

(Extracto del Manual “**Liderazgo Eficaz para Alcaldes y Alcaldesas**”
Autor: Marcos Játiva)

37. TRATAMIENTO CON LAS PERSONAS Y CONSULTORES

El **tratamiento** que USTED O UN LÍDER pueda dar a las personas, funcionarios y trabajadores, dentro o fuera de su institución, adquiere una importancia de grandes dimensiones, puesto que si **trata a sus interlocutores** de una manera **errada e inapropiada**, generará consecuencias negativas para su éxito personal, familiar, profesional o empresarial.

Al contrario si usted adquiere **hábitos y habilidades comunicacionales** en su forma de **tratar a las personas**, que sean amigables, sinceras, respetuosas y que respeten todos los preceptos de las relaciones humanas, esto le representará **enormes beneficios** en su vida profesional.

En una conversación con cualquier interlocutor, usted tiene que ser **sumamente cuidadoso** con lo que dice y como lo dice, como mira, como gesticula, como utiliza su expresión corporal, la energía que usa, el pensamiento que genera, etc. Todos los seres humanos somos **emisores y al mismo tiempo receptores** de palabras, de energía, de sentimientos y emociones, y por lo tanto estamos genéticamente condicionados a **reaccionar de la misma manera en que recibimos la información** (Ley de causa-efecto).

Los refranes populares, coloquiales, muy sabios y prácticos dicen: “**Trate a las personas tal como le gustaría que le traten a usted**”; “**Trate a las personas como les gustaría que les traten a ellas**”; y “**No trate a las personas de la manera que no le gustaría que le traten a usted**”, usted los ha escuchado muchas veces ¿verdad?.

Existen muchas personas e inclusive algunos LÍDERES, que cuando se dirigen hacia una persona lo hacen de una manera **fría e impersonal sin calidez, ni cortesía, ni amabilidad**, ¿Por qué actúan así?, afirman los especialistas que entre algunas de las razones se encuentran:

- ✓ Porque tienen baja autoestima o amor propio
- ✓ Porque carecen de personalidad definida
- ✓ Porque tienen fuertes complejos arraigados en su mente subconsciente, especialmente complejo de inferioridad
- ✓ Por falta de educación, preparación y cultura
- ✓ Porque tienen el ego completamente inflado y en forma injustificada
- ✓ Porque son de personalidad arrogante, prepotente y déspota
- ✓ Les da vergüenza ya que no tienen seguridad y confianza en sí mismos

USTED debe tratar a las personas siempre con la mayor cortesía, respeto, amabilidad y consideración sin ningún tipo de distingo; **debe tratarlas por su nombre, apellido, dignidad y/o titulación profesional**. No hay mejor música y motivación para los oídos de una persona, que el escuchar que le tratan por su nombre.

ELEMENTOS "VITALES" QUE DEBE CONTENER LA CONVERSACIÓN DEL LÍDER, EN EL TRATAMIENTO EFICAZ CON LAS PERSONAS

Por supuesto, para **actuar** de la manera que aquí se explica, se necesita una gran dosis de **personalidad, humildad, sencillez e inteligencia emocional**, que realmente "**pocos líderes**" la tienen, no obstante independientemente de cual sea su condición, usted también tiene la posibilidad de poner en práctica todo lo que a continuación se indica:

| | | |
|--|---|--|
| Incorporarse y adoptar postura de interés por la persona | Saludo amable, cordial, atento, gesticulando siempre | Saludo firme con la mano, sonrisa amplia, y generosa |
| Mirada cálida dirigida a los ojos o al triángulo visual | Tono de voz cálido, amigable pero firme | Causar impacto positivo dentro de los primeros 7 a 10 segundos |
| Trato corporativo, no tutear, siempre "usted" | Realizar halago prudente sin adular, sin excesos | Pronunciación pausada clara, precisa, concisa |
| Romper el hielo, captar su atención, despertar su interés | Ponerle su mente en un estado receptivo, abrir los sensores | Ganarse al interlocutor, contagiarle entusiasmo, motivarle |
| Diálogo de dos vías, No monólogo | Oxigenar la conversación | Utilizar siempre la comunicación asertiva |
| Lograr que asimile, analice, razone, procese la información | Lograr que las personas sientan confianza y seguridad en usted | Su postura debe ser siempre señorial y ejecutiva |
| Evitar comentarios vulgares y ordinarios | Procure siempre emplear el buen humor | Evitar burlas, sarcasmos, ironías |
| Es muy importante saber escuchar, permitiéndole completar su idea, sin interrumpir | Siempre utilizar frases como encantado, estoy para servirle, por favor, gracias, le deseo.... | Y lo más relevante de todo, jamás debe menospreciar ofender o humillar a su interlocutor |
| Tratarle siempre por su nombre, apellido y/o su titulación profesional | Entender que la primera impresión es la que cuenta | Siempre deberá haber un FEEDBACK o retroalimentación |

Si en el **trato** que usted tiene con los funcionarios, trabajadores y personas en general carece de algunos de estos requisitos, le sugiero que realice los esfuerzos necesarios para **cambiar en forma "inmediata"** su forma de tratarlas.

ABANDONE ¡YA! y ¡AHORA! actitudes "**AUTODESTRUCTIVAS**" para usted, como la **arrogancia**, el **despotismo**, la **altivez**, la **soberbia**, la **displuencia**, la **prepotencia**, el **ego inflado**, la **intolerancia** y el **creerse más que los demás**.

- ❖ TODOS LOS LÍDERES SON PASAJEROS EN SU PUESTO
 - ❖ HOY USTED ESTÁ ALLÍ MAÑANA YA NO ESTÁ
 - ❖ HOY ES "ALGUIEN" MAÑANA YA NO ES NADIE
 - ❖ HOY ESTÁ ARRIBA MAÑANA PUEDE ESTAR ABAJO
- ❖ HOY ESTÁ SANO, MAÑANA CON UNA ENFERMEDAD INCURABLE
 - ❖ HOY TIENE DINERO MAÑANA ESTÁ POBRE
 - ❖ TODO LO QUE SUBE BAJA

Si usted **trata a las personas** de la manera indicada, puede estar **completamente seguro** que muy lejos del rechazo y de la animadversión que se hubiera podido generar, usted **gozará** de la **simpatía**, del **respeto**, la **consideración**, el **cariño**, el **apoyo**, la **lealtad**, el **bien hablar de usted**, el **compromiso con sus ideales** y con su **proyecto político**;
 Este es verdaderamente un tema de **voluntad**, solo depende de que usted se concientice y quiera hacerlo.

¡RESPETE PARA QUE LE RESPETEN!
¡EL RESPETO SE GANA, NO SE IMPONE!

El **LÍDER VERDADERO** tiene suficiente personalidad, capacidad de análisis, lógica, sentido común y criterio propio, no hace lo que los demás hacen, no repite lo que los demás repiten, tiene pensamiento propio, analítico y objetivo.

Por lo tanto no debe permitir que frases como **"Tal como te ven te tratan"**, o **"Tal como te perciben te tratan"**, le contaminen y le influencien su manera de pensar y de actuar sobre las personas, no debe juzgarlas por su apariencia física, y porque,... porque las **"apariencias engañan, por lo general casi siempre"**.

Usted no se puede permitir el lujo de **discriminar a las personas**, por su apariencia física, por su raza, por su edad, su orientación sexual, por su falta de educación o conocimientos, **no debe subestimarlas** por ninguna razón o circunstancia.

Tampoco puede **sobre-valorar a las personas** o dejar que le impacten o impresionen, por su físico atractivo, por su dinero, o por su condición cultural o política ventajosa, hay que entender que son **simples y comunes seres humanos** que hacen justamente lo mismo que usted hace, que vienen a la vida exactamente con el mismo **equipamiento que usted viene**, y que estas personas al tener actitudes prepotentes, arrogantes o humillantes, con una vuelta de la vida regresan de rodillas. **"Todo lo que sube baja"**, **"Mientras más alto sube más dura es la caída"**, son Leyes de la Física y son Leyes Universales.

Al final, cuando usted dialoga con una persona, en realidad no tiene ni la **más remota idea de quien tiene al frente**, usted no sabe a ciencia cierta con quien está tratando, a lo mejor esa persona de **"APARIENCIA"** humilde y sencilla, de escaso vocabulario, en un momento determinado de su vida, esté en capacidad de prestarle ayuda que puede ser vital para su éxito personal, profesional o político, o inclusive salvar su vida o la vida de uno de sus seres queridos, **quién sabe... A lo mejor usted esté a prueba, quién sabe...**

O también es posible que **esa persona** que usted en alguna ocasión **la humilló, la menosprecio, la ofendió**, o simplemente **le cayó mal** por su actitud **déspota, arrogante, displicente o descortés**, luego de un **corto tiempo** se pueda convertir en un **formidable enemigo suyo**, que con algún poder que ostente, con sus amistades, relaciones y las herramientas que posea, logren dañar su imagen, su profesión y su futuro, **quién sabe...**

❖ **DE QUIEN MENOS CREEMOS NECESITAR AHORA, ES AQUEL A QUIEN MÁS CLAMOR PEDIMOS PARA QUE NOS AYUDE MAÑANA.**

❖ **LOS ARROGANTES, DÉSPOTAS Y PREPOTENTES, CON UNA VUELTA DE LA VIDA CASI SIEMPRE REGRESAN DE RODILLAS.**

Acuérdese que la tierra y la vida dan vueltas y vueltas, **es mucho más inteligente no arriesgar y no cometer errores.**

Y USTED...

¿CÓMO TRATA A LAS PERSONAS, FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES?

¿ACASO ES DÉSPOTA, PREPOTENTE E INDOLENTE?

¿SU TRATO ES ARROGANTE, DISPLICENTE Y SOBERBIO?

¿TRATA A LAS PERSONAS COMO LE GUSTARÍA QUE LE TRATARAN A USTED?

En definitiva, es de **vital importancia** que para lograr su éxito personal, familiar, profesional, empresarial, usted deba actuar utilizando todas las **herramientas** posibles que le permitan desarrollar un **carisma impactante** y "CAERLE BIEN A TODAS LAS PERSONAS" con las cuales usted entabla diálogo o algún tipo de relación todos los días.

La gente deberá **comentar todo el tiempo** que "USTED ES UNA PERSONA SUMAMENTE AGRADABLE Y SIMPÁTICA", "QUE USTED ES UNA PERSONA MUY INTERESANTE", "QUE USTED TIENE UNA PERSONALIDAD MUY ATRACTIVA Y ARROLLADORA", etc., y estos comentarios una vez que se generen tienen un **positivo efecto multiplicador contundente**, a esto le llamamos el "MARKETING PERSONAL BOCA A BOCA", o en otras palabras la forma más eficaz de **venderse usted** como persona y como LÍDER.

Para tratar eficazmente con sus interlocutores, USTED deberá emplear **formas y estilos de comunicación** basados en el PROPÓSITO y en la INTENCIÓN, también utilizando herramientas **reales-rationales** y **emocionales o de ilusión**, como DRAMATIZAR, CONTAR UNA HISTORIA Y PROVOCAR IMÁGENES, que logren MOTIVARLOS, ILUSIONARLOS, ENTUSIASMARLOS, TRANSPORTARLOS, HACERLES VOLAR, SOÑAR, DESPERTAR SU CONSCIENCIA, etc., con el objetivo de **impactarlos e impresionarlos positivamente e influenciar sus pensamientos, sus palabras y sus acciones** de acuerdo a sus intereses personales, públicos y políticos.

39. RELACIÓN CON CONSULTORES Y PROVEEDORES

La base del **tratamiento** y la relación con los consultores y proveedores, es la misma con la cual el LÍDER ejerce el **tratamiento con las personas (Revisar #37)**, y es la misma base con la que se manejan los más elementales principios de las **Relaciones Humanas**, a los cuales usted le agregará un **tratamiento extra**, dada la condición profesional del consultor y el aporte que pueda generar en beneficio suyo y de la institución.

El perfil profesional de un consultor radica en que por lo general es una persona con un nivel profesional, cultural, social y académico bastante alto y con vasta experiencia en sus campos de trabajo.

Un profesional de este estilo, siempre le traerá ideas, propuestas, proyectos, que pueden ser de enorme beneficio para su institución, así como para su posicionamiento como LÍDER y como ALCALDE de la ciudad.

Por sus actividades profesionales y por su experiencia, por lo general son personas muy bien relacionadas, por lo que usted debe aprovechar cualquier oportunidad que se le presente para entablar relaciones profesionales y de trabajo, inclusive procurar tender lazos profundos de amistad, puesto en un momento dado de su **trajinar público y político** puede prestarle ayuda y apoyo que a lo mejor sea **trascendental para su éxito** e inclusive para su supervivencia en los escenarios de la administración pública, por ejemplo ayuda con los organismos de control del Estado como la Contraloría y otros.

Por estas y otras razones el LÍDER O AUTORIDAD, debe darle la consideración, el respeto y el tratamiento que merece.

REGLAS DE ORO:

- ❖ Atiéndalo y escúchelo usted mismo por ser la **PRIMERA AUTORIDAD** de la ciudad, no debe delegar esa responsabilidad a otros funcionarios de menor rango, o a otras autoridades como el vicealcalde; ninguno de ellos podrá transmitirle a usted la información recibida, con la misma eficacia y nivel de entendimiento con la que usted pudo haberla recibido.
- ❖ Darle el tiempo necesario para que pueda exponer con total libertad su proyecto o propuesta, recuerde que un consultor casi siempre trae proyectos que pueden ser de gran importancia y beneficio para la institución y de los cuales usted puede obtener invalorable conocimientos.
- ❖ Usted debe ser considerado y respetuoso con él, debe valorar su tiempo, normalmente un consultor radica en las ciudades principales y por cuestiones de tiempo, de trabajo y de logística, no les es muy fácil trasladarse a otras ciudades más pequeñas, por esta razón jamás deberá incumplir una cita.
- ❖ No está por demás volver a mencionar que usted nunca se permitirá subestimarle por su apariencia física, o por alguna característica de tipo religiosa, política, racial o de cualquier otro orden, **acuérdesse que las apariencias engañan, por lo general casi siempre.**
- ❖ Usted tiene que destinar el tiempo necesario para leer personalmente y en **forma completa** todos los documentos, comunicaciones y proyectos que el consultor le entregue y que más adelante le pueda enviar, esa información debe ser considerada por usted como **sensible y reservada** y tampoco se la puede delegar a otros funcionarios.
- ❖ Como ya se mencionó anteriormente, un consultor es una persona bastante experimentada y con muchos conocimientos en distintas áreas del saber humano, por lo tanto usted debe **abrir su mente** para aceptar sugerencias y consejos que él le pueda dar, evitando ser **soberbio**, es decir creer que usted es el **único poseedor de la verdad**, por lo que **no escucha, no pide ni acepta consejos, no acepta** otros puntos de vista, **no sabe** reconocer sus errores y **no reconoce** sus propias limitaciones.

Si usted requiere conocer más profundamente sobre estos temas, o requiere una asesoría o consultoría personal o institucional y desea lograr el fortalecimiento de su institución, llámenos ahora y visite nuestra web:

www.fortalecerconsulter.com



Consultor Institucional
Planificador Estratégico
Coach-Trainer
Claro: 098-6568-767 (WhatsApp)

**"ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE CALIDAD Y
PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL Y CORPORATIVA"**