



**¿CÓMO
SE LO
DIGO?**

¿Cómo se lo digo?

© Mery Sánchez, 2026

Derechos mundiales exclusivos para todas las lenguas

© Grupo ILHSA S.A. para su sello Editorial El Ateneo, 2026

Patagones 2463 - (C1282ACA) Buenos Aires – Argentina

Tel.: (54 11) 4943 8200

editorial@elateneo.com - www.editorialelateneo.com.ar

Dirección editorial: Marcela Luza

Gerencia editorial: Marina von der Pahlen

Edición: Vicky Guazzone

Producción: Pablo Gauna

Coordinación de diseño: Marianela Acuña

Diseño de tapa e interior: María Victoria Costas

Impreso en Latingráfica,

Rocamora 4161, CABA,

en marzo de 2026.

Tirada: 6000 ejemplares

Libro de edición argentina

Queda hecho el depósito que
establece la ley 11.723.

1ª edición: marzo de 2026

ISBN: 978-950-02-1736-1

Mery Sanchez

¿Cómo se lo digo? / Mery Sánchez. - 1a ed - Ciudad Autónoma
de Buenos Aires : El Ateneo, 2026.

144 p.; 22 x 16 cm.

ISBN 978-950-02-1736-1

1. Comunicación. 2. Desarrollo Personal. I. Título.

CDD 158.1

Los consejos dados por la autora en este libro son recomendaciones abiertas y generalizadas. De ningún modo reemplazan o pretenden reemplazar el asesoramiento o consejo profesional especializado y personalizado en la materia. Consulte con su profesional especializado y personalizado antes de poner en práctica cualquier sugerencia y/o consejo que las autoras puedan indicar en el presente libro. Grupo Ilhsa S.A., sus socios, empleados y/o directivos no se responsabilizan por los resultados de los consejos, sugerencias o prácticas que puedan ser propuestas por las autoras en el presente libro.

El editor se reserva todos los derechos sobre esta obra. En consecuencia, no puede reproducirse total o parcialmente por ningún método de reproducción existente o por existir incluyendo el gráfico, electrónico y/o mecánico (como ser el fotocopiado, el registro electromagnético y/o el almacenamiento de datos, entre otros), sin el expreso consentimiento de su editor, Grupo Ilhsa S.A. (Ley n° 11.723).

...

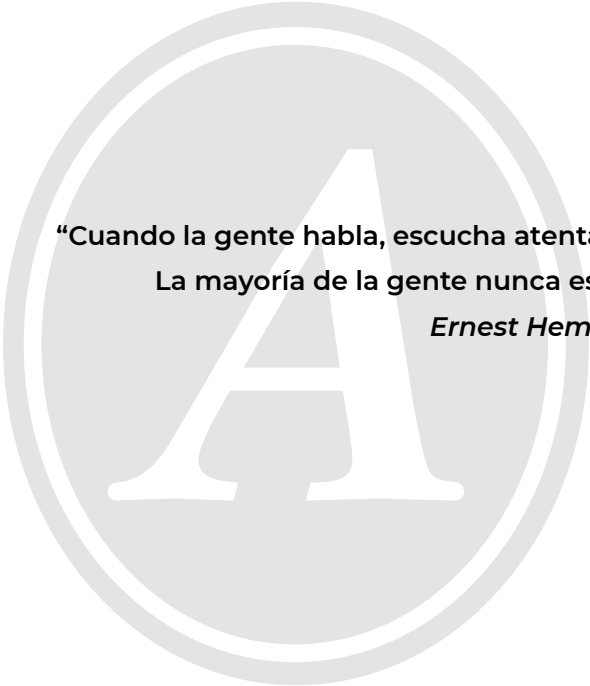
Mery Sánchez

...

¿CÓMO SE LO DIGO?

Comunicación asertiva para
conseguir lo que quieres

 *Editorial El Ateneo*



**“Cuando la gente habla, escucha atentamente.
La mayoría de la gente nunca escucha”.**

Ernest Hemingway.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

Fuerte y claro 9

CAPÍTULO 1

¿Escuchas para entender o escuchas para responder? 15

CAPÍTULO 2

El poder de las palabras 29

CAPÍTULO 3

Cuando hablar se vuelve una lucha silenciosa:
errores comunes que sabotean nuestros vínculos 37

CAPÍTULO 4

Lo que decimos sin hablar 54

CAPÍTULO 5

El valor de reconocernos 68

CAPÍTULO 6

Las conversaciones difíciles y el arte de no edulcorar la verdad 81

CAPÍTULO 7

La comunicación del líder 94

CAPÍTULO 8

Tu forma de comunicar, tu marca personal103

CAPÍTULO 9

La odisea de comunicarnos (bien) con nuestros vínculos113

CAPÍTULO 10

En práctica: pequeños guiones para el éxito124

EPÍLOGO

Es tiempo de hablar desde el amor133

Agradecimientos139

Bibliografía141

Marcas mencionadas143

INTRODUCCIÓN

Fuerte y claro

¿Te acuerdas de esa vez que, incluso sabiendo la respuesta, te quedaste sin levantar la mano en clase? ¿Te acuerdas de esa vez que te quedaste sin saber qué responder, incluso cuando tenías muy claro lo que querías decir? ¿Te acuerdas de esa vez que tu respuesta impulsiva tiró todo por la borda?

9

Si eres como yo y como cualquier ser humano, seguro viviste esta situación. Estás teniendo una conversación en la que sabes que tienes razón en algo o que tienes un punto muy lógico. Pero, en ese momento, no encuentras las palabras. Sea porque te dejas avasallar, porque te olvidas lo que tenías preparado o porque directamente no te salen las palabras. La conversación termina y, más allá de los términos, te queda la sensación de poder haberlo dicho diferente, más aún si no lograste lo que esperabas.

No solo no termina allí, sino que, muchas veces, más tarde repasará en tu cabeza todo lo que le habrías dicho a esa persona si hubieras podido. Me atrevo a decir incluso que la respuesta perfecta llegará en el

momento menos esperado, como meses después, mientras te duchas o corres. Me ha pasado. Ese momento “eureka”, ese momento “¡ajá!” en el que nos gustaría volver el tiempo atrás.

Y si bien muchas veces tenemos la oportunidad de retomar la conversación y remontar el tema, muchas otras lo que no decimos se convierte en frustración, amistades rotas, separaciones sin sentido, clientes perdidos y confianzas traicionadas. Sigue tú nombrando según tus historias.

Yo soy Mery Sánchez, y si hubiera sabido antes todo lo que te contaré en este libro, habría evitado disgustos, conflictos y pesares. También habría aprovechado oportunidades, aperturas y beneficios. Pero, en gratitud siempre, vivir el proceso nos hace fortalecernos.

Así que aquí estoy, de nuevo, esta vez más afilada que nunca, para acompañarte a transformar tu vida (parece ambicioso, pero te prometo que esa ambición tiene buena intención) una decisión a la vez, una conversación a la vez y un acuerdo a la vez.

Si es la primera vez que me lees, te quisiera dar contexto de por qué escribo este libro. Soy licenciada en Marketing y entrenadora en ventas y liderazgo en empresas e instituciones desde hace más de 15 años. Me especialicé en comunicación estratégica y ayudo a compañías e individuos a mejorar su *performance* y tener resultados a través de la comunicación. Me encontrarás entrenando a un CEO en oratoria o a un emprendedor a preparar su *pitch* para presentar su *start up* a inversores. También me encontrarás ayudando a resolver conflictos dentro de organizaciones y empresas, dando seminarios de comunicación de equipos y acompañando a emprendedores de todo el mundo y de todo rubro a desarrollar su marca personal y vivir de sus talentos.

Esa es la Mery profesional. En lo personal, llevarme a ello implicó años de trabajo y reinvención. No soy la niña tímida que no levantaba la mano en clase, todo lo contrario, soy aquella a la que la maestra le tenía que decir que ya había sido su turno. Verborrágica como pocas,

he metido la pata muchas más veces de las que he tenido la oportunidad de arreglarla. Desde hablar de más en una conversación a no saber manejar una discusión o mostrarme insegura por sentirme demasiado elocuente.

Con este libro quiero ayudarte a que eso no te suceda. A entender y trabajar, siempre desde dentro hacia afuera, nuestros vínculos, la forma en la que nos proyectamos al mundo, cómo generar confianza para que ello te abra mejores oportunidades y, especialmente, a ser memorable.

Porque para todo lo que quieras en la vida, no se trata de ser exitoso, sino memorable. El éxito se esfuma rápido; a una persona que ha dejado huella siempre la tendrán en cuenta. Y eso, querido lector, querida lectora, solo se logra con una comunicación impecable.

“Todo en la vida está a una conversación de distancia”

11

Escuché esta frase por primera vez en un pasillo de un congreso de liderazgo en México. Es una de esas citas que uno anota en una servilleta, pero que se queda tatuada en el alma. Y aunque en ese momento no lo supe, sería la semilla de este libro.

Este libro nació porque lo viví. Porque durante años fui testigo —en mi vida, en mis vínculos, en mis equipos, con mis clientes— de cómo una sola conversación puede sanar... o herir. Construir un puente... o levantar un muro. **Un “cómo se lo digo” mal planteado ha roto parejas, ha dinamitado sociedades, ha desconectado padres e hijos. Y un “cómo se lo digo” bien dicho ha salvado matrimonios, ha cerrado heridas familiares, ha abierto oportunidades laborales, ha hecho florecer relaciones que estaban marchitas.**

Creo en el poder de la palabra. Pero, más aún, en el poder de la intención detrás de la palabra. Las palabras no son inocentes. Son herramientas, puentes, armas o bálsamos. Todo depende de cómo se usen.

¿Alguna vez saliste de una conversación con la sensación de que dijiste demasiado... o demasiado poco? ¿Alguna vez te arrepentiste de lo que dijiste, pero también de lo que callaste? ¿Alguna vez deseaste tener las palabras justas para un momento clave y no te salieron? A todos nos pasó. Y por eso estás leyendo esto.

Hay un poder invisible en la palabra. Una buena conversación puede ser el inicio de un negocio, el fin de una guerra, el comienzo de una historia de amor o el principio de una reconciliación interna. Comunicar no es solo hablar. Es decir, escuchar, leer entre líneas, interpretar pausas, leer miradas, escribir con intención y, sobre todo: hacerlo desde un lugar de verdad.

Y esa es la gran dificultad. Porque desde que somos chicos, aprendemos a decir “todo bien” aunque estemos rotos. A callar cuando algo nos incomoda. A hablar bajito para no molestar. A fingir alegría para no incomodar.

Pero... ¿quién nos enseña a poner un límite sin culpa? ¿Quién nos enseña a decir “esto no me gustó” sin que se arme una tormenta? ¿Quién nos enseña que podemos decir lo que sentimos sin necesidad de gritar ni tragar veneno? Nadie. Hasta ahora.

No es teoría, es práctica emocional

Aquí vas a encontrar teoría, sí. Pero está al servicio de tu vida, no de un examen. Cada capítulo es un entrenamiento. Un gimnasio emocional y comunicacional. Un mapa para que te entiendas, te expreses y conectes mejor. Incluye ejercicios, ejemplos reales y preguntas que te incomodarán —porque eso es lo que produce cambio—.

Encontrarás:

- Estrategias para conversaciones difíciles.
- Claves para poner límites sin herir.
- Herramientas para hablar en público sin que se te seque la garganta.
- Grandes consejos para comunicar mejor por WhatsApp, por *email* y hasta por redes sociales.
- Reflexiones sobre el silencio, los gritos, la evasión, las indirectas y los malentendidos.
- Y, sobre todo, formas nuevas de decir lo que tu alma ya sabe..., pero tu boca no se anima a expresar.

Encontrar tu esencia

13

Entonces, ¿por qué nos cuesta tanto comunicarnos? Porque tenemos heridas. Porque creemos que decir algo va a romper lo poco que tenemos. Porque confundimos silencio con paz y palabra con guerra. Porque nos enseñaron a ser agradables, no auténticos. Porque nos da miedo ser rechazados si decimos lo que pensamos de verdad. Porque nos enseñaron a hablar, pero no a conversar.

Este libro no es mágico, pero es transformador. No es una fórmula, pero es una guía. Y no está escrito para que te guste, sino para que te sirva. Lo que puedo prometerte con toda mi convicción es que después de leerlo mirarás distinto tus vínculos, tus audios, tus *emails*, tus silencios, tus frases automáticas. Vas a tener nuevas soluciones para los mismos conflictos.

Y recuperarás algo que quizás creías perdido o de lo que tal vez nunca te percataste: tu voz verdadera.

Qué necesitarás para acompañarme

- Un cuaderno (o tu *app* de notas favorita).
- Coraje para mirar lo que evitaste.
- Tiempo para practicar (la buena comunicación es un músculo).
- Ganas de cambiar, no solo de leer.
- Si lo tienes, mi libro anterior, *Véndete antes de vender*, de esta misma casa editora, porque trabajaremos con ejercicios que completaste en él. Si no lo tienes, puedes avanzar de todas formas.

Y te aclaro: no hace falta que lo leas de corrido. Puedes saltar al capítulo que más te cueste, que más necesites, que más te tiente. Te invito a que no lo leas como consumes redes, rápido y sin profundidad. Este libro no es para *scrolllear*. Es para subrayar. Para volver. Para trabajar.

Y como todo está a una respuesta de distancia, te pregunto: ¿me acompañas en este viaje?

¿Escuchas para entender o escuchas para responder?

**“Fuimos creados con dos oídos, pero con una sola boca. Quizá el mensaje sea ese: escuchar más, hablar menos”,
*Anónimo.***

15

Vivimos en un mundo donde todos quieren decir algo. Basta con abrir las redes sociales por un minuto para encontrarnos con cientos y miles de posteos de personas conocidas y desconocidas dando su opinión, compartiendo información, vendiendo, aconsejando y hablando sobre lo que dominan —y lo que no, también—. Todo el mundo quiere hablar, pero pocos saben escuchar. Paradójicamente, la comunicación empieza por ahí: por el silencio atento. Por entender al otro como alguien digno de ser comprendido. Por dejar de pensar qué vas a decir tú, y empezar a preguntarte qué está queriendo decir el otro.

Este capítulo es incómodo. Porque te va a mostrar cuántas veces hablaste de más... solo por no saber escuchar.

La clave del éxito

En un contexto de iguales oportunidades, el que sabe hacer silencio siempre tiene ventaja.

Algunos casos típicos: ¿cuántas veces estabas interesado en un producto, pero el mismo vendedor terminó sabotando su propia venta por hablar hasta el cansancio incluso cuando no le preguntaste nada? ¿Cuántas veces has declinado acudir a una cita o reunión en la que sabes que estará presente una persona que habla elocuentemente de sí misma? ¿Cuántas veces te has enredado en un diálogo en el que, por no poder parar de hablar, terminaste diciendo algo que no querías?

Todo logro en la vida viene de una conversación. Y toda conversación necesita diálogos, pero también silencios. Entonces, ¿la clave del éxito? Escuchar.

16

Escuchar bien es una de las herramientas más transformadoras que existen en cualquier relación: pareja, clientes, hijos, jefes, alumnos. Es un acto de humildad, pero también de liderazgo emocional: el que escucha con presencia lidera la conversación sin imponer nada. El que escucha sabe liderarse emocionalmente y pocas veces cae en la verborragia, pues sabe meditar y pensar respuestas.

Te enseñaron a hablar. Te enseñaron a escribir. Te enseñaron a leer. Pero ¿alguien te enseñó a escuchar? Me refiero a escuchar activamente al otro. Para muchos, escuchar al otro se ve como una amenaza o inferioridad. Venimos de una generación donde la palabra del mayor era sagrada y había que respetarla, tuviera razón o no. Fuimos criados con el “porque yo lo digo” y mandados a callar muchas más veces de las que nos enseñaron con diálogo y amor. Nuestros vínculos no sanados suelen traicionarnos en un acto de “rebeldía” de adultos: respondemos desde la urgencia de aquellos niños que no pudieron hacerlo a tiempo.

En tantos otros, nuestra mente está tan ensimismada y orientada al conflicto (por el estrés, la sociedad, la vida cotidiana y el círculo en que vivimos) que permanentemente estamos preparados, incluso sin saberlo, para reaccionar.

Iremos más adentro en los próximos capítulos, pero, mientras tanto, vengo a sostener que muchas veces lo que percibimos del otro tiene que ver con nuestras proyecciones, inseguridades y actitud defensiva. Justificada o no, ya lo abordaremos. Pero no es posible tener relaciones sanas —de todo tipo, dejemos claro de ahora en adelante que hablo de vínculos familiares, de pareja, pero también laborales, círculos sociales, lugares que frecuentamos y nuestra propia marca personal o negocio— si nuestra mentalidad no está preparada para ello. Si aún pensamos que lo externo nos limita y si percibimos cualquier diferencia como un ataque personal.

Con saber escuchar no me refiero a quedarte callado/a mientras el otro habla. Tampoco a ser sumiso/a o vulnerable. Me refiero a estar presente de verdad, sin preparar tu respuesta mientras el otro da su punto. La mayoría de las personas no escucha al otro, sino que prepara su respuesta para cuando este termine de hablar (si es que le deja llegar al final).

Si de vínculos hablamos, escuchar los transforma

La mayoría de los conflictos que viviste no fueron por lo que dijiste, sino por lo que no supiste escuchar. Una pareja que se rompe, una amistad que se enfría, un hijo que se cierra... No se trata solo de las palabras: se trata de la cantidad de veces que no pudiste leer entre líneas lo que el otro necesitaba.

¿Y sabes por qué no escuchamos de verdad? Porque muchas veces nos sentimos amenazados por la emoción del otro. Queremos resolver rápido, defendernos, cerrar el tema. Pero cuando te apuras a hablar, cierras puertas que solo el silencio podría abrir.

Escuchar es una forma de amar. También de cuidar. Y también una forma de sanar. Porque cuando escuchas con todo tu ser, le estás diciendo al otro que es importante para ti. Y eso, en un mundo que vive apurado, vale más que mil discursos bonitos.

¿Desde dónde estás escuchando? Esa es la cuestión. Porque escuchar no es neutral, siempre estás escuchando desde una mentalidad específica, desde tus emociones. Si escuchas desde la defensiva, todo te parece un ataque. Si escuchas desde la culpa, interpretas que todo te señala. Si escuchas desde la mentalidad fija, necesitas tener razón. Pero si escuchas desde la curiosidad, desde la expansión, desde el amor... aparece algo mágico: entiendes al otro, aunque no estés de acuerdo. El otro comienza a entender tu punto. Hay una base en común. Ganamos todos.

Y no es difícil lograrlo. En este libro, si te comprometes al cambio, lograrás dar un giro 360° a la forma en la que siempre te relacionaste (volverás al mismo lugar, pero no serás el/la mismo/a). Por ende, tu vida cambiará; por ende, atraerás un futuro mejor si empiezas hoy, en el presente. Ese es el punto. Escuchar no es aceptar todo. Es comprender. Y comprender es el primer paso para conectar.

Acercando la distancia

Piensa en una persona con la que tengas tensión o distancia.

Ahora, pregúntate:

- ¿Qué me está queriendo decir más allá de sus palabras?

- ¿Qué parte de mí se cierra cuando esa persona me habla?
- ¿Y si, por un momento, la escuchara sin juicio, solo con presencia?

Pruébalo. Abre ese canal. Puede ser el principio de una nueva historia entre ustedes.

¿Qué escucho cuando escucho?

- **Escucha superficial:** solo oyes palabras, pero no el mensaje emocional.
- **Escucha selectiva:** solo atiendes lo que te conviene o confirma tu punto de vista.
- **Escucha empática:** la más poderosa. Escuchas con todo tu cuerpo, con la mirada, con tu lenguaje corporal, con tu corazón. No necesitas tener razón. Solo necesitas estar ahí. Luego de ello, el diálogo se da por decantamiento, las partes convergen, las oportunidades surgen.

19

Observa estos ejemplos que vivimos a diario:

Situación 1:

En un equipo de trabajo, alguien presenta una solución para un problema.

Respuesta de quien solo habla: “Eso ya lo probamos, no funciona”.

Respuesta de quien sabe escuchar y dialogar: “¿Puedes contar un poco más cómo lo piensas implementar esta vez?”.

Resultado posible: se valoran todas las voces, mejora la colaboración y surge una idea viable. Quizá llega la solución.

Situación 2:

Hijo joven o adolescente llega a casa, tira sus cosas. “Me siento harto de X situación”.

Respuesta de quien solo habla: “No es para tanto, no exageres”.

Respuesta de quien sabe escuchar y dialogar: “Te veo muy enojado. ¿Quieres contarme qué pasó con lujo de detalles?”.

Resultado posible: se desahoga, se siente validado, mejora el vínculo. Quizá encuentren una solución. Definitivamente, todo contribuye a mejorar el vínculo.

Lo que revela nuestra forma de escuchar

20

Un estudio hecho en la Universidad de Stanford a cientos de personas en situación de una conversación conflictiva, tensa o incómoda reveló que:

- Cuanto más interrumpimos, más ansiedad o necesidad de control mostramos.
- Las personas que “completan” frases ajenas tienden a ser impacientes o juiciosas.
- Quienes esquivan la mirada muestran desinterés, y en muchos casos ocultan la verdad.
- Quienes siempre necesitan tener la última palabra son competidores natos en todo ámbito de la vida.

Te propongo que pienses en tu última discusión. ¿Escuchaste para entender o solo para defenderte?

Escuchar no es pasivo. Es una forma activa de amar, de liderar, de sanar. Por eso, la próxima vez que estés por hablar, haz una pausa. Respira.

Y pregúntate: ¿qué me está queriendo decir de verdad esta persona? Esa pregunta sola... puede cambiarlo todo.

Los tipos de escucha y cómo activarlos

“La mayoría de la gente no escucha con la intención de entender; escucha con la intención de responder”,
Stephen Covey.

Como te decía antes, escuchar no es lo mismo que oír. Puedes estar en una habitación con alguien, oír cada palabra... y aun así no estar escuchando.

Oír es fisiológico. Escuchar es psicológico. Y, más aún, es emocional. Lo primero es automático. Lo segundo es una decisión.

Cuando escuchas, activas regiones de tu cerebro que procesan significado, emoción, empatía y atención sostenida. La corteza prefrontal, el sistema límbico y la red de modo por defecto (la que se activa cuando estás reflexionando) entran en juego. Por eso escuchar profundamente cansa. Porque requiere que apagues el ego y enciendas la presencia. Y esa capacidad de estar de verdad con el otro se ha convertido en un superpoder en estos tiempos de pantallas, prisa y distracciones.

Hay formas de escuchar que construyen vínculos... y otras que los destruyen. Podemos clasificar la escucha en tres niveles principales.

Escucha superficial

Es cuando estás ahí, pero no estás. Tu cuerpo está presente, pero tu atención está en otro lado. Es esa escucha automática que hacemos mientras pensamos en qué vamos a cenar o revisamos el celular.

Como consecuencia, el otro se siente desvalorizado, se rompen microvínculos, la otra persona empieza a hablar menos o a gritar más. Y

aunque no tenemos la culpa de la reacción y comportamiento del otro, cuando es un vínculo, somos parte de él.

Ejemplo real: Una mujer va a contarle a su marido que tuvo un problema en el trabajo. Él asiente mientras mira el celular y responde con monosílabos: “Uh-hum”, “claro”, “sí, terrible”. Ella se va. Él cree que “hablaron”. Ella siente que no le importa. En realidad, no hubo comunicación. Solo palabras en el aire.

¿Qué ocurrirá luego? Me lo cuentas si lo viviste: recordarle a la persona en otra ocasión un detalle que le contaste en ese diálogo, que no lo recuerde, la discusión de siempre: “Es que no me escuchas”. Conflicto. Un conflicto que se podría evitar con la presencia en la escucha.

Escucha selectiva

Escuchas solo lo que quieres oír. Lo que confirma tu punto. Esta es la más peligrosa, porque se siente activa, pero en realidad estás filtrando la realidad para que encaje con tu guion mental. Suele activarse cuando tienes creencias rígidas, estás a la defensiva, sientes que “ya sabes” lo que el otro va a decir.

Estudios muestran que el cerebro humano tiende al sesgo de confirmación: prioriza información que refuerce nuestras creencias y descarta lo que pueda contradecirlas. Eso explica por qué muchas discusiones son un *loop*. Nadie escucha al otro. Todos se escuchan a sí mismos a través del otro.

Escucha empática (la que transforma todo)

Es la escucha con el cuerpo, con la mirada, con el alma. Es cuando no necesitas tener razón. No necesitas defenderte. Solo necesitas estar. Requiere silencio interior (callar el diálogo mental), mirar a los ojos, validar lo que el otro dice, aunque no estés de acuerdo. Conectar emocionalmente: **“Entiendo cómo te sientes” no es lo mismo que “tienes razón”. Pero abre el mismo puente.**

Ejemplo transformador: un cliente llega a una sesión de mentoría conmigo, frustrado porque “nadie le compra”. Podría entrar en modo solución: “Tienes que postear más en tu Instagram”. Pero si elijo escuchar desde otro lugar, lo puedo mirar y decir: “¿Qué sientes que no estás pudiendo mostrar?”. Se abrió conmigo. No era marketing lo que necesitaba, era enfrentar su miedo. Esa transformación solo pasa cuando escuchas lo que no se dice.

¿Cómo se activa la escucha empática?

- 1. Ponte disponible emocionalmente.** No escuches si estás apurado/a o irritado/a. Espera. Respira.
- 2. Haz contacto visual real.**
- 3. Regula tu cuerpo:** inclina ligeramente el torso, asiente con naturalidad, abre los brazos o déjalos sueltos.
- 4. Valida sin juzgar:** “Eso suena difícil”, “puedo ver por qué te sientes así”, “gracias por decírmelo”.
- 5. No completes frases.** No soluciones. No interrumpas.

23

¿Te animas a un desafío de tres días?

Durante tres días, aplica estos ejercicios en tus vínculos más cercanos.

Día 1: escucha 10 minutos a alguien sin interrumpir ni una sola vez. Aunque haya silencios. Solo observa qué pasa.

Día 2: elige una conversación difícil y empíezala con alguna de estas frases. Sé que suele costar, es un entrenamiento al ego. Pero la práctica hace al maestro: “Quiero entender cómo te estás sintiendo”, “no quiero tener razón, quiero escucharte”.

Día 3: después de una charla con alguien, anota esto:

- ¿De verdad lo escuché?
- ¿Qué sentí al no interrumpir?
- ¿Qué cambió en el vínculo?

Escuchar es más que una habilidad. Es una muestra de madurez emocional. Es elegir comprender antes que controlar.

La forma en que escuchas refleja tu mentalidad

“El modo en que respondemos a las emociones y errores de la otra persona muestra no solo quiénes somos, sino quiénes estamos eligiendo ser”, Sonja Lyubomirsky.

24

¿Qué tiene que ver tu mentalidad con tu manera de escuchar? Todo. Cuando estás frente a otra persona, lo que más determina cómo escuchas no es su tono, su forma o sus palabras. Es tu propio marco mental. Es desde qué lugar estás recibiendo lo que escuchas. Y aquí aparece una de las claves más poderosas de este capítulo: escuchar empáticamente solo es posible desde una mentalidad expansiva.

En mi libro anterior, *Véndete antes de vender*, dediqué un capítulo entero a los conceptos de mentalidad fija y expansiva. Puedo resumírtelo citando a la psicóloga y ensayista Carol Dweck, que definió la “mentalidad fija” como aquella que cree que las personas son lo que son, que sus capacidades, emociones o reacciones no cambian.

Son personas que piensan frases como “ya es así”, “nunca va a entender”, “siempre reacciona igual”, “¿para qué voy a hablar si no va a

cambiar?”. En el caso de la comunicación, la mentalidad fija escucha desde el juicio. Desde la defensa. Desde la historia repetida. Cuando tienes mentalidad fija, usas la escucha para confirmar tus creencias previas, no para transformar el vínculo.

¿Y qué es una mentalidad expansiva? Es una mentalidad que cree que las personas pueden aprender, cambiar, crecer, sanar. Desde ahí, la escucha se vuelve curiosa: “¿Qué estará necesitando esta persona que no sabe cómo pedir?”, “¿qué está intentando decir detrás de su enojo?”, “¿qué puedo aprender de esta conversación, aunque duela?”.

En su libro *La ciencia de la felicidad*, la psicóloga Sonja Lyubomirsky confirma que las personas que desarrollan hábitos mentales de apertura, flexibilidad emocional y curiosidad activa logran relaciones mucho más duraderas, significativas y resilientes. Sus estudios muestran que las personas con mentalidad expansiva tienen menos conflictos prolongados, recuperan la conexión más rápido luego de discusiones, son más propensas a perdonar y usan el conflicto como puerta para el crecimiento emocional.

¿Y esto qué tiene que ver con la escucha? Todo. Porque cuando escuchas desde la mentalidad fija:

- Esperas que el otro confirme lo que ya piensas de él.
- Cierras el canal de comprensión.
- Reaccionas desde la herida.
- Te vuelves juez y verdugo.

Pero cuando escuchas desde la mentalidad expansiva:

- Te permites descubrir algo nuevo.
- Respondes con compasión.
- Habilitas que el otro también se vea distinto a través de ti.

La escucha no transforma solo vínculos, te transforma a ti. Porque cada vez que escuchas con mentalidad expansiva, estás eligiendo no repetir la historia. Estás eligiendo ser el canal de algo nuevo. Y en ese gesto invisible pero poderoso, estás volviéndote un/a comunicador/a consciente. Estás volviéndote libre.

El espejo de tu mente al escuchar

Hagamos práctica esta información. Te propongo que elijas a una persona con la que tengas una relación tensa o dolorosa.

Y responde estas preguntas:

1. ¿Desde qué creencia estás escuchando a esta persona?
2. ¿Qué historia mental repites sobre ella?
3. ¿Qué pasaría si abrieras el canal desde la curiosidad?
4. ¿Qué parte necesitas sanar para poder escuchar distinto?

Ahora, vuelve a hablar con esa persona. Pero hazlo con una sola intención: entender. No cambiarla. No defenderte. Solo entender. Anota qué cambia.

Conclusión: quizá no cambie todo en un día. Pero cuando te sientes mejor, accionas mejor, dejas de reaccionar, se suaviza la fricción y se mejoran las relaciones.

Lo que proyectas al escuchar

La escucha es un acto silencioso, pero no es neutral. Cada gesto, cada interrupción, cada movimiento de cejas, cada “ajá” o “mmm” que

sueñas mientras el otro habla... dice algo de ti. Dice desde dónde estás vinculándote, qué te está doliendo y qué parte tuya necesita atención, aunque no sepas cómo pedirla.

Porque —y esto es crucial— muchas veces, mientras creemos que estamos escuchando al otro, en realidad estamos hablando con nuestra herida.

La forma en que escuchamos está condicionada por:

- La infancia que tuvimos.
- Las veces que no nos escucharon.
- Las veces que hablamos y nos callaron.
- Las veces que dijimos “me duele” y nos dijeron “no es para tanto”.

Entonces empezamos a escuchar a la defensiva. A la carrera. Con distancia. Porque, en algún momento, escuchar implicó peligro. Y eso dejó marca. Escuchar de verdad implica sanar eso: volver a confiar en que una conversación puede ser segura.

27

Tu patrón de escucha

Escribe las respuestas a estas preguntas sin filtro:

1. ¿Qué me pasa cuando alguien me cuenta algo muy emocional?
2. ¿Me siento obligado/a a responder con algo inteligente, empático o útil?
3. ¿Me da miedo no saber qué decir?
4. ¿Prefiero cortar las conversaciones intensas rápidamente?
5. ¿Con quién me siento más libre para escuchar y por qué?
6. ¿Con quién me cuesta más y qué parte mía se activa?

Después de responder, busca patrones.

Lo que revelas al escuchar... es lo que todavía tienes que sanar. Entonces, tu forma de escuchar no habla del otro. Habla de ti, de lo que puedes sostener, de lo que todavía te duele, de cuánta apertura estás dispuesto/a a ofrecer.

Recordatorio: no sabes comunicar si no sabes escuchar. Porque la verdadera comunicación no empieza en tu boca, sino en tu capacidad de vaciar el ego y habitar el momento. Escuchar de verdad es un acto de humildad... y, por ende, de poder.

Así que la próxima vez que alguien te hable, no te apures a responder, no lo corrijas, no lo interrumpas. Míralo. Respíralo. Escúchalo. Porque quizás esa sea la única vez en su vida que alguien lo escuchó de verdad. Y tal vez tú también necesitabas escucharte así.