

MÓNICA PÉREZ DE LAS HERAS

HABLA CON EXTRAÑOS

CÓMO USAR EL *SMALL TALK*
PARA MEJORAR TU VIDA
PROFESIONAL Y PERSONAL

OBERON

Responsable editorial:
Susana Krahe Pérez-Rubín

Diseño de cubierta:
Patricia Bataller

Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la Ley, que establece penas de prisión y/o multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes reprodujeren, plagiaren, distribuyeren o comunicaren públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, o su transformación, interpretación o ejecución artística en cualquier tipo de soporte o comunicada a través de cualquier medio, sin la preceptiva autorización.

© Copyright de los textos:
Mónica Pérez de las Heras



© EDICIONES OBERON (G. A.), 2023
Valentín Beato, 21. 28037 Madrid
Depósito legal: M. 32.561-2023
ISBN:978-84-415-4944-9
Impreso en España

*A mi amigo Javier García Mateo,
quien era un auténtico rey del Small Talk.*

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	10
1. TE PRESENTO EL <i>SMALL TALK</i>	19
1. Qué es el <i>Small Talk</i>	21
2. Quién debe usarlo	25
3. Dónde utilizarlo	26
4. Cuándo emplearlo	31
5. Para qué hacer <i>Small Talk</i>	31
6. Por qué aplicarlo	34
2. HERRAMIENTAS DE PARTIDA PARA EL USO DEL <i>SMALL TALK</i>	43
1. Gestionar bien tus pensamientos	46
2. Salir de la zona de confort	47
3. Desarrollar tu sentido del humor	48
4. Aplicar las claves de la oratoria	49
5. Desarrollar tu piel de rinoceronte	53
3. HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADAS AL <i>SMALL TALK</i>	55
1. Gestión de emociones	56
2. Evitar las cargas emocionales	60
3. Postura de neutralidad	62
4. Asertividad	63
5. Escucha activa	64
6. Detectar las emociones de los demás	65
7. Empatía	66
8. Optimismo	67
9. Pedir ayuda	68
10. Respetar a los demás	69

4. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN APLICADAS AL <i>SMALL TALK</i>	71
1. Elementos básicos de la comunicación	73
2. Premisas fundamentales	76
3. Calibración y <i>rapport</i>	84
5. COMUNICACIÓN NO VERBAL (I): LENGUAJE CORPORAL	91
1. La presencia	94
2. La proxemia	94
3. Los saludos	96
4. Los gestos	97
5. Las manos	98
6. La sonrisa	99
7. La mirada	100
8. Los momentos de escucha	101
9. Lectura del lenguaje corporal del receptor	102
10. Lenguaje corporal idóneo para el <i>Small Talk</i>	103
6. COMUNICACIÓN NO VERBAL (II): LENGUAJE PARAVERBAL	105
1. La respiración	107
2. La pronunciación	107
3. El acento	108
4. La entonación	109
5. Voz visual y voz kinestésica	109
6. Silencios y pausas	110
7. Jugar con la voz	111
8. Sonidos indeseados	111
9. Ser consciente de tu voz	113
10. Lenguaje paraverbal idóneo para el <i>Small Talk</i>	114
7. COMUNICACIÓN VERBAL DEL <i>SMALL TALK</i>	115
1. Buscar temas en común	118
2. Eludir materias controvertidas	123

3. Caricias verbales positivas	124
4. Adaptar el lenguaje verbal al receptor	128
5. La importancia de la identidad	129
6. Sustituir «pero» por «y»	132
7. Ni tópicos ni típicos ni tacos	133
8. Presentar a dos desconocidos	134
9. Preguntas abiertas frente a preguntas cerradas	134
10. Fórmulas de cortesía	135
11. De tú o de usted	136
12. Inicios y finales del <i>Small Talk</i>	137
13. Contar una historia	140
14. Estructura del <i>Small Talk</i>	141
15. Ejemplos de frases de <i>Small Talk</i> para diferentes situaciones	145
16. Lenguaje verbal idóneo para el <i>Small Talk</i>	151
8. OTROS <i>SMALL TALK</i>	153
1. Por teléfono	155
2. Por correo electrónico	156
3. A través de formaciones <i>online</i>	157
4. Mediante videoconferencias y videollamadas	159
5. En las redes sociales	160
9. VENCER LAS DIFICULTADES PARA HABLAR CON EXTRAÑOS	163
1. Vencer la timidez, la vergüenza y el sentido del ridículo	165
2. Afrontar los miedos	167
3. <i>Small Talk</i> inconclusos	169
4. Creencias potenciadoras	170
5. Visualizaciones	172
6. Anclajes	173
7. Prácticas a realizar	176
EPILOGO	181
BIBLIOGRAFÍA DE LA AUTORA	185

INTRODUCCIÓN

«Conversar es dar cuenta de nosotros mismos».

Ralph Waldo Emerson

¡No hables con extraños! ¿O tal vez sí?

Paseando por el parque me cruzo con él, nos paramos y decimos:

—«Hola Carlos».

—«Hola Mónica».

Carlos levanta la palma de la mano, la choca conmigo y nos separamos. Debe ser el *Small Talk* más pequeño del mundo. Solo las palabras es posible que no te digan nada, pero si te cuento el contexto lo entenderás. Carlos es un hombre de unos cuarenta y tantos, una persona con capacidades diferentes, que sale a pasear por el parque botando un balón de fútbol y acompañado por su madre. Su habla es un balbuceo, a veces difícil de entender. Un día yo le dije «hola» y vi cómo su cara se iluminaba. Una sonrisa enorme apareció en su rostro.

—«Yo Carlos, ¿y tú?».

—«Yo soy Mónica. Un placer conocerte, Carlos».

Por la cara de sorpresa y la ilusión que pone cuando me ve y me saluda intuyo que esta pequeña conversación significa tanto para Carlos como para mí. Me encanta que él se acuerde de mi nombre, aunque pasemos semanas sin coincidir en el parque. Y él se va todo orgulloso después de saludarme y chocar los cinco conmigo. Hace unos días nuestra charla dio un paso más. Carlos vino corriendo, me saludó y me dijo algo que al principio yo no entendía. Lo repetía una y otra vez y ya me pareció que decía: «5-0». De repente, como siempre le veo jugando con una pelota caí en la cuenta: «¿Fútbol?». Y él respondió: «Real Madrid, 5-0», y me chocó la mano feliz de que le hubiera entendido.

Por muy malo que haya sido mi día, por muchas preocupaciones que tenga, cuando me encuentro con Carlos y me saluda, y se va feliz ¡yo también lo hago! ¡Esa es la magia de estas pequeñas conversaciones denominadas en inglés «Small Talk»!

«¡No hables con extraños!», nos decían nuestros padres cuando éramos pequeños y, por supuesto, también se lo indicamos ahora a nuestros hijos para que no se vayan con adultos que les puedan hacer daño. Pero cuando crecemos, lo de hablar con extraños es una necesidad porque estamos rodeados de personas desconocidas con las que nos tenemos que relacionar.

Dicen los científicos que la capacidad de hablar es excepcional en el ser humano frente al resto de las especies que emiten en su comunicación sonidos que no son tan elaborados como el habla. Tenemos, por tanto, una herramienta de interacción entre individuos que sobrepasa cualquier expectativa de cualquier otra especie y, sin embargo ¡la estamos menospreciando y desaprovechando!

He tenido perro dos veces en mi vida: cuando tenía 16 años y ahora. Recuerdo aquellos diez años primeros sacando a *Zeus* a pasear como momentos de mucha relación con otras personas. Todo el mundo que llevaba un can se saludaba, era lo normal. Con algunas personas entablabas una relación, incluso importantes amistades, con otras solo intercambiabas un saludo de «buenos días», pero era impensable que alguien no respondiera a algo que dijeras al cruzarte en el parque. Hoy, treinta años después, paseando con *Obi* día tras día, he podido comprobar que el porcentaje de individuos que saludan es de un 60% aproximadamente. Es cierto que algunos de ellos van hablando por teléfono, otros van escuchando música, pero hay una gran mayoría que evitan la mirada, incluso aunque los canes interactúen entre ellos. ¿Qué está ocurriendo con la especie humana? A veces me dan ganas de parar a esa persona y decirle: «¿Te das cuenta de que no me has saludado y a lo mejor algún día te puedo salvar la vida? Los únicos que estamos en el parque siempre somos las personas que tenemos perro y que salimos aunque haga frío, llueva o haya una pandemia mundial. Si un día solitario en el parque te da un ataque al corazón, ¿quién crees que te puede echar una mano?».

Por educación deberíamos saludar, pero por puro egoísmo también.

Pero esa capacidad de relación se está perdiendo de generación en generación precisamente por la proliferación de la tecnología, nuestra cada vez más escasa empatía y la aceleración de nuestra vida. Nuestra vida actual nos lleva a emplear otros medios de comunicación menos exigentes, como los mensajes de WhatsApp o los correos electrónicos, donde tenemos que exponernos menos, porque la comunicación no es inmediata, disponemos de un tiempo para pensar la respuesta y, por tanto, evitamos la contestación instantánea. Las estadísticas indican que la gente joven prefiere enviar un mensaje de WhatsApp que hacer una llamada. Consideran la llamada más intrusiva: te obliga a contestar, a revelar tu voz en vivo y en directo, ¡qué horror!

Y la realidad es que nos encontramos con seres humanos que no nos comunicamos. Llegamos a un salón de actos a escuchar una conferencia, nos sentamos y no decimos «buenos días»; si en el *office* del trabajo te encuentras con alguien que no conoces tomando el café te sientas lo más lejos posible y no exclamas ni un «hola»; vamos en el taxi como si el coche fuera automático y nadie lo condujera; nos sentamos en un avión en el que vamos a pasar siete horas de vuelo «culo con culo» y no emitimos una sola palabra. ¿Qué está pasando? ¿Estamos deshumanizándonos?

Siempre me gustó esa escena de la película *Cocodrilo Dundee* cuando llega a Nueva York el protagonista, acostumbrado a conocer y saludar a todo el mundo en su localidad australiana. El coche en el que viaja se para en un semáforo de la Quinta Avenida, saca la mano por la ventanilla, se la da a un ejecutivo que está esperando para pasar y le dice: «Hola, buenos días, soy Cocodrilo Dundee, acabo de llegar a la ciudad, ya nos veremos por aquí».

¿En qué momento hemos empezado a ser más tímidos-egoístas-cerrados-fóbicos sociales? Está claro que la pandemia de COVID-19 tampoco ha ayudado. Hemos pasado más de dos años sin presencia física con compañeros de trabajo, sin eventos presenciales, teniendo miedo a hablar, a interactuar, a relacionarnos en el tú a tú, pero no ha podido ser solo eso.

Otro ejemplo. En la Escuela Europea de Oratoria, mi empresa, siempre hemos preferido poder hablar con los clientes frente a la opción de enviarles un frío correo electrónico con la información de cualquier curso. Si quieres hacer una formación en temas de comunicación o hablar en público quiero poder escucharte, saber cuáles son tus dificultades, por qué quieres hacer este curso ahora, a qué te dedicas, qué tiempo tienes para prepararte, y a raíz de todo lo que me cuentes, te puedo asesorar sobre una formación u otra, de todas las que disponemos en la Escuela. Sin embargo, cada vez hay más clientes que nos contactan por WhatsApp o por correo electrónico indicando: «por favor, no me llamen».

La pregunta aquí es clara: ¿Hablar o no hablar con extraños? Durante años, de generación en generación, nos han inculcado que hablar con desconocidos no se debe hacer, ¡pero es que la vida está llena de extraños! Y todo el mundo lo fue para nosotros antes de conocerlo. Si no interactuáramos con desconocidos no habríamos conocido a nuestra pareja, o a nuestra jefa o los amigos del *hobby* que nos gusta. Y probablemente en muchas ocasiones todo comenzó con un *Small Talk*. De hecho, se dice que una persona con una vida profesional normal tiene unas diez posibilidades al día de realizar un *Small Talk*.

El *Small Talk* se refiere a todas esas pequeñas conversaciones del día a día que nos pueden aportar mucho y que a veces no le damos la importancia que merecen. Pueden parecer intrascendentes, pero no lo son. ¿Quién sabe si esa persona que pasea, como tú, el perro por el parque puede ser tu próximo socio en un gran proyecto? ¿O esa directiva con la que vas a reunirte, la mujer de tu vida? ¿O ese joven que te sirve un café, tu mejor futuro empleado?

El *Small Talk* tiene mucho que aportar a tu vida profesional y personal y en este libro vas a aprender a utilizarlo convenientemente para sacarle el mejor partido a las relaciones humanas. Te interesa como directivo de una empresa, como trabajador para conseguir una mejora laboral, como emprendedor para vender más, como vecino de una comunidad o como persona para ser más feliz.

Como toda herramienta de comunicación el *Small Talk* es una técnica que hay que saber desarrollar y aquí vas a encontrar las bases para conseguirlo, tanto si te cuesta por cierta fobia social o si consideras que no sabes cómo aproximarte a alguien en una reunión o en un encuentro importante.

La publicación está estructurada en las siguientes partes:

- Capítulo 1. Te presento el *Small Talk*. Una aproximación al concepto desde todos sus frentes para saber qué es, quién debe utilizarlo, en qué situaciones, cuándo emplearlo y con qué objetivos.
- Capítulo 2. Herramientas de partida para el uso del *Small Talk*. ¿Tienes una buena piel de rinoceronte para afrontar lo que pueda suceder en tu interacción con los demás? ¿Y sentido del humor? Para conseguir buenas y sanas pequeñas conversaciones necesitas salir de tu zona de confort y crecer a cada paso.
- Capítulo 3. Herramientas de Inteligencia Emocional aplicadas al *Small Talk*. Como dice Daniel Goleman, precursor de esta materia: «Hoy en día en las empresas se contrata a las personas por sus capacidades intelectuales y se les despiden por su falta de habilidades emocionales». La inteligencia emocional nos permite utilizar instrumentos muy potentes para establecer buenos *Small Talk* en nuestras interacciones con extraños.
- Capítulo 4. Herramientas de comunicación aplicadas al *Small Talk*. ¿Te imaginas que tuvieras la posibilidad de caer bien a cualquier persona en una pequeña conversación? La tienes. Es la herramienta de la calibración y el *rapport* que empleas de manera natural, aunque hasta ahora no sabías cómo. Esta y otras te ayudarán en tu interacción con los demás.
- Capítulo 5. Comunicación No Verbal (I). Lenguaje Corporal. ¿Sabes que tu cuerpo va por libre en tu interacción con los demás? ¿Y que puede decir más cosas de las que tú quieres que diga? Tu cuerpo habla antes de que tú abras la boca cuando te aproximas a una persona para establecer un *Small Talk*, pero necesitas que solo exprese lo que tú quieras.

- Capítulo 6. Comunicación No Verbal (II). Lenguaje paraverbal: La voz es el instrumento más sexy que tienes en tu cuerpo, con él puedes seducir o aburrir a tu interlocutor. Saca el mejor partido a tu herramienta para obtener sanos *Small Talk* en tus relaciones profesionales y personales.
- Capítulo 7. Comunicación Verbal del *Small Talk*. No es verdad que las palabras se las lleva el viento. Muchas de ellas quedan incrustadas en las personas con las que interactuamos, proporcionando indiferencia, cariño, alegría, desprecio ¡tú eliges! A fin de desarrollar sanas conversaciones pequeñas necesitamos saber de qué temas hablar y qué palabras utilizar para que permanezcan en los demás y nos recuerden, así como estructurar bien un *Small Talk*.
- Capítulo 8. Otros *Small Talk*. ¿Crees que las pequeñas conversaciones solo se utilizan en el tú a tú? Hoy en día las empleamos por teléfono, con todas esas personas con las que nos relacionamos profesionalmente y a las que a lo mejor nunca conoceremos, por correo, de forma *online*, e incluso a través de las redes sociales.
- Capítulo 9. Vencer las dificultades para hablar con extraños. ¿Tienes problema para hablar con extraños? ¿Te puede la timidez, la vergüenza o el sentido del ridículo? Analizamos aquí los miedos a los que tenemos que enfrentarnos, buscando las herramientas más potentes para dejarlos atrás, y las prácticas que podemos realizar. ¿Objetivo? *Small Talk*.

Si estás leyendo este libro es porque tienes inquietud por desarrollar tu comunicación y te has preguntado: ¿*Small Talk*? ¿Yo sabré hacerlo? Sí, yo te ayudo. Bienvenido al mundo de las pequeñas conversaciones que pueden parecer triviales, pero no lo son. Desarrollarás tu técnica de *Small Talk* en todos los ámbitos de tu vida personal y profesional. ¿Quieres saber hablar con desconocidos? ¡Tu éxito quizás depende de ello!

1

**TE PRESENTO
EL *SMALL TALK***

«Hay tres cosas que deben considerarse en toda conversación: la manera, el lugar y el tiempo».

Robert Southey

Sucedió en la cárcel de Soto del Real. Iba a dar una clase de comunicación a los internos, dentro del programa que desarrolla la ONG Solidarios para el Desarrollo en colaboración con Thinking Heads, mi agencia de conferenciantes. No era la primera vez que pisaba una prisión, ya había ido en otras ocasiones como periodista, acompañando a algún político o a entrevistar a algún preso por algún tema. Esta vez iba a compartir, a transmitir conocimientos, tratando de que lo que yo fuera a enseñar les ayudara en algo, les sirviera.

La sala en la que iba a hablar era un espacio de *hall* que daba a un jardín, con los ventanales abiertos porque era un día de primavera. Los internos comenzaron a llegar y yo les iba saludando y presentándome. En un momento determinado un hombre mayor vino hacia donde yo estaba, junto a la cristalera, y se quedó embobado mirando fuera. ¡Su cara de asombro era impresionante! Pensé que su sorpresa procedía del propio verde exterior: las plantas, las flores, algún insecto pero me sorprendió cuando señalando un banco de madera —el típico banco de cualquier parque urbano— dijo: «Llevo tanto tiempo aquí que ya no recordaba cómo era un banco». ¡Me quedé estupefacta! Jamás hubiera imaginado que lo que a ese hombre embelesaba era un elemento habitual en la arquitectura urbana de las ciudades. Fui consciente de todo lo que se pierde cuando uno no tiene la libertad, lo más importante que tenemos y que seguramente no valoramos tanto como deberíamos. ¡No sé si algo de lo que yo conté esa mañana caló en aquel hombre, pero sus palabras van a permanecer en mí para siempre!

HABLA CON EXTRAÑOS

CÓMO USAR EL SMALL TALK PARA TU ÉXITO PROFESIONAL Y PERSONAL

¿A ti también te dijeron lo de «No hables con extraños»? Lo que yo te propongo con este libro es que hagas lo contrario, que hables con personas desconocidas para mejorar tu vida personal y profesional.

¿Te das cuenta de cuántos habitantes hay en el mundo que no conoces y que te pueden aportar muchas cosas? «Small Talk» es una expresión inglesa que se refiere a las pequeñas conversaciones de la vida cotidiana que mantenemos con extraños. La que tienes con otro propietario de perro cuando paseas al tuyo por el parque, la que se produce en el *office* del despacho cuando estás tomando un café y llega una visita, la que mantienes en la sala de espera del médico con otro paciente, la que tienes con un cliente que ves por primera vez, cuando charlas con un taxista o con una vecina en el ascensor...

¡Todas esas diminutas conversaciones intrascendentes pueden aportar mucho a tu vida!

En un mundo como en el que vivimos donde cada uno vamos más a lo nuestro, mirando el móvil por la calle, con pinganillos en los oídos escuchando música y cerrando la puerta del ascensor en las narices a los demás para subir solos. Yo reivindico en esta publicación una vuelta a la comunicación con extraños. El **Small Talk** está en peligro de extinción y no debemos dejar que ello ocurra porque nos deshumaniza.

Todos tus amigos y conocidos fueron algún día personas extrañas. Si no se hubiera dado la serendipia adecuada no las hubieras descubierto. Ahora tienes la oportunidad con esta publicación de aprender a utilizar **Small Talk** eficaces que te ayudarán a establecer nuevas relaciones que te enseñarán cosas nuevas, te darán nuevas oportunidades y te harán más feliz. ¡Si no me crees lee el libro!
¡Si me crees lee el libro!

OBERON

www.oberonlibros.com

ISBN 978-84-415-4944-9

