones y el lenguaje no verbal que la otra persona intenta comunicar.

La *escucha activa* es una habilidad que puede ser adquirida y desarrollada con la práctica. Sin embargo, puede ser difícil de dominar, pues hay que ser pacientes y tomarse un tiempo para desarrollarla adecuadamente.

La escucha activa se refiere, como su nombre indica, a escuchar activamente y con conciencia plena. Por tanto, la escucha activa no es oír a la otra persona, sino a estar totalmente concentrados en el mensaje que el otro individuo intenta comunicar.

Escucha activa: escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla

Pese a que puede parecer que escuchar activamente es tarea fácil, este tipo de escucha requiere un esfuerzo de nuestras capacidades cognitivas y empáticas. Saber escuchar es muy importante en la comunicación, y aunque no lo parezca, en muchas ocasiones pasamos mucho tiempo pendientes de lo que nosotros pensamos y de lo que nosotros decimos en vez de escuchar activamente al otro.

La escucha activa no es escuchar de manera pasiva, sino que se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está intentando expresar. En la escucha activa, la empatía es importante para situarse en el lugar del otro, pero también la Validación emocional, la aceptación y el *feedback*, pues se debe escuchar sin juzgar y es necesario comunicar a la otra persona que se le ha entendido. Por esto, existen dos elementos que facilitan la escucha activa, son los siguientes:

- Disposición psicológica: la preparación interna es importante, estar en el momento presente, prestar atención constante y observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresión de que se está escuchando al otro interlocutor con comunicación verbal, en lo que se conoce como la *función fática* del lenguaje (*ya veo, umm, uh, etc.*) y el lenguaje no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

Qué no hacer en la escucha activa

A continuación repasamos algunos errores que se pueden producir cuando se escucha a la otra persona:

- Distraerse durante la conversación
- Interrumpir al que habla
- Juzgarlo y querer imponer tus ideas
- Ofrecer ayuda de manera prematura y con falta de información
- Rechazar y no validar lo que el otro esté sintiendo
- Descalificar al dar tu opinión

- Contar tu propia historia en vez de escuchar la suya

Señales que indican la escucha activa correcta

Existen varias señales que muestran a la otra persona que se le está escuchando activamente. A continuación se muestran las señales verbales y no verbales de la escucha activa, para que puedas ser capaz de adaptar tu estilo comunicativo hacia un mejor entendimiento y comprensión de tu interlocutor.

I. Señales no verbales

Las personas que escuchan activamente suelen mostrar las siguientes señales no verbales:

Contacto visual

El contacto visual muestra a la otra persona que se está prestando atención a lo que dice y siente y, además, puede mostrar sinceridad. Combinar el contacto visual con otras señales verbales y no verbales, muestran interés por lo que la otra persona está expresando.

Sonrisa ligera

Esto asegura al interlocutor que la información que está transmitiendo está siendo bien recibida y le que le motiva a seguir hablando. Por tanto, actúa como reforzador, además de dar un mensaje de empatía.

Postura corporal receptiva

La postura da información del emisor y el receptor en el proceso de comunicación. La persona que escucha activamente tiende a inclinarse ligeramente hacia adelante o hacia los lados mientras está sentado.

Mirroring

El reflejo automático o *mirroring* de cualquier expresión facial del hablante puede ser señal de escucha atenta. Estos gestos expresivos parecen indicar simpatía y empatía en las

situaciones emocionales. Por el contrario, la imitación consciente de gestos faciales (no automáticos) parece ser señal de inatención.

No distracción

El oyente activo no se va a distraer, pues su atención está puesta en las señales verbales y no verbales que emite en oyente.

2. Señales verbales

Emitir palabras de refuerzo o cumplidos

Este tipo de verbalizaciones refuerzan el discurso del hablante al transmitir que uno valida su punto de vista. Frases como “lo hiciste muy bien”, “me gusta cuando eres sincero” o “debes ser muy bueno jugando al fútbol”, muestran atención por parte de la persona que escucha. Pese a que estas frases pueden ser positivas, no hay que usarlas en exceso, pues pueden distraer al emisor.

Parafrasear

Parafrasear hace referencia a verificar o expresar con las propias palabras lo que parece que el hablante acaba de decir. De esta manera, es posible que el emisor informe al receptor si este último ha entendido bien el mensaje. Un ejemplo de parafrasear puede ser: “¿Quieres decir que te sentiste de esta manera...?”.

Resumir

Una persona que domina la habilidad de la escucha activa suele resumir lo que le acaba de comunicar el otro interlocutor. Esto ayuda a dejar claro que se entiende el punto de vista del otro antes de exponer el suyo propio.

Hacer preguntas

El oyente puede demostrar que ha estado atento al hacer preguntas relevantes. De esta manera puede clarificar la información que ha recibido y mostrar interés por lo que el emisor intenta comunicar.

2. Asertividad

La asertividad es una habilidad social muy importante por muchos motivos. La persona asertiva expresa su opinión de manera apropiada y defiende su punto de vista, siempre respetando la opinión de los demás. Así pues, la asertividad es clave para comunicarse de manera eficiente con otros individuos, pero también para nuestro propio bienestar emocional.

La asertividad suele definirse como la capacidad de expresar las opiniones, los sentimientos, las actitudes y los deseos, y reclamar los propios derechos, en el momento adecuado, sin ansiedad excesiva, y de una manera que no afecte a los derechos de los demás.

La sabiduría popular dice que las personas asertivas salen adelante. Dicen lo que piensan, solicitan los recursos que necesitan, manifiestan sus deseos y sentimientos, y no aceptan un no por respuesta. Pero si no eres una persona asertiva no debes preocuparte, se puede llegar a ser asertivo, pedir lo que necesitas y conseguir lo que quieres, sin dejar de ser uno mismo.

Las claves de la asertividad: Aprende a ser asertivo

I. Comienza con algo pequeño

Si la idea de ser asertivo te hace sentir especialmente mal o inseguro, comienza con situaciones de bajo riesgo. Por ejemplo, si pides una hamburguesa, y el camarero te trae un salmón a la plancha, hazle ver su error y envíalo de vuelta. Si sales de compras con tu pareja y estás tratando de decidir sobre un lugar para comer, manifiesta tu opinión a la hora de elegir a donde ir.

Una vez que te sientas cómodo en estas situaciones de bajo riesgo, comienza subiendo la dificultad poco a poco.

2. Empieza diciendo no

En el camino para ser más asertivo, el NO es tu mejor compañero. Debes decir no más a menudo. Es posible ser firme y decidido con el NO sin dejar de ser considerado. Al principio, decir que no puede hacer que te sientas ansioso, pero con el tiempo llegarás a sentirte bien y bastante liberado.

Es probable que algunas personas se sientan decepcionadas ante esta nueva situación. Pero recuerda que mientras expresas tus necesidades de una manera considerada, no eres en absoluto responsable de su reacción.

3. Sé simple y directo

Cuando te estás afirmando a ti mismo, menos es más. Haz tus peticiones de manera sencilla y directa. No hay necesidad de dar explicaciones elaboradas (véase más adelante). Es suficiente con decir cortésmente lo que piensas, sientes o deseas.

4. Utiliza el “yo”

Al hacer una petición o expresar desaprobación usa el “yo”. Hazlo siempre en primera persona. En lugar de decir: “Eres muy desconsiderado. No tienes ni idea de lo duro que ha sido el día de hoy. ¿Por qué me pides que haga todas estas tareas?”, debes decir “Estoy agotado hoy. Veo que quieres que haga todas estas cosas, pero no voy a poder hacerlas hasta mañana”.

5. No te disculpes por expresar una necesidad o deseo

Al menos que estés pidiendo algo que sea manifiestamente irrazonable, no hay razón para sentirse culpable o avergonzado por expresar una necesidad o deseo. Así que deja de pedir disculpas cuando pides algo. Sólo pídelo educadamente y espera a ver cómo la otra persona responde. Ser asertivo es comunicar.

6. Utiliza el lenguaje corporal y el tono de voz

Debes parecer seguro al hacer una solicitud o indicar una preferencia. Ponerse de pie, inclinarse un poco, sonreír o mantener una expresión facial neutra, mirar a la persona a los ojos, son acciones que denotan seguridad. También debes asegurarte de hablar con claridad y en voz lo suficientemente alta.

7. No tienes que justificar o explicar tu opinión

Cuando tomas una decisión o das una opinión con la que otros no están de acuerdo, un modo en el que van a tratar de ejercer control sobre ti será exigiendo que des una justificación de tu elección, opinión o comportamiento. Si no puedes encontrar una razón suficiente, suponen que debes estar de acuerdo con lo que quieren.

Las personas no asertivas, con su necesidad de agradar, se sienten obligadas a dar una explicación o una justificación para cada elección que hacen, incluso si la otra persona no se la pidió. Quieren asegurarse de que todo el mundo está de acuerdo con sus opciones, y de este modo lo que están haciendo es pedir permiso para vivir sus propias vidas.

8. Sé persistente

A veces te enfrentas a situaciones en las que inicialmente no encuentras respuesta a tus solicitudes. No te limites a decirte a ti mismo: “Al menos lo intenté “. A menudo para ser tratado con justicia tienes que ser persistente. Por ejemplo, si te cancelaron un vuelo, sigue preguntando acerca de otras opciones, como ser transferido a otra línea aérea, para poder llegar a tu destino a tiempo.

9. Mantén la calma

Si alguien está en desacuerdo o desapruueba tu elección, opinión o solicitud, no debes enojarte o ponerte a la defensiva. Es mejor buscar una respuesta constructiva o decidir evitar a esta persona en futuras situaciones.

10. Elige tus batallas

Un error común que cometemos en el camino para ser más asertivo es tratar de ser firme todo el tiempo. La asertividad es situacional y contextual. Puede haber casos en los que ser asertivo no te llevará a ninguna parte y tomar una postura más agresiva o pasiva es la mejor opción.

A veces, sin duda es necesario ocultar los sentimientos. Sin embargo, aprender a expresar tus opiniones, y lo más importante, a respetar la validez de esas opiniones y deseos, te convertirá en una persona con mayor confianza. El resultado de una acción asertiva puede llevarte a conseguir exactamente lo que quieres, o quizás un compromiso, o tal vez un rechazo, pero independientemente del resultado, dará lugar a que te sientas más cerca de controlar tu propia vida.

3. Validación emocional

Es el entendimiento y expresión de la aceptación de la experiencia emocional de la otra persona, permite que el otro interlocutor se sienta comprendido y reconocido. Cuando alguien siente que está siendo entendido emocionalmente, su confianza hacia la otra persona aumenta y es capaz de abrirse, es decir, verbalizar lo que piensa y siente. Es imprescindible para crear una buena relación con otros individuos.

La validación emocional es un proceso de aprendizaje, entendimiento y expresión de la aceptación de la experiencia emocional de otro individuo o de uno mismo (*autovalidación emocional*). Lo contrario de la validación emocional es la “invalidación emocional”, que se refiere al rechazo, la ignorancia o el juicio de la experiencia emocional de otra persona.

La validación emocional mejora las relaciones interpersonales ya que la otra persona se siente comprendida, reconocida, y favorece el aumento de la verbalización de lo que el otro piensa y siente, pues éste se siente escuchado. Esto provoca un incremento de la confianza entre los dos y establece la base para crear una buena relación.

Consejos para mejorar la validación emocional

Aprender a validar las emociones de manera correcta puede requerir práctica. Validar una emoción consiste en hacer explícita la emoción que creemos que tiene la persona (por ejemplo, *¿esto te hace sentir...?*) e implica que la otra persona se sienta entendida, valorada y aceptada. A continuación te presentamos algunos consejos para mejorar la validación emocional.

1. Estar presente

Existen muchas maneras de estar presente, pero en mundo en que vivimos no siempre lo estamos. Estar en atención plena (o conciencia plena) es el primer paso para la validación emocional. Algunas estrategias para conseguirlo son: coger de la mano a la persona que nos habla y atender a lo que dice, o emplear la escucha activa. El entrenamiento Mindfulness puede ser útil para aprender a estar en el momento presente.

2. Escuchar y reflexionar

La reflexión objetiva se refiere a realizar un resumen objetivo de lo que la otra persona te ha dicho. Pero no cualquier resumen es válido, sino que tras la escucha activa (prestando atención a sus reacciones y emociones), la reflexión te permite aprender y entender de manera más profunda al ver las situaciones desde diferentes lentes. Las preguntas desafiantes incluso te ayudarán cuestionarte tus propias creencias sobre el mundo. Pero para realizar una reflexión objetiva, es necesario tener conocimiento sobre Inteligencia Emocional, ya que puede ayudarte a entender, etiquetar y regular las emociones, y a separar estas últimas de los pensamientos y de las imposiciones culturales.

3. Entender la reacción de otras personas

En muchas ocasiones nos dejamos llevar por la intensidad de las emociones y no nos paramos a pensar en la causa en la reacción de otras personas. Es básico entender lo que el otro puede estar sintiendo o pensando. La habilidad de cada individuo respecto a la inteligencia emocional es diferente, pero ésta se puede aprender. Pese a que no podemos leer la mente, podemos intentar averiguar que ha llevado a la otra persona a actuar de esa manera. Para entender la reacción de otra persona puedes animarle a hablar por medio de preguntas cuidadosamente seleccionadas, y expresiones que le permitan saber que entiendes cómo se siente y que estás dispuesto a escucharlo hablar de ello. Por ejemplo, “creo que te has sentido ofendido por el comentario que acabo de hacer”.

4. Entender la situación

Es importante tener conocimiento sobre la cultura y el contexto del otro. Por tanto, leer las emociones implica que con pocos elementos se puede formular una hipótesis sobre su reacción emocional. Esta hipótesis debe ser comunicada a la otra persona para que pueda expresarnos si estamos en lo cierto. Por ejemplo, con una persona que ha sido mordida por un perro, podríamos decir “debido a lo que te pasó con un perro hace unos años, entiendo que no quieras que mi perro se acerque a ti”.

5. Normalizar las emociones

Entender las reacciones emocionales como algo normal ayuda a todo el mundo. Para una persona emocionalmente sensible saber que la mayoría de las personas se pueden sentir igual en la misma situación es beneficioso. Por ejemplo, “entiendo que puedas

estar ansioso o nervioso. Hablar cara al público puede ser una situación difícil la primera vez”.

6. Tener una mente abierta a la experiencia emocional del otro

La aceptación y la mente abierta hacia la experiencia emocional del otro va a ser positiva para cualquier relación interpersonal. Independientemente de la emoción que la otra persona esté sintiendo, es su emoción y hay que respetarla. Es importante hacer lugar a todas las emociones, ya todas tienen un sentido.

4. Empatía

La empatía es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando. Por tanto, es necesaria para poder tener relaciones interpersonales con otros individuos y para saber cómo comportarse frente a los demás. La empatía, además, es clave para adaptarse a las situaciones sociales.

La empatía es la capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, de ponerse en el lugar de los demás y compartir sus sentimientos.

No es necesario pasar por las mismas vivencias y experiencias para entender mejor a los que nos rodean, sino ser capaces de captar los mensajes verbales y no verbales que la otra persona nos quiere transmitir, y hacer que se sienta comprendida de manera única y especial.

¿Cómo desarrollar la Empatía?

- prenda a escucharlo que los demás te dicen sin palabras: saber interpretar la comunicación no verbal de los otros es una herramienta fundamental a la hora de comprender sus estados emocionales. Además de cursos específicos para ello, existen interesantes manuales de autoayuda que te servirán como primera aproximación.

- La técnica de las tres columnas: cuando te enfrentes a una situación conflictiva, discusión, etcétera, anota a un lado dicha situación (qué es lo que ha ocurrido), cuál es tu opinión al respecto y cuál es la opinión o postura de la otra persona. A pesar de que lo tengas muy claro, o por muy enfadado que estés, intenta forzarte a ver el conflicto desde el punto de vista del otro.
- Practica la escucha activa: cuando los demás te cuenten sus problemas intenta no pensar en cómo TÚ te sentirías, actuarías o pensarías. En su lugar, intenta sentir, actuar y pensar como el otro. Para ello, plantéate la pregunta: “teniendo en cuenta cómo es él/ella y sus circunstancias, ¿cómo se sentirá?”
- Piensa “CON” en lugar de “POR” tu interlocutor: cuando alguien te esté contando sus problemas o preocupaciones, intenta ayudarlo a pensar, a darse él mismo las respuestas a sus dudas. No te precipites en darle una respuesta de *consolación* o consejos mágicos. Ayuda a los demás a pensar y a reflexionar.
- Aprende a *recoger* y *devolver* la emoción al otro: para ello, existen fórmulas específicas como el “parafraseo”. Por ejemplo, A: “estoy preocupado por la enfermedad de mi padre”, B (parafrasea): “entiendo, la enfermedad de tu padre te preocupa”). También si escuchas atentamente puedes usar la *confrontación* ayudando a los demás a ver sus propias incongruencias emocionales. Por ejemplo: “estás disgustado porque harías todo por volver con tu pareja, sin embargo, me dices que cuando estás con ella sientes que te trata de forma despectiva”. Acompaña tus mensajes siempre de un “entiendo”, “puedo hacerme cargo de...”, “supongo que en tu lugar debes pensar/sentir...”.

5. Capacidad de negociación.

Ya sea con los compañeros de trabajo o con la pareja, saber negociar es una competencia necesaria pues puede evitarnos muchos conflictos. Aprender a manejarlo y a negociar es una manera sana y esencial para hacer que las relaciones funcionen.

Saber qué quiero, cuánto de lo que quiero puedo obtener en otra parte, qué quiere el otro, cuánto me interesa la relación con el otro, optar entre largo plazo y corto plazo... y considerar criterios objetivos que sirvan para ponerse de acuerdo en aquellos puntos que, librados a la competencia y el regateo, nos enfrentarían y harían difícil el trabajo en equipo

durante la negociación. En el desarrollo de la entrevista conviene recordar la ley número uno de la negociación: a mayor comunicación, mejores acuerdos.

Veamos diez claves que contribuirán al éxito:

1. **Liste sus intereses.** Haga la lista lo más larga posible. Incluya todo lo que quisiera. Hay más chance de que logre lo que ponga en esa lista que lo que no ponga.
2. **Considere la relación.** Es posible que no haya puesto "mejorar mi relación con el otro" dentro de los intereses. Suele no considerárselo como tal. Pero una buena relación es un factor de éxito ahora y en el largo plazo porque trabajando en equipo durante la negociación se logra más que compitiendo.
3. **Escuche primero.** Y demuestre que escucha y entiende. Eso ayuda a mejorar la relación y a que el otro me diga todo lo que necesito saber para poder satisfacer sus intereses y para poder obtener los míos también. El supuesto de que queremos lo mismo y peharemos por ello suele ser erróneo y se lo desenmascara mediante la escucha. Como en el subte en hora pico: antes de entrar hay que dejar salir.
4. **Evite la adrenalina.** Trate al otro con cuidado. No utilice irritantes. Recuerde que una actitud defensiva puede parecer una agresión. Excluya el sarcasmo, la ironía y el humor a costa del otro. Si se dispara adrenalina en sangre se pierde la confianza. Tome unos minutos para recuperar la paz.
5. **Pase de posiciones a intereses.** Las posiciones se enfrentan excluyentemente. Por ejemplo, no puedo subir y bajar el precio al mismo tiempo. Los intereses pueden ser satisfechos ambos al mismo tiempo. Para pasar a intereses hay que preguntar "para qué". Hágalo después de haber escuchado mucho y haber ganado así la confianza del otro.
6. **Siéntese del mismo lado.** Miren juntos el problema que comparten y busquen juntos la solución. Considere socio al otro y trátelo como tal. Trate de hacer un *brain storming* para crear una larga lista de posibles ideas que satisfagan los intereses de uno, del otro o de los dos.
7. **Hable mucho de lo que ya están de acuerdo.** Eso hace que ambos vean la relación como una capaz de solucionar las dificultades que surjan.

8. **Conozca sus alternativas.** Para ello uno debe preguntarse como logrará satisfacer sus intereses en otro lado, sin la voluntad del otro. Es decir, si no llega a un acuerdo en esta mesa. Luego no acepte en esta mesa nada inferior a lo que conseguiría en otras.
9. **Valores intangibles.** A veces a una persona tiene intereses que no reconoce o expresa y que no son los obvios. Por ejemplo, más que unos pesos de diferencia lo que quiere un negociador puede ser demostrarle a su jefe que pelea por la empresa.
10. **Curiosidad.** Vaya a la negociación con actitud curiosa. Los supuestos muy firmes pueden llevarnos a errores graves. Es imposible no ir con preconceptos, pero esté abierto a cambiarlos y ocúpese de verificar que no sean errados.

Identificar intereses constituye una de las etapas más importantes por donde tenemos que transitar durante un proceso de conciliación extrajudicial, es sumamente trascendental descubrir los intereses de ambas partes, porque la conciliación no se orienta a buscar culpables, responsables, ni quien tiene la razón, sino en satisfacer los intereses de ambas partes conciliantes por lo que se obtiene resultados del tipo “gano yo- ganas tu”.

Procedimientos para identificar los intereses.

1.- Pregunta a la otra parte ¿Por qué?

Una técnica elemental para descubrir los intereses detrás de las posiciones consiste en formular preguntas abiertas, la pregunta más común que se puede formular es preguntar ¿Por qué?

- Pregúntese a sí mismo ¿Por qué?, el Conciliante que se formula esta pregunta tiene que “ponerse en los zapatos del otro”: El negociador tiene que pensar como el otro negociador para que logre encontrar la razón que lo impulsa a actuar de determinada forma.

Ejemplo ¿por qué actúa así la otra parte?

- Pregunte a la otra parte **¿Por qué?**, pero que no entienda que está solicitando una justificación por determinada posición.

Ejemplo Señor Juan **¿Por qué no cancela la deuda que mantiene con la señora Carolina?**

- Pregúntese asimismo **¿Por qué no?**

- Realizar una lista de los intereses que salieron a flote.

2.- Discusión orientada en los intereses

El conciliador solicitará a las partes conciliantes que centren toda su atención y la discusión en los intereses mas no en las posiciones, y a su vez ir de los intereses generales a los intereses específicos.

3.- Ráfaga de Ideas

La “ráfaga de ideas” llamada también “tormenta de ideas”, consiste en solicitar a ambas partes por separado que lancen las necesidades que hay que cumplir para llegar a un acuerdo, absteniéndose de criticarlas y de evaluarlas, registrándolas tal como fluyen en el dialogo.

4.- Escuchar activamente

Escuchar activamente permite al trasmisor saber que lo están escuchando, y al receptor saber que lo están entendiendo.

5.- Hipótesis

El Conciliador puede proponer una amplia gama de soluciones hipotéticas a los conciliantes, seguidamente les preguntara si cumplen con algunas de sus necesidades, lo que le permitirá saber qué intereses han de ser satisfechos para llegar a una solución.

6.-Sesiones privadas

El conciliador también podrá reunirse por separado con cada una de las partes conciliantes para lograr descubrir los intereses que se esconden detrás de las posiciones de ambas partes.

6. Respeto

Las personas están más dispuestas a relacionarse con nosotros si mostramos respeto hacia sus creencias, valores e ideas. Además de respetar su forma de pensar, el respeto se puede expresar con un contacto visual que indique sinceridad, para que la personas se sienta tenida en consideración. La falta de respeto es una de las actitudes que más odiamos y que, en algunos casos, cuesta dejar atrás.

Cómo ser respetuoso

Cuando quieras ser respetuoso, trata de ponerte en los zapatos del otro y comportarte de tal forma que demuestre tu interés. En el fondo, ser respetuoso significa demostrar que valoras las perspectivas, el tiempo y el espacio de los demás.

1. Muestra amabilidad y cortesía. Ser respetuoso empieza con una consideración básica de los sentimientos de los demás. Pregúntate a ti mismo cómo te gustaría que te trataran en cierta situación y haz un esfuerzo para tratar a los demás de esa forma. Trata a todas las

personas que encuentres (desconocidos en la calle, compañeros de trabajo, compañeros de la escuela y familiares) como individuos dignos de amabilidad y cortesía básicas.

2. **Sé cortés.** El concepto de etiqueta y buenos modales parece inútil cuando se es niño, pero al crecer, uno se da cuenta de que estas costumbres sirven para mantener a la sociedad funcionando sin problemas. Practicar los buenos modales es una forma de ser respetuoso con el espacio y el tiempo de los demás. Si nadie se molestara en ser cortés, las situaciones cotidianas (como comer en un restaurante, esperar en la fila de la oficina de correos o lidiar con el tráfico pesado) serían completamente intolerables.

1. Algunas formas de ser cortés:

- No hables fuerte en el teléfono celular en lugar público en el que podría molestar a otras personas.
- No te cueles en la fila.
- No te adelantes ni interrumpas a la gente en el tráfico.
- ¡Di “por favor” y “gracias”!
- Sigue las normas diseñadas para hacer la vida más agradable para todos, como limitar tu tiempo usando una computadora pública para que otra persona pueda tomar su turno.
- No comas ni bebas en lugares donde haya una regla que prohíba comer o beber.
- Deja de hablar cuando las luces se apaguen en una sala de cine.
- Desecha o recicla tu basura en lugar de dejar que otra persona la limpie.

3. **No discrimines.** Sé respetuoso con todo el mundo, no solo con las personas que conoces o que percibes que tienen un estatus más alto que tú. Muchas personas guardan respeto a quienes quieren darle una buena impresión y son groseros con todos los demás. Pero es cierto el dicho: “Puedes juzgar el carácter de los demás por la forma en que tratan a las personas que no pueden hacer nada por ellos o para ellos”.^[1]

- Esto significa que debes ser igual de amable con las personas que no son tan cool como lo eres con las personas más populares que conoces.
- Sé amable con la gente que encuentres durante el día, a quienes no siempre se les trata con respeto. Por ejemplo: a las personas sin hogar con frecuencia no se les da importancia o se les trata de forma grosera, pero merecen el mismo respeto y cortesía que cualquier otra persona.

4. Respeta las diferencias. Sé respetuoso con las personas que son diferentes a ti, incluso si no las entiendes muy bien. Las diferencias entre nosotros son las que hacen que la vida sea interesante y además es probable que tengas más cosas en común con la gente de lo que te imaginas. Incluso cuando realmente no sepas lo que causa que alguien tenga una opinión particular, sé cortés y civilizado. No es necesario que *ames* a todos los que te encuentres y sin duda tampoco que estés de acuerdo con ellos, pero aun así puedes mostrarles respeto.

- Sé respetuoso con las diferencias culturales de las personas.
- Sé respetuoso con las personas con diferentes creencias religiosas.
- Sé respetuoso con las personas que tengan una postura política diferente a la tuya.
- Sé respetuoso con la gente del equipo que compite con el tuyo (y con los aficionados del otro equipo).

5. Respeta los espacios. Cualquier espacio que compartas con otras personas debe tratarse con respeto. Tu casa (si vives con otras personas), la escuela, la calle donde vives y el recorrido del autobús son espacios familiares que también son familiares para otras personas. No te agradecería que otras personas tiraran basura en los lugares donde pasas tiempo todos los días, así que asegúrate de limpiar lo que ensucias y de colaborar para que esos lugares sigan siendo agradables para los demás.

- No dejes envolturas u otro tipo de basura por ahí; recógela y tirla. Si haces un desorden, límpialo.
- No hagas grafiti en los espacios públicos (a menos que seas artista y tengas un permiso).

6. Respeta la Tierra y a todos los que viven en ella. Ser respetuoso se extiende más allá de ser amable con los demás. Recuerda que debes mostrar respeto por los animales, las plantas y la tierra misma. Todos vivimos aquí juntos y cada uno de nosotros merece respeto. Trata a todos los seres vivientes como individuos que merecen cortesía.

- Haz tu parte para evitar la contaminación del medio ambiente.
- Entiende cómo afectan tus acciones al resto del mundo. Por ejemplo: el uso de pesticidas en el césped podría contaminar las aguas subterráneas y tener un impacto negativo en el entorno. Trata de tomar con conciencia las decisiones de tu estilo de vida.

7. Respeta las posesiones de los demás. Se considera grosero y desconsiderado tomar libremente cualquier cosa que no te pertenece. Pide permiso antes de usar la propiedad de otra persona. Si no lo haces, es posible que te acusen de robo.

8. Respeta el espacio personal. El espacio personal varía dependiendo de las situaciones. Los extraños (es decir, las personas en el subterráneo) deben tener su propia burbuja espacial, y es mejor no iniciar conversaciones a menos que muestren señales de que están dispuestos a hablar. Por lo general, los amigos y familiares están más abiertos al contacto físico, pero sigue siendo importante asegurarte de que estén de acuerdo con eso.

- Cuando vayas a dar abrazos y besos, permite que la persona se dé cuenta de que lo harás de modo que pueda rechazarlos en caso de que no desea recibirlos por alguna razón.
- Pide permiso para realizar un contacto físico prolongado, como jugar con el cabello de alguien o frotarle la espalda.
- Trata el equipo de discapacitados (bastones o sillas de ruedas) y los animales de servicio como extensiones del cuerpo de una persona. No los toques sin permiso.

7. Credibilidad

Mostrarse como una persona creíble es necesario para ganar confianza con los demás. Igual que con el respeto, la credibilidad hace que las personas se muestren tal y como son y estén más receptivas. Siempre hay que ser coherente con lo que se dice y hace. Veamos algunos modos de cultivarla:

- Admite tus tropiezos

Si cometes un error, acéptalo. A nadie le gusta equivocarse. Aunque admitir tus tropiezos puede parecer humillante, en realidad ser franco aumentará tu credibilidad.

Eres falible, y los demás lo saben. Cuando lo aceptas, tomas un paso hacia la **responsabilidad plena...** y un enorme pasó hacia tu propia credibilidad.

- **Haz que tus redes sociales sean consistentes** La consistencia es un componente clave de la credibilidad. Si cada uno de tus perfiles de redes sociales cuenta la misma historia, entonces denotarás consistencia. Mantener al día tus perfiles sociales es un hábito que debes cultivar para **construir tu marca personal.**

- Ofrece cumplidos

Los elogios falsos son una manera segura de verte artificial... y ¿a quién le gusta alguien que hable bonito, pero con falsedad? Sin embargo, ofrecer un cumplido sincero y genuino es completamente distinto. Cuando reconoces las fortalezas de alguien, esa persona desarrolla una actitud recíproca de respeto y aprecio.

Puedes ofrecer cumplidos a tus compañeros de trabajo, clientes, socios o a cualquier persona en tu vida. Cuando los demás vean que sabes reconocer las cualidades de los demás, reforzarán su confianza en ti.

- Pierde una negociación

Los empresarios son conocidos por su habilidad para negociar. Pero, ¿acaso ganar una negociación implica siempre una victoria para tu credibilidad personal? Analiza detalladamente tu siguiente negociación. ¿Qué tienes que perder? ¿Qué puedes ganar? Ten en cuenta que, si ganas a como dé lugar, podrías perder credibilidad. Si distorsionas los hechos, tuerces el brazo de tus oponentes, difamas a tu competencia o pierdes la calma, perderás algo mucho más importante.

¿Qué es más valioso: **tu credibilidad a largo plazo** o una victoria a corto plazo? Si pierdes una negociación estratégica para salvar tu credibilidad, podrías estar ganando en el largo plazo.

- No empieces una oración diciendo "para ser honesto"

En el lenguaje cotidiano, muchas personas usan la frase "para ser honesto". Sin embargo, cuando alguien siente la necesidad de hacer valer su honestidad, reduce sutilmente su credibilidad. ¿Qué dice esta frase sobre ti? ¿Sueles ser poco honesto? ¿Necesitas asegurar a los demás que esta vez sí estás siendo honesto?

"Para ser honesto" es una frase que puede crear dudas sobre tu credibilidad personal. Evítala.

- Escucha a los demás

Cuanto más hables, mayor será tu posibilidad de romper tu credibilidad en pedazos. En vez de acaparar la conversación, trata de aprender a escuchar. Esto demuestra que estás dispuesto a aprender y aceptar las opiniones de otros.

- Vístete como un profesional

Nos guste o no, la apariencia personal tiene un enorme impacto en la credibilidad. Para demostrar que eres alguien creíble, debes vestirme como tal. Concéntrate en mejorar tu credibilidad a través de tu guardarropa. Si te vistes de manera adecuada, muchas puertas se abrirán para ti.

Una persona bien vestida comunica automáticamente profesionalidad, cuidado por los detalles, conciencia de sí mismo y una completa credibilidad.

- Di "no sé" de vez en cuando

Ningún ser humano es omnisciente. Por más inteligente que seas, no puedes saberlo todo. En el transcurso de tu vida diaria, es posible que tengas que admitir tu ignorancia sobre algún tema. En lugar de dar información errónea, admite cuando no sepas algo. Un auténtico "no sé" puede hacer más de lo que imaginas por tu credibilidad.

8. Compasión

Nadie es perfecto y, por tanto, todos podemos equivocarnos. A veces somos muy duros con los demás, pese a que no hayan hecho algo con mala fe. Ser compasivo es clave para tratar con otros individuos, y la aceptación y el perdón ayudan a mejorar nuestro bienestar.

La compasión es la capacidad humana de entender el sufrimiento ajeno y no solo compartirlo, sino intentar dar soluciones y ayuda para poder evitarlo. Tanto la religión cristiana, la judía, la religión musulmana como la religión budista (entre otras) han convertido esta forma de ser en un elemento clave dentro de sus creencias.

Aprender la compasión en nuestro día a día

Aunque la compasión está adherida a nuestra naturaleza, por lo general, no se nos enseñan a fortalecerla y ejercitarla. Nos enseñan lo que es la bondad, compartir, lo que está mal y lo que está bien dentro de nuestra cultura, etc. Pero pocos de nosotros hemos sido instruidos en lo que implica.

Sin embargo, podemos aprender a ser más compasivos en nuestro día a día, en cualquier momento de nuestras vidas, sin ningún tipo de excusa. Puesto que todas las personas poseemos esa capacidad interna. Simplemente debemos despertarla y hacérselo entender a nuestra mente para que se manifieste en nuestros actos.

Si de verdad queremos ser seres compasivos, ha de ser con todos los seres vivos y hemos de dejar de lado cualquier prejuicio o rencor. Ya que la compasión se asocia con los buenos deseos, con el cariño y la bondad. Las personas altruistas y los filántropos ejercitan y practican la compasión en su día a día mediante sus actos. Una vez que vamos adquiriendo esta fortaleza de ir siendo más compasivos, se trata de un aprendizaje continuo que adquirimos a través de nuestra actitud y perspectiva acerca del mundo.

Para trabajarla la compasión es necesario:

1. Cultivar la empatía: para comprender y entender mejor las emociones de los demás. Acercarnos a lo que supone el contacto profundo con otro ser humano o cualquier ser vivo.
2. Reconocer las similitudes con los demás: en vez de centrarnos en las diferencias y en las comparaciones que tanto daño hacen, centrarse en las similitudes. Todas las personas sufrimos, pasamos por malos momentos, tenemos miedo y deseamos ser felices, ser amados y queridos. Lo que tenemos en común es aquello que nos hace humanos, si nos centramos en eso, aprenderemos a ser mucho más compasivos.
3. Practicar la amabilidad: mediante actos que alivien el sufrimiento de los demás, ofrecer lo que se tiene, sin estar esperando recibir nada a cambio. Los actos generosos nos convierten en personas más bondadosas, dándole un mayor sentido a todo lo que vivimos.

4. Perdonar y dejar los prejuicios a un lado: aunque hay muchas personas que creamos que no merecen nuestra compasión, porque se hayan comportado mal con nosotros o hayan cometido actos denigrantes. Se pone a prueba nuestra compasión precisamente con este tipo de personas, con las que podemos llegar a detestar. Si vemos en profundidad a estas personas están gritando de sufrimiento su necesidad de ser amados, y su dificultad para poder enfrentarse a todo lo que les rodea. Si somos capaces de ver eso, estaremos más cerca en nuestro día a día de ser cada vez más compasivos.

9. Pensamiento positivo

Vivir la vida de manera negativa va a influir en cómo vemos el mundo y, por ende, cómo nos relacionamos con los demás. Tener una mentalidad positiva y hacer frente a las situaciones con optimismo es una de las mejores maneras de vivir. Y, además, atrae a otras personas.

Cómo tener siempre un pensamiento positivo

En Psicología-Online te damos ideas para lograr este propósito para que siempre y en cualquier circunstancia encuentres una razón para la esperanza que nace de una interpretación amable de la realidad. El optimismo es una elección personal que es fruto de la libertad.

Cómo ser positiva y feliz: 5 consejos

¿Quieres saber cómo tener siempre un pensamiento positivo? A continuación, te damos ideas para lograr esta meta de inteligencia emocional:

1. Genera pensamientos alternativos y opuestos a esas ideas negativas que vienen a tu mente y que te producen sufrimiento. Es decir, tomando como base esos mensajes, puedes dar un giro hacia el optimismo al cambiar el discurso de tu diálogo interior. Si lo necesitas, puedes plasmar por escrito estas ideas para observarlas de forma objetiva desde un punto de vista externo.

2. Ten siempre un pensamiento positivo para los demás, es decir, una palabra amable. A través de tu influencia en la vida de los demás, también influyes de manera constructiva en tu propia vida. Por tanto, elogia con más frecuencia a tus compañeros de trabajo por la labor realizada, anima a quien sufre con un mensaje de esperanza, ofrece un consejo de optimismo a quien te lo pide...
3. Crea mantras de pensamiento positivo expresados con tus propias palabras. Así como un estudiante prepara mejor un tema cuando estudia el contenido de sus propios apuntes en lugar de tomar como base los de un compañero, si quieres entrenar el optimismo también es recomendable que encuentres tus propias palabras para definir aquello que este concepto significa para ti a través de frases motivacionales.
4. Observa con más frecuencia las vistas de un paisaje y pasa menos tiempo en contacto con el teléfono móvil y el ordenador. El entorno natural te ayuda a conectar con la raíz del optimismo puesto que la felicidad del ser humano es mayor a partir del equilibrio con el medio del que forma parte.
5. Busca la interpretación constructiva de la realidad. Es decir, decide, de forma consciente, mirar los hechos desde la perspectiva de la gratitud.

Una mente positiva incrementa tus oportunidades de éxito en todas las áreas de tu vida.

Tomar una actitud positiva frente al mundo, te hará más feliz y hará que los demás sean felices contigo.

10. Regulación emocional

La regulación emocional es un concepto clave cuando convivimos con otros individuos y es una competencia necesaria para la vida. Tener conciencia y regular las propias emociones resulta necesario y a la vez nos ayuda a desarrollar mejor nuestra posibilidad de favorecer el propio bienestar y el de los demás.

A menudo, muchos de nuestros problemas cotidianos se encuentran afectados por fallos en la regulación emocional, teniendo consecuencias tanto personales como sociales. Una mala

contestación, un impulso repentino, la incomprensión hacia los sentimientos de otra persona o simplemente, ignorar lo que nos han dicho. De algún modo, cada experiencia que vivimos está impregnada de una atmósfera emocional que no podemos olvidar, sobre todo, si queremos ser felices y construir vínculos sanos.

¿Qué podemos hacer para gestionar nuestras emociones?

Se trata de aprender a mantener, aumentar o suprimir un estado afectivo en curso con el objetivo de alcanzar una meta: el equilibrio emocional.

1. Debes estar por encima de las preocupaciones, nunca por debajo

Para hallar el equilibrio emocional debemos mantener una adecuada sensación de control sobre nuestra realidad.

- La necesidad de estar “por encima” de nuestras preocupaciones implica precisamente esto: desarrollar una percepción clara de que tenemos las riendas de la situación.
- En el momento en que yo me sitúo por debajo de mis problemas, me dejo arrastrar por ellos.

Así pues, recuerda: sitúate un poco más arriba de aquello que te preocupa para mantener el control. No podrán contigo.

2. Acepta la adversidad

El samurái acepta su muerte. Entiende que, tarde o temprano, dará su vida por su deber, tal y como marca el *bushido*.

- Por nuestra parte, y sin llegar a este extremo, debemos aceptar la adversidad.

- Asumir esta parte oscura de la vida nos permitirá ser más realistas y mantener una mente más tranquila. De ese modo, nos acercamos también hacia el equilibrio emocional.

3. Desarrolla tu capacidad de decisión

Hay que ser agentes activos y no meros espectadores.

Si nos dejamos llevar sin ser capaces de decidir por nosotros mismos la autoestima se fragmenta y, con ella, nuestras emociones, nuestra dignidad, nuestros valores.

Hemos de desarrollar nuestra asertividad, ser protagonistas en nuestros campos de batalla y no meros escuderos.

4. Tu mente es tu mejor aliada

Para un samurái su mente era su mejor aliada. Ahora bien, solo una mente en calma les permitía obtener el triunfo sobre sus enemigos.

- El estrés, las dudas y el miedo son grandes enemigos de esa mente equilibrada que sabe dónde focalizar la atención.
- Para entrenar a esta gran aliada debemos encontrar momentos para nosotros a lo largo del día.
- El silencio, la meditación y el atender las propias necesidades y pensamientos cada día durante 1 o 2 horas nos permitirá afinar más esa mente tranquila.

5. Ten claros tus valores, tus principios y cuál es tu horizonte

Las personas debemos levantarnos cada día teniendo en mente un proyecto, un propósito determinado. En ocasiones, nos basta con algo tan sencillo como “*merezco y quiero ser feliz*”.

Al igual que el samurái tenía su código *bushido*, nosotros debemos tener nuestros propios valores.

Esos que nadie ni nada deben derrumbar.

Si tienes un propósito y sabes cuáles son tus raíces, nada debe detenerte. Ese será tu punto en el horizonte y esos tus principios.

El equilibrio psíquico y emocional que esto te puede aportar es, sin duda, muy significativo.

10 hábitos para mantener el equilibrio emocional

Cuando el cuerpo y la mente trabajan juntos para crear un entorno sano, se construye un ambiente propicio para mantener el equilibrio emocional, es decir, que se **produce un balance emocional y mental, lo cual te hace más fuerte**. Cuando cambias tu mente y tu manera de hacer las cosas, cambias tu mundo. Para mantener el equilibrio emocional, puedes adoptar estos hábitos.

1. Cuerpo sano para tener una mente sana

Es necesario que cuides tu cuerpo para que tu mente también esté sana. El **ejercicio regular y la dieta equilibrada van a influir positivamente a tu estado anímico y a tu nivel de energía**. Deberías consumir poco alcohol y no fumar. La vida sana siempre tiene premio.

2. Tómate un tiempo para reflexionar

Tomarte unos minutos al día para reflexionar **puede ser bueno para ayudarte a minimizar los problemas que pueden surgir en tu vida**. Para ello, puedes realizar **ejercicios de meditación** o simplemente tomarte unos minutos antes de acostarte para repasar cómo te ha ido la jornada.

3. Conecta con la naturaleza

Vivir en una gran ciudad puede causar estrés y puede provocar fatiga emocional. Si es posible, **entra en contacto con la naturaleza siempre que puedas**. Pasear por la playa o

por un parque grande pueden ayudarte a sintonizar tu propio mundo interior con el mundo exterior.

4. Respira

Realizar ejercicios que trabajan la respiración, como los de yoga o Mindfulness pueden guiarte hacia la sabiduría interna, oxigenarte, y proporcionarte un mayor bienestar. Intenta trabajar esta faceta regularmente y serás recompensado con una gran calma y un mayor *insight*.

5. Exprésate

Encuentra una vía de escape creativa y práctica. Algunas personas pueden encontrar que pintar es lo que les mantiene emocionalmente equilibrados. No es necesario que tengas talento, el proceso de catarsis emocional es la auténtica obra de arte (¿conoces la arteterapia?).

6. Identifica y conserva las relaciones sanas

Para mantener un entorno sano, lejos de malas vibraciones, es necesario que **identifiques y reconozcas a las personas que te ayudan a crecer**, y aquellas que no. Aparta de tu vida a las relaciones tóxicas.

7. Observa tus palabras

Esto puede ser complicado. Es habitual que discutamos con gente, es parte de la vida. Pero sé consciente de cómo haces esto. En las situaciones complicadas, **mejor que te des un tiempo para respirar y volver al presente**. Si has de decir algo, que no sea en caliente. Siempre piensa en la regla de oro: no le hagas a los demás lo que no quieres que te hagan a ti.

8. Márcate intenciones

Cada día es un día más en nuestra evolución. Para que la evolución sea positiva, **identifica de manera consciente el camino que quieres seguir**. Busca un propósito en la vida y

observa si tus acciones van en esa dirección. Identifica las intenciones de manera diaria para dirigir el poder de la mente.

9. Aprende a focalizar tu atención

Relájate. Estabiliza tu conciencia en el momento presente. **Reconoce la claridad del momento consciente.** Repite una y otra vez. El Mindfulness es una buena manera de hacerlo.

10. Practica la gratitud y la compasión

Esto parece fácil pero no lo es. No importan los problemas porque **siempre hay algo por lo que puedes estar agradecido**, aunque simplemente sea: poder caminar, comer o vivir. Esto no quiere decir que no haya que luchar por vivir mejor, pero hemos de ser conscientes que el solo hecho de estar vivos ya es un motivo de alegría.

Encuentra algo gratificante y **siéntelo con el corazón.**

Además, **la actitud con la que afrontas la vida va a determinar tu equilibrio emocional.** Por complicado que parezca a veces, debes practicar la compasión hacia ti mismo en vez de ser tan exigente.

II. Apertura de mente

Una mente libre de prejuicios y de estereotipos es una fortaleza que te ayuda a relacionarte con distintas personas y a adaptarte mejor al entorno. La rigidez mental y la intolerancia son sin duda una limitación para las relaciones interpersonales.

La apertura mental es la receptividad a las nuevas ideas y experiencias. Por una parte, implica una actitud de apertura a lo nuevo, diferente y desconocido y, por otra parte, demanda la capacidad para incorporar esas novedades a nuestro “yo”.

La apertura mental también implica una actitud proactiva de búsqueda de pruebas y evidencias contra las creencias e ideas personales, para sopesarlas de manera objetiva y, en última instancia, cambiar o enriquecer nuestra visión.

Una persona que tiene una mente abierta tiene una manera de pensar mucho más flexible en la que se admiten los puntos de vista contrarios, se entienden y aceptan las diferencias que existen entre las personas, siendo capaces incluso de cambiar de opinión cuando la realidad lo contradice.

7 ESTRATEGIAS PARA TENER UNA MENTE ABIERTA

1. Sal de tu zona de confort

Todos nos movemos dentro de una zona de confort en la cual nos sentimos seguros, salir de ese espacio nos da miedo porque no sabemos lo que encontraremos fuera. No obstante, para desarrollar la apertura mental necesitamos salir de ese espacio conocido y probar cosas nuevas. Estos ejercicios para salir de la zona de confort te ayudarán a ampliar tu universo sin experimentar demasiada ansiedad. La clave es ir dando pequeños pasos que te ayuden a sentirte más cómodo con la incertidumbre, la novedad y el cambio, hasta que estos formen parte de tu vida.

2. Cuestionalo todo

Los niños lo cuestionan todo, pero cuando llegamos a cierto punto de nuestra vida, dejamos de cuestionar las cosas, simplemente las aceptamos de manera casi incondicional. El “¿por qué?” prácticamente desaparece de nuestro vocabulario dejando espacio a la resignación. Al contrario, para desarrollar una mente abierta necesitamos retomar esa curiosidad infantil y volver a preguntarnos el por qué de todo. Así podremos desafiar incluso esas cosas que siempre damos por sentadas pero que probablemente han perdido su razón de ser. En ese momento tu mundo se expandirá increíblemente.

3. No temas equivocarte

No podemos desarrollar la apertura mental si tenemos miedo a equivocarnos. En su lugar, debemos asumir que cuando emprendemos un camino diferente, es normal que en algún punto nos equivoquemos. No hay razón para frustrarse o desmotivarse. Nuestros errores nos permiten aprender y crecer como personas, aprendiendo valiosas lecciones. Cuando te das la oportunidad de fallar, te atreves a emprender caminos que antes estaban vetados por el miedo. Recuerda que solo aquel que no hace nada, no se equivoca.

4. Reconoce tu vulnerabilidad

Una de las cosas más aterradoras para la mayoría de las personas es reconocer su vulnerabilidad. En una sociedad que nos anima a ser fuertes, reconocer que somos vulnerables es ir contracorriente. Sin embargo, para desarrollar la apertura mental primero necesitamos reconocer que no lo sabemos todo, que no somos invulnerables y que podemos equivocarnos. Ese ejercicio de reconocimiento de tus vulnerabilidades es un ejercicio de humildad intelectual y sabiduría que puede llegar a ser muy estimulante.

5. Deja ir el control

No puedes abrir tu mente si te aferras al control, a tus ideas preconcebidas, a las maneras de hacer y pensar. Si quieres permitir que entren nuevas ideas y experiencias en tu vida, necesitas abandonar la necesidad de controlarlo todo. Cuando comienzas a fluir abres realmente los ojos al mundo y comienzas a descubrir todos los tesoros que puede brindarte. Aferrarte al control es como conducir por un túnel, con una visión limitada. Soltar el control implica ver el mundo en 360 grados.

6. Renuncia a la necesidad de juzgar

Asimilar una nueva idea que choca con nuestras creencias es fácil, lo difícil es acomodar en nuestros esquemas mentales una idea diferente e incluso antagónica, pero son precisamente estas las que promueven los saltos de cualidad en nuestra vida. Para permitir que esas ideas lleguen, necesitas ser capaz de suspender tu juicio temporalmente, de manera que puedas adoptar una distancia psicológica que te permita sopesar esa información con objetividad y determinar si necesitas cambiar tus esquemas mentales para incluirla.

7. Ábrete al mundo

Las personas e incluso las cosas que nos rodean son una increíble fuente de inspiración y conocimiento. La naturaleza y la cultura que nos rodean están repletas de ideas, solo tenemos que tener la humildad intelectual necesaria para saber verlas y aprovecharlas. Cuando menos lo esperes, la persona que menos esperes, puede darte una valiosa lección de vida.

¿Cómo ser una persona de mente más abierta?

1. Primero acepta el hecho de que tu opinión no es la única ni la correcta. Ninguna idea es infalible, hay muchas maneras de pensar y de vivir.
2. Frente a una idea que hayas mantenido a lo largo del tiempo con rigidez, realiza un listado con argumentos que lo apoyen y contradigan y revisa los que sean más relevantes.

3. Verifica los diferentes puntos de vista, maneras de pensar y de vivir. Viajar es una manera efectiva de entrar en contacto con diferentes culturas y razas. Piensa que la diversidad enriquece a los seres humanos.
4. Estudia y aprende. Mantente informado, una mente curiosa tiene la tendencia a ser más abierta que otra que se conforma con una sola información.
5. Cultiva la curiosidad, leyendo, viajando, conversando y debatiendo temas que sean antagónicos, experimentando cosas nuevas, relacionándote con gente que sea diferente a ti, de diferente raza, nivel cultural, etc.

12. Paciencia

Ser paciente es una de las grandes virtudes que podemos poseer, especialmente cuando nos referimos al entorno social. Si no dominamos esta habilidad, cualquier cosa puede molestarnos y convertirse en un gran problema. La paciencia ayuda a estar relajado y a evitar estar más tenso de lo necesario. Antes de estallar en un ataque de ira, mejor tomarse unos segundos para recapacitar. Una buena manera de mejorar esta habilidad es a través del Mindfulness.

La paciencia se describe como la capacidad que posee un sujeto para tolerar, atravesar o soportar una determinada situación sin experimentar nerviosismo ni perder la calma. De esta manera, puede decirse que un individuo con paciencia es aquel que no suele alterarse.

Cuando una persona o situación acaba con la paciencia de alguien, consigue que el sujeto alcance un estado de hartazgo, que se canse y que no soporte más esa realidad. Las consecuencias pueden ser muy variadas, y van desde brotes de violencia hasta el mero alejamiento, el dejarse rendir.

La paciencia, en definitiva, guarda una relación estrecha con la calma y con la paz. Una persona paciente, según las definiciones teóricas, es aquella que sabe esperar y logra

tomarse las cosas con tranquilidad. Lo contrario es un sujeto impaciente, que es ansioso y que desea todo de forma inmediata.

HÁBITOS QUE TE CONDUCEN A SER MAS PACIENTES

1. No juzgar nunca

¿Qué tiene que ver la costumbre de juzgar a los demás con el propósito de desarrollar la paciencia? La verdad, mucho. A veces gastamos demasiada energía cuestionando a los demás. Pensando en lo malo que hacen y en lo que podrían o deberían ser. Ese ejercicio, por sí solo, introduce una fuerte tensión interna entre nosotros y el mundo.

De por sí juzgar a los demás es adoptar una postura hostil frente a la realidad. Esa hostilidad muchas veces se traduce en intolerancia y esta, a su vez, desata la impaciencia. Por el contrario, si aprendemos a aceptar a los demás tal y como son, nos resulta más sencillo mantener el equilibrio interno. La consecuencia de esto es que tendremos mayor capacidad para desarrollar la paciencia.

2. Tomar distancia del conflicto

Si lo analizamos profundamente, nos damos cuenta de que una buena parte de los conflictos son inútiles. Nacen del malestar que cada quien lleva, pero, en general, no conducen a ninguna parte. Son una expresión de inconformidad, que en buena medida solo llevan a sentir más inconformidad aun.

El conflicto no es malo por sí mismo. Al contrario, muchas veces enriquece porque ayuda a que veamos las cosas desde otro punto de vista, o nos permite caer en la cuenta de errores que estamos cometiendo. El arte está en tramitar adecuadamente ese conflicto. En no permitir que se perpetúe y nos lleve a un estado de tensión constante.

3. Reconocer los aportes de los demás

Para desarrollar la paciencia es fundamental aprender a valorar los aportes de los demás. Hay muchísimas personas que diariamente hacen mucho por nosotros. Ninguno de ellos es

perfecto, como no lo somos nosotros, pero finalmente sí enriquecen nuestras vidas y las hacen mucho mejores.

Cuando ignoramos los aportes de los demás, terminamos dándole una importancia desmedida a sus fallas más pequeñas. Desarrollar la paciencia es algo que se logra aceptando y valorando. Si reconocemos los aportes de otros nos ubicamos en una dimensión más generosa y tranquila, con ellos y con nosotros mismos.

4. Bajar la velocidad

Uno de los grandes males de nuestra época es la obsesión por la velocidad. Nos hemos vuelto enemigos de la lentitud. Perdemos de vista que lo más valioso de la vida siempre toma tiempo. A veces la diferencia entre una buena o mala decisión, o entre una buena o mala acción, solo es un momento de espera.

Somos constructores de nosotros mismos y de nuestra propia vida. Si queremos hacerlo todo rápido, probablemente no vamos a ser los arquitectos de una estructura sólida, sino de algo hecho a la carrera y, por lo mismo, frágil. Bajemos un poco la velocidad, cada vez que nos demos cuenta de que estamos invadidos de premura.

5. Respirar, una acción fundamental para desarrollar la paciencia

La respiración encierra muchos de los secretos de una mente y unas emociones sanas. El oxígeno es uno de los más importantes alimentos de nuestro cerebro. Por eso, todo lo que tiene que ver con la respiración, también tiene que ver con el buen funcionamiento de nuestro mundo interno.

Tomarnos un momento para respirar, ojalá tres veces cada día, es una costumbre muy saludable que nos ayuda a desarrollar la paciencia. Lo mejor es cerrar los ojos y tratar de no pensar en nada. Solo en ese aire que entra y sale... en la vida que nos habita.

Para desarrollar la paciencia también hay que tener paciencia. No se logra de un día para otro. Demanda tiempo y esfuerzo. Sin embargo, es uno de esos logros que nos cambian para siempre y que le otorgan un factor sumamente enriquecedor a nuestras vidas. Inténtalo.

13. Cortesía

Cuando somos corteses y educados con otras personas rara vez serán desagradecidas con nosotros. Compórtate con respeto y de forma educada con los demás y ya verás cómo te van mucho mejor las cosas. Ser gentil y amable, siempre es un *plus*.

Cortesía es un término que procede de cortés, un adjetivo que permite nombrar a las personas atentas, afables y comedidas. Se trata de la demostración de un sujeto que manifiesta afecto, respeto o atención hacia otro individuo.

La cortesía, por lo tanto, es una expresión de las buenas maneras o del reconocimiento de las normas sociales que se consideran como correctas o adecuadas. Es importante destacar que la cortesía es un fenómeno cultural: lo que se considera como cortés en una sociedad puede ser grosero o absurdo en otra.

La cortesía es un comportamiento humano de buena costumbre; en la mejor expresión es el uso práctico de las buenas costumbres o las normas de etiqueta. Es un fenómeno cultural definido y lo que se considera cortés en una cultura puede a menudo ser absolutamente grosero o simplemente extraño en otra. Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene una persona a otra. En las cartas, expresión de urbanidad puesta antes de la firma.

Como se puede ser más cortés?

Saludar con Cortesía

1. Sonríe cuando te presentes.

2. Sé amistoso y de ayuda. A todo el mundo le gusta alguien que es buena gente y ayuda a los que lo necesitan.
3. Sé tolerante. A nadie le gusta sentir que le están juzgando, es una molestia o no es tolerable. Si eres tolerante, la gente verá que eres amable y educado.
4. Di siempre “buenos días” a la gente que te encuentres. En casa, en el colegio o en el trabajo.
6. Mantén una buena postura siempre.
6. Utiliza tus modales en cada situación. Si te ofrecen un proyecto, una carta, regalos o halagos, da las gracias. Esto muestra que aprecias a la gente. Si vas a pedir algo, di “por favor” siempre. Permanece calmado cuando hables y no grites nunca. Si eructas en un lugar público, excúsate.
7. Ayuda a los demás si lo necesitan. Ya sea un ciudadano mayor cargando con unas bolsas pesadas o tu madre que tiene un aspecto cansado mientras limpia el suelo, ofrece tu ayuda. Si alguien rechaza tu ayuda de buenas maneras, sonríe educadamente y márchate.

Se cortes con tus palabras

1. Di “Por favor” y “Gracias”. Cuando le pidas algo a alguien, siempre hazlo diciendo “Por favor”. Después de que alguien haya hecho algo por ti, siempre di “Gracias”. Hazles saber a los demás que aprecias y valoras su ayuda.
2. Habla de algo insignificante. Si eres sumamente directo, puedes parecer grosero. En vez de hablar directamente de negocios o de algo serio, primero conversa de algo insignificante. Habla sobre cómo le ha ido ese día, sobre sus hijos o sobre la deliciosa comida tailandesa que almorzó. Conversen acerca de las películas o programas que hayan visto últimamente o de los libros que estén leyendo. Esto ayudará a romper el hielo.

3. Dirígete a los mayores con respeto. En muchas comunidades, puede ser una falta de respeto dirigirse a los mayores por su nombre. Más bien, utiliza “señor” o “señora” si no conoces su título profesional o estado civil.
4. Felicita a los demás. Cuando alguien haya obtenido un logro, elógialo. Si ves a alguien que conoces en el supermercado que se acaba de graduar, casar o ascender en el trabajo, felicítalo. Si no lo haces, puedes parecer grosero.
5. Cuida tus palabras. Aunque puedes decir palabrotas con tus amigos o en la privacidad de tu hogar, evita hacerlo en ciertas situaciones. Si te encuentras en una iglesia, escuela, entorno profesional o alrededor de personas que no conoces bien, mantén tus palabras suaves.
6. Evita chismear. Aunque puede ser tentador hablar de otras personas que conoces, evita hacerlo. Una persona cortés no divulga información denigrante sobre los demás, ya sea cierto no. Si los demás chismean cerca de ti, cambia de tema o márchate.
7. Pide disculpas cuando cometes un error. Aunque una persona cortés evita cometer errores en las reuniones, no es perfecta. Cuando arruines algo, pide disculpas con sinceridad y de inmediato. Expresa tus disculpas y planea evitar esta conducta más adelante.

Se cortes con tus acciones

1. **Llega puntual.** Respeta el tiempo de los demás. Si tienes una reunión o compromiso con alguien, llega como mínimo 5 minutos antes. Nunca se sabe el tráfico con el que te encontrarás. Por lo tanto, sal temprano para estar preparado.
2. **Vístete de forma adecuada para la ocasión.** Cuando te inviten a un evento, revisa la invitación para ver la forma de vestir apropiada. Si no sabes lo que eso significa, usa

tu buscador favorito para buscar el término que el anfitrión utilizó y encuentra ejemplos de conjuntos apropiados.

3. **Mantén una buena higiene.** Además de llevar ropa adecuada, asegúrate de mantener una buena higiene. Dúchate a diario y usa desodorante y loción. Mantén el cabello limpio, ordenado y fuera del rostro.
4. **Observa a los demás cuando tengas dudas.** ¿Cómo saludan y cómo se dirigen al resto? ¿Qué hacen con sus abrigos? ¿De qué temas hablan? Diferentes contextos requieren diferentes estándares de formalidad, y esos estándares a menudo definen lo que es cortés o no. Por consiguiente, cuando tengas dudas, mira al anfitrión o a otros invitados para que te guíen.
5. **Debes conocer los modales adecuados para las cenas.** En cuanto a los cubiertos, empieza por la parte externa y dirígete hacia adentro. Coloca la servilleta en tu regazo y no coloques en la mesa nada que no haya estado ahí cuando llegaste (celular, gafas, joyas). Deja tu cartera entre tus pies y debajo de la silla. No debes maquillarte en la mesa. Por eso, si quieres retocarte el maquillaje o revisar si tienes algo entre los dientes, ve al baño.^[14]

COMO SER AMABLES?

- 1) Sé gentil, no hagas las cosas a la fuerza o seas muy insistente.
Esto no significa que seas débil o un pusilánime. Significa que cuando hagas algo, ofrezcas algo, o pidas algo, lo hagas sin presionar a la gente cerca de ti y hacerlos sentir como si los estás empujando hacia la esquina.
2. Si tienes dudas, observa a los demás.
¿Cómo se saludan y se hablan unos con otros? ¿Qué hacen con sus abrigos? ¿Qué temas están discutiendo? Diferentes lugares requieren diferentes niveles de formalidad, y esos niveles se definen con lo que es amable y lo que no es.

Una cena de negocios una reunión en tiempos de fiesta, una boda, un funeral todas estas reuniones requieren un nivel diferente y un poco más formal que una fiesta con un grupo de amigos.

3. Se educado.

Siempre se cortés, no sabes y te encontrarás con esa misma persona en alguna otra situación, y no querrás causar recuerdos negativos que te harán quedar en desventaja. Si alguien te molesta o te insulta, no te metas en la conversación. Solo di “quedamos de acuerdo de estar en desacuerdo” y cambia el tema, haz un debate con educación, o sólo excúsate de la conversación.

4. Comienza una conversación haciendo preguntas acerca de la otra persona.

Evita hablar mucho de ti mismo, si quieren saber (o son amables) te preguntarán. Ten confianza y se encantador. No acapares la conversación, eso se ve arrogante y aburrido. Muestra interés y escucha las respuestas.

No mires por encima del hombro de la persona o alrededor del cuarto cuando estén hablando, o dejes que tus ojos se queden en la bella chica que acaba de entrar. Eso implica que estas desinteresado o estás distraído, implica que tu compañero de conversación no es lo suficientemente interesante para ponerle atención.

5. Da un apretón de manos firme y mira a la persona a los ojos.

Tal vez quieras practicar esto un rato para no apretar demasiado a la gente dependiendo de lo fuerte que seas. Eso puede hacer que la gente se sienta incómoda. Ten cuidado especial con mujeres que usen anillos. Mucha presión puede ser dolorosa.

6. Conoce la etiqueta apropiada para comer.

Con los cubiertos empieza desde afuera hacia adentro. Coloca la servilleta en tu regazo, y no pongas nada en la mesa que no pertenezca en ella (celular, lentes, joyería) Pon tu bolso entre tus pies en el piso, bajo tu silla. Las mujeres no deberían aplicarse maquillaje en la mesa. Es mala educación no mostrar el refinamiento

adecuado. Si necesitas retocar tu maquillaje o sacar algo que tienes entre tus dientes, ve al baño.

7. Ríete de manera que demuestre que te estás divirtiendo, sin hacerlo muy escandaloso.

El escándalo indica arrogancia o inseguridad. Una persona amable y encantadora hace que otras personas se sientan bien. Mantén esta meta en mente, se considerado de las opiniones y necesidades de otra gente. No hagas comentarios insultantes, acerca de la religión política u otro grupo bajo ninguna circunstancia.

8. Ten gracia y demuestra elegancia.

Muévete suavemente, con un aire calmado, pero siempre involucrado en el momento. La gente notará tu encanto sutil y te ayudará mucho.

9. Recuerda que la etiqueta y los modales varían dependiendo del lugar donde te encuentres.

CONSEJOS PARA SER CORTES.

1. Se amable con los meseros (Y da la propina apropiada).
2. Es mejor que te descubran diciendo la verdad que una mentira.
3. Trata de no interrumpir a la gente cuando hablan con alguien más o están haciendo algo.
4. No pongas los codos en la mesa, ni estires tu brazo para alcanzar la sal o la pimienta. Siempre pídele a alguien que te la pase.
5. Recuerda decir gracias y por favor.

6. Acopla tu comportamiento con la ocasión. Puedes ser más informal en una cena familiar que en una cena de sociedad. Es lo mismo cuando se trata de la ropa. Si no estás seguro del evento al que asistirás, pregunta qué tipo de restaurante bar, para poder llegar preparado. Nada es más desagradable que estar en una fiesta normal en pantalones de cuero, y botas, a menos que hablemos de estar con un traje parado en un bar.

7. Nunca te sirvas a ti mismo a menos que la persona con la que estés te diga que está bien.

14. Saber expresarse

Saber expresarse es clave cuando nos relacionamos con los demás. Respecto al lenguaje verbal, es necesario ser claro y hacer llegar a los demás el mensaje que queremos. Esto parece fácil, pero no siempre ocurre así. Utilizar ejemplos concretos, tener una buena capacidad de improvisación, vocalizar correctamente o considerar los tiempos son estrategias útiles.

Aprender a poner en palabras lo que se siente es algo fundamental para conseguir una buena comunicación emocional.

Los seres humanos tenemos la necesidad vital de relacionarnos. Estas relaciones en el contexto social son posibles gracias a la comunicación, que implica entrar en relación con los demás y en un intercambio de pareceres, por cuanto que alternativamente somos emisores y receptores.

Comunicarse es, entonces, expresar o manifestar a los otros nuestros pensamientos, deseos y nuestras interpretaciones de las cosas y del mundo. Todo esto, sin embargo, no es posible sin el lenguaje, ya que es a través de éste que se establecen las relaciones de comunicación.

Es muy importante que vigiles cada una de tus palabras y encuentres siempre las palabras más adecuadas. Sobre todo lo más importante es no suscitar críticas ni reacciones

negativas contra ti. Hay que medir bien las palabras poniendo especial hincapié en no herir la sensibilidad de nadie.

No decir palabras que puedan sonar malsonantes o discriminatorias hacia otras personas, cualquier salida de tono puede desacreditarte totalmente.

CÓMO SABER EXPRESARSE?

1. **Identifica tu objetivo comunicativo.** Tu manera de expresarte variará en función de si lo que se persigue es simplemente informar de algo o de si pretendes convencer a alguien o influir en un cambio de actitud.
2. **Organiza con calma lo que quieres decir.** A veces se te amontonan las ideas en la cabeza y no sabes ni por dónde empezar. Organízate con calma, por escrito si es preciso, y date el tiempo en el espacio que necesites.
3. **Conoce y adáptate a la otra persona.** Es importante adecuar tu mensaje, a sus necesidades y expectativas. Si quieres que te entiendan, has de hablar 'su idioma'.
4. **Cuida el clima de conversación.** Crear un clima de confianza para que el otro se exprese con libertad hará que tú también te sientas mucho más cómoda.
5. **Libérate del miedo hacer el ridículo.** Este miedo no es más que una manifestación de tu inseguridad unida a una baja autoestima. Confía en tus recursos y cree de veras que lo que quieres decir es interesante.
6. **Sé auténtico y actúa con naturalidad.** Emplea un vocabulario positivo y sencillo, sin artificios, que te haga sentir seguro de ti mismo. Además, trata de hablar solo de lo que realmente conoces y sé más honesta.

7. **Mantén una actitud asertiva con el otro.** La asertividad es el arte de la autoafirmación. Exprésate de manera consciente, clara, firme y equilibrada, respetando, al mismo tiempo, el punto de vista de la otra persona.
8. **Apóyate en el lenguaje no verbal.** Aprende a utilizar todo tu cuerpo para expresarte. La postura, los gestos, la voz, la sonrisa, la mirada o los silencios comunican más que las palabras.
9. **Asegúrate que te han entendido.** Cuando termines de hablar, asegúrate de que el otro ha captado tu mensaje para poder matizarlo y completarlo.

Normas a seguir para saber expresarse y comunicarse.

1. **Pedagogía.** Esta es sumamente importante pues como ya sabemos el mejor método para entender y aprender un sin número de cosas es la creatividad. No podemos hablar con el mismo estilo o método para todas nuestras exposiciones debe ser variado de acuerdo al público que nos escucha ya que nuestras expresiones son las que deciden la aceptación del público. Ej: comunidad rural a diferencia de una conferencia medica de especialidad.
2. **Seguridad.** Antes de poseer nuestra seguridad debemos trabajar a fondo para las bases e información que vamos a transmitir. Si conocemos acerca del tema pues la mejor manera de exponerlo es trabajando en la comunicación y sobre todo en la convicción y seguridad para que nuestro público sienta la seguridad que nosotros la transmitimos.
3. **Originalidad.** Por qué seguir lo que los demás siguen de eso no se trata, lo que de verdad vale es ser creativo y si nos sentimos cómodos el público va a estar cómodo con nuestro tema de exposición.

Reconducción – Pasos

1. Describa el error o problema. Pronto, claro, sin culpables
2. Muestre el Impacto Negativo
3. Si es el caso, asuma la culpa por no haber explicado con claridad
4. Revise la tarea en detalle. Cerciórese que se entendió muy bien
5. Expresé la fe y la confianza que le merece la persona

Respuesta Positiva

Elogio, Posibilidad de aprendizaje o un ascenso. Recompensar con algo que le agrade a la persona

Variación de la recompensa (otros factores distintos del dinero)

- No se debe esperar un comportamiento perfectamente correcto para responder de este modo

La respuesta BIEN HECHO

- Constantemente se hace notar, se reconoce y se recompensa (probarlo en casa)

- Elogie a las personas de inmediato
- Diga específicamente lo hicieron bien o casi bien
- Comparta sus sentimientos positivos sobre lo que hicieron
- Aliéntelos a que sigan haciendo las cosas bien

Esta Filosofía

- EXIGE mayor esfuerzo por la búsqueda de algo bien hecho
- Tiene mayores COMPENSACIONES en generación de comportamientos

CUIDADO no es la palmada en la espalda con frases como ¡Qué bien! ¡Buen trabajo!

- REFUERZO a lo que le prestamos atención CRECE
- Lo que ignoramos Se Marchita
- ¡¡¡Descubrir qué motiva a la gente!!!

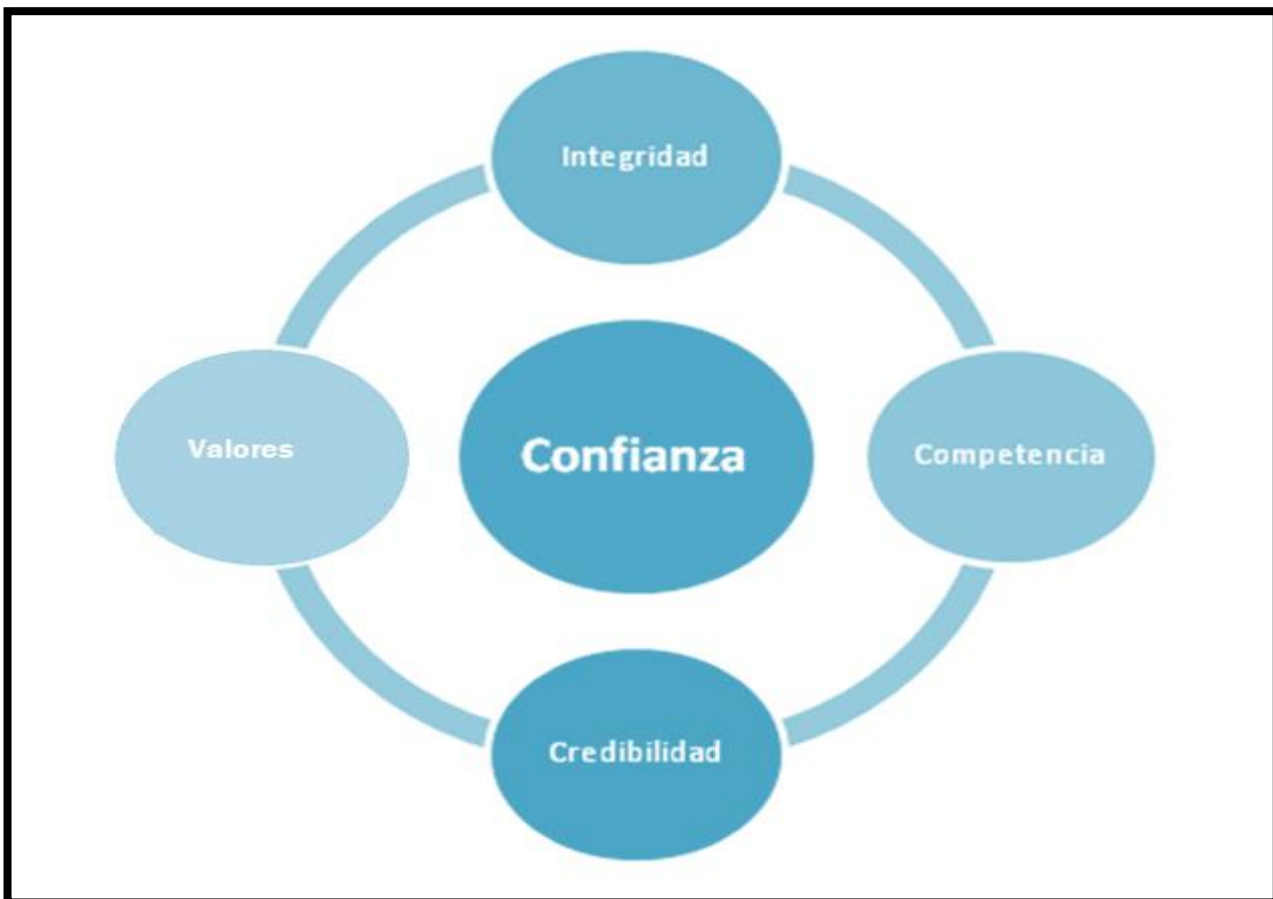
LA CONFIANZA

Es el juicio de que ese otro con quién me estoy relacionando, podrá satisfacer mis inquietudes, se hará cargo de ellas.

La confianza es el juicio que hago acerca del cumplimiento de las promesas, explícitas o implícitas, que me hace la otra persona.

ELEMENTOS CLAVES PARA EL DESARROLLO DE LA CONFIANZA.

La confianza es el juicio que hago acerca del cumplimiento de las promesas, explícitas o implícitas, que me hace la otra persona.



Los 4 Elementos de la Confianza:

- INTEGRIDAD: relacionada con la consistencia entre lo que decimos y lo que hacemos, y con cómo somos percibidos por los otros.
- VALORES- intención: Que sus prioridades sean transparentes, sus intenciones, claras y su accionar demuestre sincera preocupación por el bienestar mutuo. ¿Somos efectivos para clarificar nuestras intenciones?.
- COMPETENCIA: incluye el conocimiento, las habilidades, las destrezas, el talento y el estilo personal. Las personas capaces inspiran confianza. La capacidad para generar resultados se fundamenta en los talentos, la actitud, el compromiso hacia la tarea, las habilidades y el conocimiento o especialización en un ámbito.
- CREDIBILIDAD: referida a la capacidad de las personas de conseguir resultados positivos a través de sus acciones.



Escuela Internacional
COACHING
P R O F E S I O N A L