



Libro **Cómo ganar con la gente**

Descubra cuáles son los principios de relación con las personas que le dan resultado en cualquier situación

John C. Maxwell
Thomas Nelson, 2005
También disponible en: Inglés

Reseña

En este libro, el autor John C. Maxwell continúa su trabajo sobre las *17 Leyes irrefutables del trabajo en equipo (17 Indisputable Laws of Teamwork)*, proponiendo 25 “principios” fundamentales para fomentar las relaciones interpersonales. Maxwell utiliza poemas, citas e historias de distintas personalidades como Benjamin Franklin, Martin Luther King Jr., Dale Carnegie, Barbara Walters, Pete Rose y Billy Martin para realzar sus breves capítulos sobre los pequeños pasos importantes que forjan mejores relaciones. Desafortunadamente, el libro parece un poco forzado, apartándose del tema para cubrir principios que se superponen y son un tanto arbitrarios. De todos modos, las historias mayormente estimulantes levantan el ánimo. Si bien este trabajo no es tan convincente como el trabajo de Maxwell sobre liderazgo, *BooksInShort* considera que será de gran utilidad para todo aquel que desee forjar amistades más sólidas y no está seguro de cómo empezar.

Ideas fundamentales

- Su personalidad y visión del mundo están determinadas por cinco factores: la genética, la percepción propia, las experiencias de vida, la forma de interpretar el pasado, y sus amigos y conocidos.
- Las personas que creen en sí mismas pueden hacer cambios drásticos en sus vidas.
- La escasa conciencia de la propia identidad suele ser el mayor obstáculo para entablar buenas relaciones.
- Puede lograr más y ser más abierto con las personas que le agradan.
- Forjar una relación de calidad lleva tiempo.
- Antes de iniciar una discusión, determine si perjudicará una amistad.
- Contar con alguien que le exprese su interés en usted es un verdadero halago.
- Algunas personas no reconocen el talento de otras porque tienen actitudes elitistas.
- Cuando las personas dejan de anteponer sus intereses a los de los demás, están en condiciones de forjar relaciones.
- Cuando los clientes dejan de comprar un producto, el problema suele ser el servicio y no el precio.

Resumen

25 principios para relacionarse con las personas

Para entablar buenas relaciones, comience por determinar su propia actitud de modo de estar abierto a los demás y serles de apoyo. Siga estos 25 principios para relacionarse con las personas que lo ayudarán a mejorar sus relaciones:

1. “El principio de la lente”: los problemas que se dan en la mayor parte de las relaciones suelen surgir de la imagen que las personas involucradas tienen de sí mismas. Por lo general, usted ve a los demás de la forma en que se ve a sí mismo. La percepción propia determina su visión de la vida, es decir, si es pesimista, optimista, amable o desconfiado. La personalidad y la visión del mundo de cada individuo están determinadas por cinco factores: la genética, la percepción propia, las experiencias de vida, la forma de interpretar el pasado, y quiénes son sus amigos y conocidos. Para cambiar la forma de entablar relaciones y fortalecerlas, intente modificar su forma de ver a los demás.

2. **“El principio del espejo”**: La conciencia de la propia identidad es uno de los rasgos más difíciles de desarrollar. Esto es negativo ya que, al conocerse y sentirse a gusto con la persona que es en realidad, puede relajarse más con los demás. La escasa conciencia de la propia identidad puede ser el mayor obstáculo para entablar relaciones; generalmente porque las personas han idealizado las expectativas acerca de cómo deberían fluir las amistades. Cuando los hechos no se corresponden con estos objetivos poco realistas, se frustran las expectativas y surgen los problemas. Solución: vuelva a autoevaluarse y modifique las percepciones que generan problemas.
3. **“El principio del dolor”**: los problemas psicológicos y emocionales dificultan la vida cotidiana de muchas personas. Tienden a reaccionar en forma desmedida. Al tratar con una persona que tiene problemas, no tome sus arrebatos emocionales como algo personal. Trate de identificar el origen del problema. Conténgase y no se defienda ante un ataque emocional. Luego, decida si necesita buscar ayuda o apoyo.
4. **“El principio del martillo”**: reaccionar en forma desmedida es una respuesta normal a muchas situaciones de índole emocional. Atenuar sus reacciones puede generar excelentes beneficios para sus relaciones. Para evitar una reacción exagerada, analice todo el problema. No saque conclusiones apresuradas. Escuche las preguntas de los demás y entienda la situación antes de responder. Es importante decir lo correcto o no decir nada. No traiga al presente discusiones del pasado. Antes de discutir, determine si el conflicto perjudicará la amistad. Sepa en qué momento debe dejar de discutir y admitir sus errores.
5. **“El principio del ascensor”**: naturalmente, las personas se acercan a quienes aportan algo a sus vidas. Las personas disfrutan de estar en compañía de “personas que les levantan el ánimo”: aquellos amigos que con su amabilidad tratan de modificar para bien climas negativos.
6. **“El principio del panorama general”**: para forjar relaciones, anteponga los intereses de los demás por sobre sus propias inquietudes egoístas. No pierda la verdadera dimensión de las cosas, controle su ego y concéntrese en aquellas cosas que lo hacen sentir pleno en la vida.
7. **“El principio del intercambio”**: ¿qué haría si estuviera en el lugar del otro? Esa simple pregunta puede cambiar su perspectiva drásticamente. Para cambiar su punto de vista, escuche las inquietudes de los demás. Trate de mirar los problemas con los ojos del otro. Controle su actitud, a medida que reconoce cuáles son las inquietudes de los demás. ¿Comparte algunas de estas percepciones?
8. **“El principio del aprendizaje”**: todos tenemos algo que enseñarle a los demás. La clave está en ser receptivo. Si adopta una actitud elitista considerando que sólo ciertas personas tienen algo que enseñarle, es posible que no pueda reconocer el talento de los que lo rodean. La arrogancia levanta una barrera. En su lugar, trate de reconocer que todas las personas pueden enseñarle algo. En el camino hacia el aprendizaje, reconozca lo que los demás tienen para ofrecerle. Valore a sus mentores.
9. **“El principio del carisma”**: Dale Carnegie afirmó que el hecho de que otra persona le demuestre su interés es el mejor halago que puede recibir. Las personas responden muy bien cuando alguien les sonríe o les demuestra interés. Anime a las personas a hablar de sí mismas. Manifieste interés en lo que hacen. Tenga presente la Regla de platino, que dice que se debe tratar a los demás como le gustaría que lo traten. Demostrarle a los demás que está dispuesto a ayudar le abrirá puertas.
10. **“El principio número 10”**: las personas desean que las reconozcan por sus logros. Cuando los demás advierten que usted cree en sus capacidades, se genera un efecto dominó. La confianza es la clave para creer en los demás. Es posible que a veces se decepcione, pero creer en los demás lo hará más saludable y le permitirá forjar lazos más sólidos. Los cónyuges que se tienen confianza tienen mejores matrimonios.
11. **“El principio de la confrontación”**: el conflicto nos acompaña siempre en la vida, aunque la mayor parte de las personas trata de evitarlo. Temen mostrar sus emociones y ser catalogadas o incomprendidas. Cuando surge un problema con alguien, encuéntrase inmediatamente. En lugar de tratar de encontrar una solución inmediata, primero establezca una base para el entendimiento. Luego, defina su postura, pida una respuesta y póngase de acuerdo en un plan para resolver el conflicto.
12. **“El principio de las bases”**: las personas deben creer en lo que dice. Si es una persona íntegra, los demás observarán que sus palabras coinciden con sus acciones. Confianza, comience por usted. ¿Es honesto con usted mismo? ¿Puede cumplir sus compromisos? ¿Es una persona confiable en el trabajo y en el hogar? Por otra parte, si confía en una persona que lo defrauda, perdónela pero explíquele que no tolerará que vuelva a suceder.
13. **“El principio de la situación”**: no permita que un contratiempo pasajero haga peligrar toda una relación. Si bien existen excepciones (como en el caso de situaciones insultantes), los conflictos temporarios no deberían determinar el curso de las relaciones duraderas. Esto suele suceder cuando las personas pierden la verdadera dimensión de las cosas. Los matrimonios son compromisos a largo plazo, pero muchas personas se divorcian porque transitan un período pasajero de infelicidad. Conserve la verdadera dimensión de la situación. Dígame a las personas que cree en ellas, a pesar de los problemas de corto plazo.
14. **“El principio del problema con uno mismo”**: una persona que no se lleva bien con la mayor parte de la gente suele tener sus propios problemas. Por ejemplo, los New York Yankees echaron a Billy Martin cinco veces y otros equipos también lo hicieron, porque no se llevaba bien con los demás jugadores, con los dueños del equipo, con los entrenadores e incluso con algunos fanáticos. El problema no era con los demás, el problema era Billy Martin. Este tipo de personas genera problemas y los traslada. Si le toca tratar con una persona de este tipo, trate de facilitar soluciones, sea positivo y no le pregunte cuáles son sus motivos.
15. **“El principio de la accesibilidad”**: las personas suelen hacer y decir más cuando están frente a personas que les agradan, que cuando están frente a personas que les desagradan. Es por ello que es conveniente hacer saber a los demás que usted es accesible. Para hacer sentir cómodas a las personas, demuéstreles interés y que respeta sus respectivas individualidades. Sea cordial, sereno y honesto consigo mismo. Muestre sus fortalezas y sus debilidades.
16. **“El principio del refugio”**: los momentos difíciles pueden generar tensiones en todas las relaciones. Al enfrentarse a un conflicto o a una crisis inesperada, recurra a un amigo con quien pueda compartir la carga. Es posible que tenga muchos amigos, pero con el tiempo, debe aprender a quiénes puede recurrir en situaciones difíciles. Estos amigos especiales le serán de apoyo y tendrán la capacidad de analizar el problema al que se enfrenta desde su óptica.
17. **“El principio de cultivar”**: las relaciones tienen vida propia. Cultívelas y renuévelas. El tipo de relación de la que se trate determina cuánta atención debería dedicarle para que crezca. Algunas relaciones son breves y surgen por un fin específico. Otras forman parte de una etapa en particular de su vida y las personas involucradas pueden ser maestros, entrenadores, compañeros de trabajo o jefes. Otras personas están con usted de por vida. Cultivar una relación requiere de compromiso, comunicación y amistad, como así también de recrear recuerdos en común y aprender con el otro.
18. **“El principio del 101%”**: Al forjar una relación, trate de identificar convicciones e intereses en común. Esto se opone a la forma en que se forjan la mayor parte de las relaciones, ya que las personas tienden a hacer hincapié en las diferencias. Cultivar realmente una relación dando más del 100% consume mucho tiempo. Debe decidir si la persona vale la pena como para invertir ese tiempo. Asumir un compromiso de este tipo con una persona es muy poderoso. Puede evitar conflictos, neutralizar a un enemigo o revertir una situación negativa.
19. **“El principio de la paciencia”**: las personas que viajan en grupo avanzan más despacio que las que viajan solas. Por lo tanto, si viaja en grupo, tenga paciencia. Es parte de la vida. Ayuda a identificar su propia idiosincrasia, de modo que las personas sabrán cómo ser pacientes con usted. Si desea emprender un largo viaje exitoso, necesita de otras personas. Ésta es una realidad de la vida, por lo tanto, relájese.
20. **“El principio de la celebración”**: las personas necesitan apoyo cuando fracasan y necesitan celebrar en conjunto cuando triunfan. Cuando alcanza un objetivo, es natural que desee que los demás reconozcan y celebren ese logro. Recurra a su familia y amigos íntimos para recibir este tipo de apoyo. Por lo general, al común de la gente no le agrada celebrar los logros sobresalientes de los demás. A veces, les recuerdan cosas que podrían lograr si pusieran empeño.
21. **“El principio del mejor camino”**: usted tiene tres opciones al decidir cómo tratar a una persona: el “camino del medio,” que representa la forma en que desea que

- lo traten; “el camino inferior,” que representa un tratamiento peor al que desea recibir; y “el mejor camino,” que representa un tratamiento mejor al que desea recibir. Seguir el “mejor camino” requiere de un esfuerzo especial, pero transitarlo puede generar una transformación en usted. Tratar bien a los demás puede levantarle el ánimo, forjar relaciones y convertirlo en una mejor persona, ya que está dando prioridad a los demás.
22. “El principio del boomerang”: al darse cuenta de que una persona es valiosa, ha encontrado una relación en la que vale la pena invertir. Invertir en otro es una forma de dar, de contribuir al crecimiento de los demás y de desarrollar sus capacidades para tener relaciones significativas. Para entablar relaciones que benefician a ambas partes, invierta en los demás. Esto implica dar prioridad a las necesidades del otro y centrarse en ayudar, más que en preocuparse por lo que desea obtener a cambio.
23. “El principio de la amistad”: las amistades son importantes en todos los ámbitos sociales, incluso en los negocios. Saber qué es lo que motiva y gratifica a las personas es fundamental para forjar buenas relaciones comerciales. En algunos casos, tener buenas habilidades para relacionarse con las personas puede ser más beneficioso que otros conocimientos de índole comercial. Por el contrario, carecer de habilidades para relacionarse con los demás puede perjudicar a su empresa. Cuando los clientes dejan de adquirir un producto, el precio no suele ser la razón. Entre el 70% y el 90% de las veces se debe a un servicio insatisfactorio. La amistad subsana estas grietas; ya que a las personas les gusta hacer negocios con sus amigos.
24. “El principio de la sociedad”: dos personas pueden lograr más que una sola y los equipos pueden lograr aún más. Benjamin Franklin fundó un club de autosuperación a los 21 años. El club exigía que los socios hicieran presentaciones y formularan preguntas sobre cuestiones científicas y sociales. Al darse cuenta de los beneficios que generaba organizar grupos pequeños, Franklin enseguida comenzó a formar otros equipos dedicados a actuar como bomberos voluntarios; crear hospitales; compartir el riesgo en una compañía de seguros; defender la salud pública e instaurar la protección de la policía local. Posteriormente, amplió su concepto de sociedad para ayudar a Estados Unidos a entablar relaciones con países europeos. Nunca abandonó su convicción en el valor que aportan las personas cuando trabajan en conjunto.
25. “El principio de la satisfacción”: algunas veces, las personas se dan cuenta de que el valor de una relación sólida yace simplemente en estar juntos. Compartir experiencias en común constituye los cimientos de una relación duradera. Las relaciones de mucho tiempo suelen pasar por tres etapas. Comienzan con entusiasmo, luego pasan a un estadio de compromiso mutuo, seguido finalmente del goce y la alegría que provoca estar juntos.

Sobre el autor

El experto en liderazgo **John C. Maxwell** fundó Injoy Group, una organización que ayuda a las personas a desarrollar su potencial. Es autor de más de 25 libros, entre los que se destacan *The 21 Irrefutable Laws of Leadership*, *Developing the Leader within You* y *Falling Forward*.
