

TERESA BARÓ

De la autora de *La gran guía del lenguaje no verbal*

MANUAL DE LA **COMUNICACIÓN PERSONAL DE ÉXITO**



**Saber ser, saber actuar,
saber comunicarse**

PAIDÓS DIVULGACIÓN

Teresa Baró

Manual de la comunicación personal de éxito

Saber ser, saber actuar,
saber comunicarse

Cubierta del Departamento de Arte y Diseño, Área Editorial del Grupo Planeta

Imagen de cubierta de © Blumer 1979 - Fotolia.com

1ª edición, marzo 2015

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (Art. 270 y siguientes del Código Penal). Dirijase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra. Puede contactar con CEDRO a través de la web www.conlicencia.com o por teléfono en el 91 702 19 70 / 93 272 04 47

© 2015 Teresa Baró Catafau

© 2015 de todas las ediciones en castellano,

Espasa Libros, S. L. U.,

Avda. Diagonal, 662-664. 08034 Barcelona, España

Paidós es un sello editorial de Espasa Libros, S. L. U.

www.paidos.com

www.espacioculturalyacademico.com

www.planetadelibros.com

ISBN: 978-84-493-3105-3

Fotocomposición: Víctor Igual, S. L.

Depósito legal: B-2.474-2015

Impresión y encuadernación: Liberdúplex, S. L.

El papel utilizado para la impresión de este libro es cien por cien libre de cloro y está calificado como papel ecológico

Impreso en España – *Printed in Spain*

Sumario

Introducción	11
1. Un libro para relacionarte mejor	11
2. ¿Qué encontrarás en este libro?	18

Primera parte: Saber ser, saber actuar

1. Actitudes <i>boomerang</i>	23
a. Actitud negativa	24
b. Actitud defensiva	29
c. Actitud soberbia	33
d. Actitud de exceso de confianza	38
2. Respeto y tolerancia. Intrusiones varias	41
a. Intrusión espacial y proxémica	47
b. Intrusión visual	49
c. Intrusión táctil	50
d. Intrusión acústica	53
e. Intrusión olfativa	55
f. El acoso	58
g. Las muestras de cariño y de pasión en público	67

h. Los niños y la vida social	69
i. Los animales domésticos	72
3. Comportamientos de cortesía, comportamientos seductores	75
a. La gestión del tiempo como herramienta social	75
b. El uso de dispositivos digitales en público	86
c. El trato a las personas con alguna discapacidad	92
d. El trato a las personas mayores	96
e. El trato a las personas que nos atienden	100
f. El arte de regalar y recibir regalos	102
g. Nuestra reputación y la de los demás, en la red y fuera de ella.	107

**Segunda parte:
Saber comunicarse**

1. Gestionar la propia imagen	117
2. Los saludos	127
3. Llamar a alguien	131
4. Cómo hablar con todo el mundo	135
5. La cordialidad y la simpatía	143
6. El difícil sentido del humor	147
7. Ser un buen conversador	153
8. <i>Small talks</i> : la utilidad de las conversaciones intrascendentes	159
9. Haz que te escuchen	171
10. Cómo detener a los usurpadores de palabra	183
11. ¿A quién le interesa lo mío?	189
12. Quiero tener razón	193
13. El arte de preguntar	197
14. Temas indiscretos	205
15. El arte del elogio y la habilidad para recibirlo	211

16. Ser agradecido	217
17. El significado del silencio	221
18. Saber decir que no	227
19. Cómo realizar una crítica	233
20. Cómo contestar una crítica	249
21. Cómo defenderte de ataques personales	257
22. La comunicación vulgar y los insultos	265
23. Cómo calmar a una persona enojada	269
24. Cómo dar malas noticias	273
25. El difícil momento de dar el pésame	277
26. Aceptar la propia ignorancia	285
27. Elogio de la humildad	289
28. Algunos errores cotidianos difíciles de erradicar	295
29. Despedidas: dejar un buen recuerdo aun en situaciones difíciles	305
30. Cómo entrenar las habilidades de nuestros hijos	313

Tercera parte:

La comunicación en el ámbito profesional

1. Las visitas en la empresa	329
2. La atención al cliente	335
3. El trato al proveedor	341
4. Las reuniones en el trabajo	345
5. Las entrevistas de trabajo	349
6. Los cursos de formación	355
7. El <i>networking</i> presencial	361
8. Las videoconferencias	367

Cuarta parte:
Construir desde hoy las relaciones del futuro

1. Entre el pasado y el futuro	373
Conclusión	381
Manifiesto de la Responsabilidad Comunicativa Personal	383
Cuadro de autoevaluación	384
Bibliografía recomendada	387

Actitudes *boomerang*

Muchas veces, sin ser conscientes de ello, mantenemos unas actitudes que no favorecen el contacto con los demás y acaban provocando el fracaso de una relación. Son actitudes que pueden causar mucho daño, especialmente a las personas que más queremos.

En el trabajo y en otros ámbitos de relación, nos acaban aislando porque, sin querer, provocamos el rechazo del entorno. También en la vida social, en nuestras relaciones superficiales o pasajeras, la actitud que mostramos hacia los demás tiene consecuencias. «Conectar» con una persona tiene su importancia para nuestro futuro. Y «no conectar», también. Los «contactos» desempeñan un papel determinante en la vida de cualquier persona. Cada vez que conocemos a alguien se nos abre un mundo de posibilidades, se abre una puerta, que abrirá otra y esta a su vez abrirá otras. Y en sentido inverso, quizás al esquivar un encuentro o al malograr una relación, estamos cerrando una vía llena de oportunidades. Lo que consideramos vida social nos brinda la oportunidad de acceder a los demás, a sus experiencias, sus conocimientos, su forma de ver la vida y sus emociones.

La influencia es recíproca, y nosotros también reaccionamos ante la forma de comportarse de los demás. En general, nos alejamos de las personas que no favorecen la interacción, las que son posesivas

o las que contagian emociones negativas. Cuando nos mantenemos cerca de alguna persona tóxica que influye negativamente en nuestro estado de ánimo y altera nuestra vida, no estamos actuando inteligentemente. Deberíamos preguntarnos por qué estamos implicados en esa relación y cómo podemos alejarnos de ella y evitar que nos dañe.

Podríamos describir muchas actitudes negativas distintas, porque cada persona manifiesta sus miedos, inseguridades o resentimientos a su manera. Aquí describiré cuatro actitudes (que pueden darse puntualmente en todos nosotros o pueden ser el comportamiento habitual de una persona) que contienen los comportamientos más dañinos para las relaciones personales. Tienen un efecto *boomerang* porque dirigen hacia los demás unos mensajes que se acabarán volviendo en su contra. Son las siguientes:

- Actitud negativa.
- Actitud defensiva.
- Actitud soberbia.
- Actitud de exceso de confianza.

Las veremos en detalle a continuación, así como la forma de tratar a personas que se manifiesten de esta manera.

A. ACTITUD NEGATIVA

Hay muchos tipos de comportamiento negativo, destructivo y agorero, que no favorecen una relación cálida y agradable. Aquí describiré algunos comportamientos que nos pueden ayudar a identificar a las personas con las que difícilmente tendremos una relación placida y fructífera. También nos puede ser útil para identificar alguno de estos comportamientos en nosotros mismos.

Expresiones típicas de la actitud pesimista:

- * *Todo está mal. El tiempo es un asco, la juventud no respeta nada, vamos hacia el desastre, la crisis no acabará nunca...*
- * *Nadie hace nada bien, empezando por el gobierno, los políticos o los empresarios. Los maestros no saben enseñar, los comerciales ya no son como los de antes, la gente no es responsable ni tiene buenos modales.*
- * *Todo me sale mal: me echaron del trabajo, he tenido que cerrar el negocio, las parejas me abandonan, mi hijo no quiere estudiar.*
- * *Me tienen manía: el profesor, el jefe o los compañeros la tienen tomada conmigo. El trato que recibo es discriminatorio.*
- * *No te puedes fiar de nadie, la gente actúa por interés, si alguien se me acerca, será para aprovecharse de mí, todos quieren venderme algo.*
- * *Me hacen enfadar, me ponen de los nervios. Los demás provocan mi actitud arisca y mi mal humor.*
- * *Tengo razón y los demás no. ¿Cómo no se dan cuenta?*
- * *¿Qué quieres que haga? No se puede hacer nada. No hay nada que hacer, esto es así, no pienso intentarlo.*
- * *No consentiré que los demás se aprovechen de lo que yo hago. Para que otros salgan ganando, prefiero no hacer nada.*
- * *Los demás no tienen ni idea de lo que me pasa a mí, de lo que sufro. Si lo supieran, me valorarían más.*
- * *Este ha conseguido todo lo que tiene por enchufe, un golpe de suerte. Así, claro. Yo no tengo buenos contactos.*
- * *No merece la pena luchar: total, otros se llevarán los frutos.*
- * *No tengo suerte. Nunca me sale nada bien. A los demás la fortuna les favorece.*

Desde luego, esta actitud se puede observar también en el lenguaje no verbal, que no deja de emitir señales de insatisfacción. Los síntomas principales son:

- La expresión habitual del rostro suele ser de preocupación, enfado, desinterés o menosprecio.
- Casi no conocen la sonrisa ni la risa, y algunas veces la sonrisa es forzada, sarcástica, irónica o de resignación.
- La actitud corporal refleja en general cierre, apatía y cansancio, excepto en los momentos en que se muestran soberbios, que puede ser, como veremos, una manifestación de esta actitud negativa.
- Regañan, resoplan, chasquean la lengua en señal de desaprobación, suspiran.

Todos podemos encontrar buenas razones para pensar que el mundo está muy mal y que la vida es un calvario. Pero, sin duda, también hay motivos para la ilusión y la esperanza, y no podemos permitir que las personas negativas nos contagien su frustración.

Suelen ser malos escuchadores, interrumpen a los demás para expresar sus opiniones siempre contrarias a todo, para demostrar que están muy bien informados y argumentar su desilusión. Cuando tú hablas, están pensando en cómo destrozarán las razones que tienes para el optimismo o qué frase lapidaria te soltarán para ridiculizar tus buenas intenciones y tu confianza en el universo.

Las personas que actúan en mayor o menor medida siguiendo este modelo de conducta se guían por pensamientos negativos y tienen una visión muy parcial de las relaciones humanas, seguramente basada en experiencias insatisfactorias, incluso traumáticas. Si han tenido la mala suerte de vivir una infancia exigente, llena de temores o relaciones desagradables, puede que se hayan construido una serie de mecanismos de supervivencia que les protegen de los demás.

La mayoría de las veces juzgan erróneamente a otras personas, sus intenciones y su actitud hacia ellos. Los demás actuarían con generosidad y optimismo si fueran correspondidos en lugar de encontrarse con un muro de prejuicios, resistencia y desconfianza. La

idea de la profecía autocumplida se adapta perfectamente a su forma de actuar: ellos mismos provocan que las cosas salgan mal con su actitud ceniza.

Cómo actuar con estas personas

En primer lugar tenemos que identificarlas rápidamente para no caer en sus trampas. Su forma habitual de relación, aunque seguramente ni se dan cuenta, es buscar la complicidad de otras personas que, si se dejan contagiar, acaban reforzando el punto de vista del pesimista, que se cree poseedor de la única forma válida de percibir el mundo y estará cada vez más convencido de que los optimistas son unos ilusos.

¿Cómo responder? Lo más importante es que no nos afecten sus lamentos. Podemos llegar a comprender por qué estas personas piensan así, pero si les seguimos el juego y les damos la razón, no somos sinceros con nosotros mismos ni con ellos. Y si queremos convencerles de que no es para tanto o de que tienen una visión sesgada de la realidad, entraremos en un callejón sin salida, porque estamos alimentando su necesidad de demostrar que llevan razón. Nos embarcaremos en una interminable discusión.

Lo mejor es mantener una actitud respetuosa con sus opiniones, pero de ninguna forma mostrar que las asumimos. Si les dieras la razón, no harías otra cosa que potenciar sus lamentos, porque les encanta confirmar sus creencias y buscan socios afines. Si eres de los que saben apreciar el lado bueno de las cosas y vives en positivo, entonces predica con el ejemplo, muéstrate abierto, positivo y alegre con ellos. Quizás haya alguna posibilidad de que se les contagie.

Qué hacer si te has reconocido pesimista

Es poco frecuente que las personas que viven instaladas en esta actitud se den cuenta de que son ellas mismas las que atraen todos los males que llenan su vida. Pero no es imposible. Algunas personas cambian completamente su relación con el mundo, quizá porque han sufrido un revés muy importante que les ha sacudido fuertemente, o porque han conocido a alguien muy especial o porque están ya agotadas de tener que vivir amargamente. Si, por alguna razón, eres de los que están preparados para tener otra experiencia de la vida, entonces no abandones este camino de liberación. Busca ayuda de algún experto, lee libros, escucha conferencias de personas que están luchando por algo importante, rodéate de gente positiva y empieza el cambio. Entra en la nueva rueda. Habla en positivo, muévete de acuerdo con el nuevo estado de ánimo, huye de las personas y los proyectos que se basen en «ir contra» y que invierten toda su energía en resaltar los defectos de los demás.

Verás cómo en poco tiempo cambiará tu vida. Las relaciones en familia serán más plácidas, podrás disfrutar de la vida social en lugar de sufrirla. Serás más tolerante, y los demás se relajarán a tu lado. Tus compañeros de trabajo o tus empleados se sentirán más cómodos y confiarán más en ti, puede que sean más creativos, incluso más productivos. Y, desde luego, puedes convertirte en una persona muy seductora: tu pareja estará más cómoda a tu lado y resultarás mucho más atractivo para los demás. Porque, en realidad, cuando nos encontramos a un cenizo lo aguantamos solo por dos razones: o porque también lo somos o porque no hay más remedio que seguirle la corriente durante un rato. Pero lo cierto es que procuramos alejarnos rápidamente de su área de influencia porque de ninguna forma nos apetece poner nubes negras en nuestro horizonte.

B. ACTITUD DEFENSIVA

Todos tenemos activado un mecanismo de alerta ante los ataques de los demás o sus injerencias en nuestros asuntos. Necesitamos proteger nuestra integridad física y emocional. También nos parece lógico defender nuestra forma de vida, nuestras ideas o nuestra autoestima. Las personas que tienen menos confianza en sí mismas son las que se sienten más vulnerables, y por ello necesitan desarrollar sistemas de autodefensa.

Defenderse es lícito y necesario. Pero no siempre es una respuesta inteligente, y muchas veces ni siquiera está justificada. Hay personas con un pobre concepto de sí mismas que llegan a imaginar críticas o agresiones donde no las hay. Entonces actúan respondiendo a un ataque imaginario, lo que provoca tensión en la relación. El interlocutor se sorprende y se pone a su vez en una actitud autoprotectora o se aleja. Y si ha habido un ataque o una provocación real, cae fácilmente en la trampa sin contemplar la posibilidad de reaccionar de una forma más inteligente y evitar la confrontación.

Hay personas con una actitud vital basada en la creencia de que el mundo está lleno de peligros, que la gente es mala y que todo el mundo a su alrededor está listo para perjudicarlas. Se sienten permanentemente evaluadas, criticadas, ridiculizadas. Suelen pensar que los demás hablan de ellas, perciben sus miradas de rechazo o las murmuraciones de burla. Suelen anticiparse a los juicios ajenos dando por sentado que estos serán negativos. La persona que está a la defensiva siente una necesidad permanente de protegerse, y esta actitud cerrada e, incluso, agresiva será el origen de los más variados y absurdos conflictos en su casa, en la calle o en el trabajo.

Quien padece esta inseguridad sospecha de todo el mundo, incluso de las personas que más quiere, por lo que con frecuencia entra en una espiral de discusiones irresolubles, ya que acaba él mismo provocando las críticas que más teme.

El recelo permanente genera un clima de sospecha. El desconfía-

do nunca está relajado y, por lo tanto, será difícil que se muestre a los demás de una forma abierta que facilite las relaciones. Una actitud suspicaz suele provocar en el otro un comportamiento similar o, como mínimo, «atento» ante la evolución de la relación. Solo un clima distendido y de confianza puede propiciar una colaboración positiva donde todos salgan ganando.

Es una lástima que tantas personas en el mundo se pierdan la posibilidad de vivir mejor, de disfrutar más del contacto humano solo porque creen que cada relación es una lucha donde se gana o se pierde. Este patrón de conducta, que casi siempre es inconsciente, puede manifestarse con mayor intensidad en algunas etapas de la vida, como la adolescencia, donde se percibe una colisión con el mundo circundante y se sienten a flor de piel las críticas que padres y otros adultos dirigen al joven que quiere vivir según sus propias pautas.

Es cierto que de vez en cuando todos nos ponemos en actitud de autoprotección, pero cuando esta reacción se extiende a todos los actos de nuestra vida, entonces hablamos de un trastorno más severo que habría que tratar.

Observando la actitud de los demás y la tuya, podrás detectar fácilmente comportamientos defensivos de los demás y de ti mismo. Tomando conciencia de ello se pueden cambiar hábitos para actuar de forma más abierta y enriquecedora.

Estamos a la defensiva si pensamos que los demás piensan o hacen cosas que nos pueden perjudicar y la reacción es automática. Verbalmente y no verbalmente las señales son claras. He aquí algunas frases típicas:

- * *¿Por qué me miras así?*
- * *¿Qué pasa, no te gusta mi vestido?*
- * *A mí no me provoques.*
- * *Sí, ya sé lo que me vas a decir.*

Ponerte en guardia cuando prevés un ataque puede funcionar como estrategia puntual, pero si es habitual en tu comportamiento, acabarás teniendo una actitud destructiva.

Definitivamente, estando a la defensiva no favorecemos las relaciones de calidad y conseguimos que los demás se contagien de nuestra actitud. Es decir, que estamos provocando en los demás precisamente el tipo de relación que queremos evitar.

**Una actitud corporal defensiva refleja una mente
en actitud defensiva.**

Por lo tanto, ya podemos prever que será difícil hablar con esta persona, argumentar o convencerla. Viendo estas señales, nos podemos preparar para desarmarla, y con nuestro lenguaje corporal consciente podemos neutralizar su actitud.

Podemos apreciar dos tipos de comportamiento de autodefensa:

- Posiciones de protección.
- Posiciones de ataque.

Si solo son defensivas y no agresivas se manifiestan en que:

- Hay una voluntad de separarse del interlocutor.
- Se pone distancia a base de barreras, como mesas de por medio.
- Se activan escudos, como los brazos cruzados o sosteniendo algún objeto delante del tronco.
- La mirada es escrutadora porque el que teme ser criticado está buscando en el rostro de los demás cualquier indicio que le confirme sus sospechas.
- Expresión de desconfianza y preocupación en el rostro.
- Rigidez y tensión en el cuerpo.
- Movimientos rápidos y bruscos.

Por el contrario, en las posiciones de ataque, los movimientos son enérgicos y buscan ocupar más volumen: el tronco hacia delante, utilizan el dedo amenazador, ponen los brazos en jarras, miran fijamente a los ojos del interlocutor.

La voz también refleja esta actitud. Para la justificación tenemos un tono más débil, dudamos, tropezamos... Pero cuando pasamos a defendernos con ira, subimos el tono de voz o utilizamos el sarcasmo, en lugar de contestar asertivamente en un tono tranquilo y sereno.

¿Cómo actuar ante una persona con actitud defensiva?

Estar a la defensiva impide la escucha activa.

En una conversación que se va tensando, tenemos que tener especial cuidado en no interrumpir y escuchar atentamente. Las personas que están a la defensiva siempre lo toman todo en clave de ataque y, como consecuencia, piensan más en cómo van a contestar que en lo que les están diciendo. Interrumpen con mucha frecuencia y suben el volumen de voz para hacerse escuchar y mostrar más valor, más autoridad o tener más razón. Desgraciadamente, están mostrando todo lo contrario. Podemos contrarrestar este estilo de comunicación manteniendo un tono de voz amable y tranquilo.

Delante de ellos, evita expresiones de enfado o de desconfianza. Para no entrar en conflicto, lo mejor es neutralizar su actitud de ataque con una actitud abierta.

Cuando nos sintamos alterados o sospechemos que una persona puede lastimarnos, lo primero que debemos hacer es respirar profundamente, guardar silencio y no precipitarnos en las respuestas.

Tener confianza en uno mismo y creer en los demás hace que nos abramos a las relaciones, y esto no es solo en sentido figurado, también se refleja en la cara y el cuerpo. La actitud abierta y confiada permite que los demás se acerquen a nosotros de la misma manera.

C. ACTITUD SOBERBIA

Las personas soberbias se adoran a sí mismas, aprueban todo lo que hacen y se vanaglorian de ello. Se consideran especiales y superiores. Se sienten en el centro de cuanto les rodea y necesitan percibir permanentemente la admiración de los demás.

Las manifestaciones de la soberbia van de expresiones puntuales de altanería al narcisismo patológico, normalmente síntomas de una actitud egocéntrica subyacente, que intentan controlar o disimular.

Las causas de este comportamiento son diversas y tienen su origen en la infancia. Las experiencias y la educación recibida en esta etapa han provocado en esta persona una necesidad de aparentar ser perfecta, invencible, mejor que las demás. En el fondo hay una debilidad que quiere esconder. Tiene miedo de que alguien le haga daño, o descubra su culpa o su debilidad.

Los síntomas de las personas vanidosas y arrogantes son muy variados:

- Necesitan demostrar algo a los demás.
- Presumen de lo que consideran que les hace superiores: belleza, éxito, dinero, poder, etc.
- Siempre hablan desde el «yo». Desvían las conversaciones hacia sus temas y todo lo que les permite destacar sobre los demás.
- No aceptan críticas.
- Les cuesta pedir perdón porque estarían aceptando un error, y no están dispuestas a hacerlo.
- Viven como un ataque cualquier crítica o reproche.
- No toleran la frustración.
- Es difícil que sean empáticas porque solo están pendientes de ellas mismas. No les importa lo que sienten los demás.

Cómo lidiar con estas personas

Permanecer mucho tiempo al lado de un individuo de estas características puede minar la autoestima de cualquiera.

Por ello, es importante que no te dejes influir por sus comentarios presuntuosos, sus comparaciones humillantes o sus alardes. Mantén tu autoestima alta, valora lo que eres, lo que sabes y lo que tienes. Ante todo, valórate como persona frente a la exhibición de bienes materiales.

Si se trata de un conocido o un amigo, no caigas en la trampa de intentar competir con él porque acabaríais discutiendo. Déjale que te cuente todo lo fantástico que tiene. Pero tampoco hace falta que alimentes su vanidad mostrando admiración o envidia por lo que exhibe. Simplemente puedes contestar con el silencio o diciendo que tus preferencias o tu punto de vista es otro. Veamos un ejemplo:

AMIGO VANIDOSO:

Acabamos de llegar de vacaciones. Hemos estado en Sicilia, con nuestro velero. Fantástico. Menos mal que lo teníamos todo muy bien organizado y hemos podido combinar las noches en el velero con buenos hoteles, porque la verdad es que cuando bajas del barco te das cuenta de lo cutre que es todo, con tanto turismo barato. Mis hijos no vinieron con nosotros porque estaban con unos amigos en Suiza.

TU POSIBLE RESPUESTA:

Bueno, nosotros lo hemos pasado muy bien en el pueblo. Hemos disfrutado de la vida tranquila, las fiestas y los amigos. Las vacaciones son un buen momento para la vida de familia.

Si esta persona es exigente contigo y te insinúa que si no estás a su altura no podrás gozar de su amistad, no entres en su juego. Por mucho que lo intentes nunca quedará satisfecha, nunca serás digno de su amor o atención.

Si tienes la obligación de trabajar con esta persona o es tu superior, tómatelo con calma. Mientras te vas buscando otro empleo, aprende a sobrellevar esta difícil relación. No te dejes amedrentar por su actitud prepotente, maleducada y agresiva. Ante este tipo de escenas que les encanta repetir, solamente un pensamiento debe cruzar tu cabeza: compasión. Compasión porque no se da cuenta de su discapacidad, de la imposibilidad de provocar amor a su alrededor a pesar de sus intentos desesperados de demostrar que vale más que los demás.

Por otra parte, si sospechas que tú eres uno de ellos, estas preguntas te ayudarán a reflexionar:

- Si estás contento de lo atractivo que eres, ¿qué mérito tienes tú en ello?
- Si naciste en una familia con recursos, ¿qué esfuerzo has tenido que hacer tú?
- Si has conseguido retos importantes, ¿justifican tus logros menospreciar a los demás?
- ¿Crees que los demás te admiran cuando exhibes tu superioridad? ¿Has pensado que, en realidad, quizá te compadecen o les parece ridículo?

En las relaciones personales, las personas soberbias y prepotentes suelen estar bastante solas. A su alrededor se mueven los sumisos que no levantan la voz ni se quejan, que no se resistirán a su tiranía porque no tienen el valor para emprender otro camino o porque tienen un interés especial en seguirles la corriente y obtener algún beneficio. Así crean un círculo social de personas que se mueven por intereses y que estarán con ellos mientras les saquen algún provecho indirecta o directamente.

La soberbia se convierte a veces en prepotencia. Algunas personas llegan a creerse en el derecho de ejercer el poder sobre los demás, incluso de abusar de este poder. Este estilo altanero, de chulo,

es consciente y es utilizado precisamente como arma para alardear de autoridad o de estatus, y someter así a los demás.

Los vanidosos que han recibido una «buena educación» suelen dominar las pautas del trato social. En general, consiguen ser personas de trato agradable, pero presentan rasgos que revelan un autoconcepto muy elevado de sí mismos y un menosprecio hacia las personas que les rodean o con quienes se relacionan. En este caso, podemos darnos cuenta de su forma de ser por pequeñas señales, más que por su comportamiento habitual.

Señales no verbales

Las personas que se creen superiores o quieren demostrarlo suelen caminar con el cuerpo erguido y la barbilla muy levantada, de forma que miran a los demás desde arriba. La expresión «mirar por encima del hombro» describe perfectamente esta actitud.

Las personas con poder deciden cuándo miran, a quién miran y cuánto tiempo miran a los demás. No mirar a alguien es ignorarlo, y esta es una forma de humillación que reafirma el orgullo del prepotente.

Por otro lado, mantener la mirada fija es una forma de transmitir firmeza. La mirada a una persona o a sus pertenencias puede ser una forma de invasión de su cuerpo o de sus cosas sin hacer uso del tacto.

Una de las prácticas de poder más frecuente de los prepotentes está basada en el uso de su tiempo y el de los demás. En sus relaciones personales y profesionales suelen:

- Llegar tarde a las citas.
- Anular una cita con tan poco tiempo que al otro le provoca un perjuicio económico o de organización.
- No presentarse a una cita y ni siquiera disculparse.
- Llegar tarde a las reuniones para hacer notar que llega cuando quiere.

- Conceder entrevistas para dentro de mucho tiempo y así demostrar que tú no estás en los primeros puestos de su lista.
- Mirar el reloj cuando está en compañía de otras personas.
- Y, si es un jefe, por ejemplo, administrar el tiempo de los empleados como le apetezca: llamarles a su despacho aunque estén realizando una tarea que necesita concentración para hacerles algún encargo que quizá no les corresponde ni es urgente, etc.

Otra de las formas más evidentes del poder es el control del espacio propio y la invasión del espacio de los demás. El prepotente:

- Deja sus objetos donde le apetece.
- Entra en los despachos o las habitaciones sin llamar.
- Pone los brazos o las manos en las sillas y las mesas de los demás.
- Se sienta en la silla o en la butaca de otros.
- Se acerca demasiado e invade el espacio personal.
- Impide el paso.

¿Qué podemos hacer para librarnos de la soberbia de estas personas y de su intento de someternos?

Si simplemente se trata de necesidad de protagonismo porque necesita presumir para sentirse importante, lo mejor es no prestarle mucha atención, pensar que en el fondo es una persona muy insegura y no dejarnos influir por su vanidad.

Si su prepotencia traspasa los límites del respeto, entonces deberíamos apartarnos de ella cuanto antes. Si no podemos hacerlo, es importante expresarle nuestro rechazo hacia su comportamiento y tomar las medidas oportunas para prevenir cualquier tipo de exceso. Piensa que si no pones límites a su forma de tiranía, se creará en el derecho de hacerlo y considerará que tu deber es someterte a sus deseos.