

Buenos Modales = Mejores Resultados.

Lic. Galo Guerra. Psicólogo Modificador de Conducta,
Director del Instituto Conductual de Costa Rica
correo_galo@incocr.org

Muchísimas veces escuchamos a las personas que nos rodean quejarse de recibir malos tratos de parte de los empleados de diversos sitios, tales como cajeros de bancos, de supermercados, los vecinos, taxistas, centros de fotocopiado, por tan solo citar algunos ejemplos. La queja es recurrente y parece que no tiene solución, y en demasiadas ocasiones la solución que encuentra el afectado es tratar de igual manera a quien le atiende con los resultados desastrosos, que son tan fáciles de predecir.

La solución está en entender lo que ocurre con la otra persona, pues puede que tenga un trabajo estresante, que lleve demasiadas horas trabajando, que le haya ocurrido algún problema, o que simplemente sea un amargado.

Sin embargo es posible neutralizar la situación de forma que sea favorable para las necesidades propias: empleando buenos modales. Las personas reaccionan favorablemente a un trato cálido y gentil, esta fórmula siempre da buenos resultados.

Las costumbres que nos enseñaron como urbanidad básica son excepcionalmente funcionales. Decir frases como “buenos días”, “buenas tardes”, buenas noches”, “por favor” y “muchas gracias” son llaves que abren demasiadas puertas.

La cosa mejora si se le agrega una sonrisa, un buen tono de voz, suave y cortés, y una actitud relajada aumentan las probabilidades de ser entendido y atendido adecuadamente.

Para aquellos quienes su arrogancia les gana, no estoy hablando de rendir pleitesía a otro ser humano, estoy refiriéndome a simplemente tratar bien a otra persona, lo que hace que ésta sea mas adecuada a la hora de brindarme un servicio, cualquiera que éste sea.

La clave está en la persistencia y la constancia, es decir, si renuncio al primer intento que sale mal, la otra persona no modificará su trato hacia mí; pero si me mantengo firme en la cordialidad, no importa cuan incómodo se encuentre mi interlocutor, rápidamente se acoplará a este trato cortés.