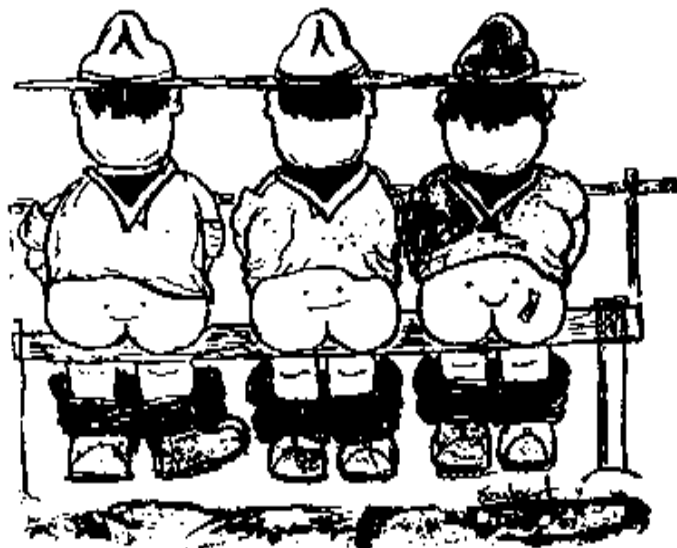




La Lección de Una Risa

Por: Jeffrey Gitomer

Reír es siempre saludable. Algunas personas lo miran como una "sonrisa." Yo lo miro como un mecanismo de aprendizaje, un instrumento para escuchar, un gancho para lograr la atención, un método para la auto-sanación, una herramienta de ventas poderosa, y por supuesto, algo divertido.



Un auxiliar de vuelo de Aerolíneas de Alaska comenzó su "anuncio de seguridad de vuelo" con el siguiente enunciado: "Bienvenidos al vuelo de Alaska # 320 a San Francisco – si usted no se dirige a San Francisco, ahora sería un gran momento para bajarse del avión, y uno de nuestros amistosos asistentes le dirigirá en la dirección correcta."

Yo estaba sonriendo – al igual que los demás pasajeros. Yo estaba escuchando – al igual que los demás pasajeros.

"Mi nombre es Mark, soy el jefe de cabina." Continuó él. "Mi ex esposa Sandra, y su nuevo novio Bill, les estarán atendiendo hoy. Esto hará que el viaje sea bastante interesante." Ahora yo estaba riendo (y escuchando.) Al igual que todos los pasajeros en el avión. Y escuché CADA PALABRA que dijo de ahí en adelante. Yo viajo en aviones más de 200 veces al año, y NUNCA escucho las instrucciones de seguridad. Sí, les oigo balbucear, pero no les ESCUCHO (pongo atención.) Este vuelo fue diferente. Después del primer chiste, estaba escuchando el próximo (y las instrucciones.) El tipo era realmente gracioso.

El propósito de las instrucciones de seguridad, o de cualquier comunicación oral, es lograr que la gente ESCUCHE. De otra forma, ¿para qué hacerlo? Si alguna vez mira la forma como las "instrucciones de seguridad" son dadas en un avión, usted aullará. Un auxiliar se esconde detrás de una pared y lee un guión en un tono monótono, mientras otro hace "roboticamente" la pantomima de lo que el anterior está diciendo. Es un chiste – pero un chiste patético. Nadie escucha.

En los aviones más modernos, tienen ahora videos de seguridad donde una persona de cada raza, credo y orientación religiosa está en cada escena, y todas ellas lucen plásticas. Esta innovación tecnológica tiene una cosa en común con su predecesor "humano" – nadie le presta atención. Al principio, les solicitan que presten atención a este IMPORTANTE anuncio de seguridad. Nadie lo hace – ni siquiera la tripulación.

¿La gente le está escuchando? ¿Está seguro?
¿Están escuchando su presentación? ¿Está seguro?



¿Le están prestando atención a su importante comunicación? ¿Está seguro?

PISTA IMPORTANTE: ¿Qué tanto humor hay en su comunicación?

He aquí la regla: La risa lleva a escuchar.

Cualquier cosa que usted diga DESPUÉS de decir algo gracioso, será escuchada y recordado 10 veces más que en cualquier otra circunstancia. En resumen, la risa lleva a escuchar y crea el entorno más favorable para hacerlo.

¿Por qué la risa hace que la gente escuche mejor? Fácil – la gente preferiría estar riendo. Después de la primera risa que usted quiere – quizás puede esperar otra. Yo no estaba decepcionado con ese auxiliar de vuelo de Alaska. Después de la primera ronda de risas, continuó: “Si se les sorprende fumando, les tiramos fuera del avión inmediatamente. Y para quienes trajeron una TV abordo, no les funcionará.” Luego, hizo el anuncio acerca de fumar y aparatos electrónicos. Perfecto. Ría, luego Escuche. Cada persona en el avión estaba prestando plena atención.

¿Qué puede hacer por usted el poder de la risa en formación? Escuche atentamente (esto es VERDADERAMENTE importante.) Después de la risa:

- El formando está escuchando
- El formando está más “predispuesto” a aprender
- Durante su conversación, el formando está esperando lo que sigue a continuación
- Durante su presentación de una hora, el formando no mirará su reloj una sola vez.
- Lo “gracioso” cierra la brecha entre lo profesional y lo amistoso.

Para lograr una risa, o muchas risas, he aquí algunas cosas que necesitará hacer:

1. Pruebe su humor con un amigo para asegurarse de que es gracioso antes de decirlo
2. Asegúrese de que el chiste es a costa suya, no de alguien más
3. ¿No es gracioso? Estudie humor.
4. La oportunidad lo es todo. Estudie los cómicos. Ellos saben CÓMO y CUÁNDO decir la frase graciosa, y cuánto tiempo pausar.

Y más allá de ser escuchado y entendido por el formando, la parte más poderosa y no expresada de la risa es ser una aprobación tácita. La risa de un formando es una forma de acuerdo personal. Una vez que usted logra un acuerdo tácito (es decir, usted le gusta al formando), luego, todo lo que necesita es una aprobación verbal, y ha logrado la orden. Entonces, el chiste es sobre la competencia.

