

El Curso

Dale

Carnegie®

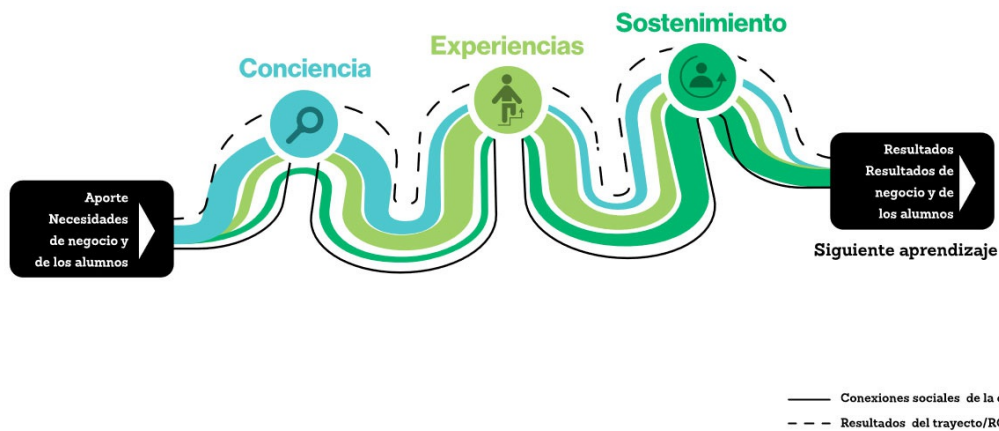
Habilidades Esenciales para el Éxito

Manual del Participante



Notas

El camino al cambio del desempeño



La experiencia Dale Carnegie involucra a los participantes desde el contacto inicial hasta el seguimiento y el apoyo para reforzar comportamientos claves. Nuestra metodología respalda el desarrollo de las habilidades y los hábitos necesarios para sostener el cambio en el desempeño. Creemos que el cambio emocional es igual de importante que el cambio en el comportamiento. Es por eso que El Camino al Cambio del Desempeño™ muestra nuestro enfoque deliberado para crear programas de capacitación que impulsan el desempeño mejorado.

El Camino al Cambio del Desempeño™ de Dale Carnegie abarca cinco componentes clave: Información preliminar, concientización, experiencias, constancia y resultados. Sabemos que estos componentes son esenciales para diseñar y poner en práctica nuestros programas y formulan un camino de aprendizaje continuo para que los participantes impulsen resultados organizacionales.

Notas

El camino al cambio del desempeño

Este camino ofrece un proceso práctico y colaborativo que involucra a los participantes y a las partes clave interesadas en darle a estos las herramientas que necesitan para realizar los siguiente:

- Explorar las necesidades comerciales e individuales.
- Comunicar regularmente el progreso y analizar las oportunidades nuevas a medida que surjan.
- Proporcionar una capacitación en el momento y comentarios formales sobre el desempeño observable.
- Analizar objetivos actuales y futuros y cómo puede alcanzar estos objetivos.
- Seguir desarrollando fortalezas y analizar áreas de mejora y opciones de apoyo.

Los Principios de Relaciones Humanas de Dale Carnegie ayudan a abrir las mentes de los participantes hacia la necesidad y el deseo de cambio. Creemos que El Camino al Cambio del Desempeño™ les brinda a los participantes el marco necesario para recibir el apoyo y los comentarios que necesitan para asegurarse de adquirir habilidades relevantes y aprender continuamente con cada experiencia de El Curso Dale Carnegie®.

Notas

Habilidades Esenciales para el Éxito

Objetivos

1. Desarrollar Mayor Autoconfianza
2. Fortalecer las Habilidades Interpersonales
3. Mejorar las Habilidades para la Comunicación
4. Desarrollar las Habilidades para el Liderazgo
5. Reducir el Estrés y Mejorar la Actitud

Habilidades Esenciales para el Éxito

Índice de Contenidos

Introducción

Sesión Uno

A. Desarrollar la Base para el Éxito	1.3
B. Recordar y Utilizar Nombres	1.13

Sesión Dos

A. Desarrollar nuestras Habilidades para la Memoria y Fortalecer Relaciones.	2.3
B. Incrementar Nuestra Auto-Confianza.	2.15

Sesión Tres

A. Poner el Estrés en Perspectiva.	3.3
B. Fortalecer Relaciones y Motivar a los Demás.	3.15

Sesión Cuatro

A. Comunicar con Energía.	4.3
B. Expresar Nuestras Ideas con Claridad.	4.9

Sesión Cinco

A. Disentir Amablemente.	5.3
B. Ganar Cooperación Entusiasta e Influir en los Demás	5.9

Sesión Seis

A. Controlar el Estrés.	6.3
B. Desarrollar Mayor Flexibilidad	6.7



Notas

Sesión Siete

- A. Fortalecer a los Demás por Medio del Reconocimiento. 7.3
- B. Inspirar a los Demás. 7.9

Sesión Ocho

- A. Demostrar Liderazgo. 8.3
- B. Celebrar el Éxito y Renovar la Visión. 8.9

Recursos

- El Curso Dale Carnegie®: Habilidades Esenciales Para el Éxito.
- Proceso de Aplicación Para Lograr Avances
- Hojas de Trabajo: Socios en la Responsabilidad
- Glosario
- Lecturas Sugeridas
- Calendario de Reportes de Resultados
- Guías de éxito

Cómo Obtener lo Mejor de Este Entrenamiento

Felicitaciones por su visión, coraje y determinación. Cuando usted se inscribió en este curso, mostró el deseo de tener éxito. Muchas personas tienen el mismo deseo que usted, pero se quedan solamente en intenciones y no en compromisos. Usted, por otro lado, tiene determinación. Por ello, se está embarcando en un viaje de desarrollo fascinante, atrevido y lleno de recompensas.

Si su empresa lo ha seleccionado para este curso, ella le está expresando su confianza y credibilidad. Lo que usted gane de este entrenamiento no solamente contribuirá a la organización sino también a usted como persona.

Cuando haya completado este entrenamiento, se sorprenderá de lo mucho que ha aprendido de él. Probablemente habrá progresado mucho más de lo que pensó que sería posible. Por el resto de su vida, recordará este proceso como uno de los ejes de su carrera. Estas afirmaciones suenan como exageraciones descabelladas, ¿no es así? Pero no lo son. Son la pura verdad. Yo lo sé, porque yo he visto como este entrenamiento ha hecho milagros en las vidas de miles de hombres y mujeres ambiciosos.

—Por Dale Carnegie, Fundador

Notas

Su Actitud es Vital

Ocasionalmente, hay hombres y mujeres que inician este entrenamiento con una actitud de indiferencia similar a decir “El costo de la inscripción ha sido pagado. Veamos qué pueden ustedes hacer por mí.” Si esta es su actitud, por favor no tome este entrenamiento.

Por otro lado, si usted dice, “La inscripción ha sido pagada y además yo voy a dar toda mi cooperación entusiasta, creo en este entrenamiento y voy a ir tras de él como un perro tras un gato.” Si ésta es su actitud, podemos ayudarle a que se ayude a usted mismo al extremo de que se quede sin aliento.

Lo que Usted Puede Esperar de este Entrenamiento

Si quiere saber con precisión cuáles son los milagros que puede esperar de este entrenamiento, solicite al trainer que le dé una lista de los nombres y direcciones de personas localmente que han tomado el programa. Luego llámelos o visítelos para saber de ellos y lo que obtuvieron del programa.

Una de las más valiosas cualidades que desarrollará en este entrenamiento es mayor auto-confianza.

He escrito un libro titulado *Cómo Suprimir las Preocupaciones y Disfrutar de la Vida*. He leído casi todos los libros escritos en inglés sobre el estrés, el temor y la preocupación y he discutido estos temas con miles de personas. He estado entrenando a hombres y mujeres para desarrollar el coraje y la auto-confianza durante muchos años. Después de toda esa experiencia, puedo decir con honestidad que exceptuando la religión, yo nunca he sabido de una mejor manera para controlar el estrés, el temor y desarrollar coraje, que éste entrenamiento.

Notas

Piense que Usted es Valiente—Esté Dispuesto a Tomar Riesgos

Ya ha empezado a desarrollar coraje tomando el atrevido y valiente paso de unirse a esta clase. Así que, empiece en este instante a pensar como una persona de valor, porque, tal como usted piensa, así será usted.

¿Quién lo detiene ahora de ser auto-confiado y responsable? Yo no. Nadie lo detiene más que usted mismo.

Tener coraje no depende de lo que sucede a su alrededor. Depende enteramente de lo que está pasando dentro de usted. Solamente los pensamientos pueden darle valor y solamente los pensamientos pueden darle temor. Así que empiece ahora mismo a tener pensamientos de valor.

¡Manténgase Ocupado y el Temor se Desvanecerá!

Muchos de nosotros tenemos mucho más valor de lo que jamás hubiéramos soñado que podríamos tener. Si usted quiere desarrollar coraje, haga lo que teme y continúe haciéndolo hasta que tenga un récord de experiencias exitosas tras usted. Esta es la manera más rápida y segura de descubrir cómo conquistar el temor.

¡Dése una oportunidad! Toda la vida es una oportunidad. La persona que llega más lejos es generalmente la que está dispuesta a hacer y a aventurar.

Decida en el curso su conducta y sígala. Manténgase ocupado y trabaje de forma tal que se olvide acerca de tener temor.

Notas

Secretos para Desarrollar Valor

¿Quisiera usted tener más valor? Aquí tiene cinco principios. Si usted los sigue, le garantizo que incrementarán su reserva de seguridad.

1. Actúe como si tuviese valor. Esto lo hace ser un poco más valiente, como si una parte de usted hubiese sido desafiada y deseara mostrar que no está totalmente asustado.
2. Haga una pausa para reflexionar que otros han tenido que afrontar grandes desavenencias y grandes obstáculos y los han vencido. Y lo que otros han hecho, usted seguramente lo podrá hacer.
3. Recuerde que su vida lo hace moverse en una especie de ritmo. Si usted se siente deprimido y sin poder para afrontar la vida, usted puede estar en el fondo de un hoyo. Si usted mantiene el valor, saldrá de allí, utilizando las mismas fuerzas que en el momento lo empujaban hacia abajo.
4. Recuerde que usted se siente más derrotado y triste en la noche que durante las horas del día. El valor sale con el sol.
5. El valor es la medida de un alma grande. Trate de estar a la altura.

A handwritten signature in black ink, reading "Dale Carnegie". The signature is written in a cursive, flowing style with a large initial 'D'.

Notas

Escuche con Propósito

Debido a la naturaleza participativa y sinérgica de este programa, muchos de los beneficios potenciales se derivarán del aporte de sus compañeros. Algunas veces éste vendrá durante las discusiones de grupo o informes. Algunas otras la oportunidad de aprendizaje puede darse más por observación o tal vez por la retroalimentación de los compañeros.

Ocasionalmente, un participante se perderá la riqueza de esa oportunidad. Esto puede ocurrir por un enfoque limitado. Por ejemplo, una persona podría estar tan enfocada en el aspecto verbal de la comunicación, que podría no ver las oportunidades para desarrollar habilidades de escucha—un elemento mucho más crítico en la comunicación efectiva.

Escuche para aprender. Durante este programa, habrán literalmente cientos de lecciones de vida compartidas e ilustradas por sus compañeros—lecciones que podrían ayudarle a ser más efectivo. ¡No se las pierda!

Hágase Responsable por los Avances

La efectividad personal y profesional es similar a la habilidad atlética—la mejoría solamente viene por la práctica consistente y efectiva. Solamente saber los principios para desarrollar la confianza y ganar la cooperación o hablar de manera persuasiva, o manejar el estrés y la tensión tienen poco valor a menos que nos volvamos hábiles y consistentes en su aplicación.

Comprométase ahora a “vivir” este programa—aplique los principios en cada oportunidad. Seleccione un “mentor de proceso” o un compañero a quien acudir para proporcionarle apoyo y ánimo. Discuta regularmente sus compromisos con ellos y pídale que lo mantengan motivado a cumplir las asignaciones del curso.

Ambiente de Apoyo

Ciertos participantes ambiciosos o ansiosos sienten que se les deben indicar sus fallas de inmediato. Sabemos por experiencia que es mucho más efectivo concentrarse en las fortalezas de la persona. Usted puede construir sobre estas fortalezas. Su confianza se construirá sobre una base de pensamientos positivos. Crecerá en un ambiente de aprobación y aceptación.

Notas

Ambiente de apoyo (Continuación)

Este método ha sido probado y ha resultado efectivo en los cursos de Dale Carnegie® involucrando a millones de personas. Este método producirá los resultados que desea.

El Instructor es su Coach

Su instructor le hará comentarios y le dará coaching para ayudarle a lograr sus metas. Muy parecido a un coach de teatro o a un entrenador deportivo, su trabajo es darle retroalimentación inmediata para ayudarle a estar seguro de sus avances. Este proceso permite un inmediato sentimiento de logro y apoyo de su coach. Usted aprenderá de las sugerencias dadas a usted y a sus compañeros.

Propóngase Lograr el Mayor Provecho de Este Entrenamiento

Lo que usted saque de este entrenamiento depende casi enteramente de lo que usted ponga en él. Esto es cierto no solamente para éste, sino para toda la educación y la vida. El Dr. A. Lawrence Lowell, ex presidente de Harvard University, dijo: Solamente una cosa entrenará la mente humana y ésta es el uso voluntario de la mente por la persona. Usted puede ayudar, guiar, sugerir y sobre todo, puede inspirar a las personas, pero la única cosa que valdrá la pena para la persona es lo que ésta haga por cuenta propia.

Tome Notas de las Ideas

Conforme tenga ideas de sus tareas, informes o cosas importantes que se dicen, escríbalas. Cuando el instructor asigne futuras sesiones, empiece a pensar cómo va a prepararse para esa sesión y escriba las ideas que se le ocurran.

Notas

Lo que Puede Esperar

Espere Avances Significativos

Este entrenamiento está diseñado para crear una oportunidad de crecimiento profesional significativo. Le animamos a fijar metas que representen avances significativos. Involúcrese en el proceso: fije metas, aplique los principios de relaciones humanas y tome acción para lograrlos.

Espere una Experiencia Probada a lo Largo del Tiempo

Este proceso de entrenamiento ha pasado la prueba del tiempo desde 1912 y millones de graduados satisfechos. El Dale Carnegie Training® le ofrece una oportunidad de crecimiento comprobada isaque el máximo provecho!

Espere Valor de Cada Sesión

Si usted tiene que faltar a alguna sesión, se le recomienda tomarla en clases impartidas durante este mismo lapso de tiempo o en el futuro, ya sea localmente o en otras ciudades. Haga todo el esfuerzo necesario para asistir a las sesiones con su clase, ya que esto le proporcionará el mayor beneficio a usted.

Este entrenamiento está diseñado para dar valor en cada sesión. Nos dedicamos a asegurarle que esto ocurra. Si en cualquier momento siente que no está recibiendo el valor que desea, por favor póngase en contacto con un representante de Dale Carnegie®.

Una nota de precaución: En varias sesiones durante el entrenamiento, se le solicitará que participe en ejercicios variados de calentamiento. Si considera que un ejercicio en particular es extenuante o de alguna manera potencialmente dañino para su salud, por favor notifique al instructor que usted no participará en el ejercicio.

Espere Trainers Adecuadamente Entrenados

Los instructores del entrenamiento Dale Carnegie Training® vienen de posiciones ejecutivas y administrativas en el mundo de los negocios y de otras posiciones profesionales. Sin importar su origen, se requiere que ellos completen un intensivo curso de entrenamiento antes de recibir permiso para enseñar. Los instructores también deben asistir tri-anualmente a un curso de recertificación para mantener la licencia vigente.

Fortalezas

El instructor le comentará sobre sus fortalezas y le proporcionará coaching para ayudarlo a progresar hacia las metas que se ha fijado en las áreas de auto-confianza, habilidades interpersonales, comunicación, liderazgo, control de actitudes y reducción de estrés. Como resultado de su dirección, encontrará más emoción en los desafíos diarios y un incremento constante de capacidad para hacer las cosas.

Espere Tareas de Lectura

Tendrá tareas de lectura de tres textos: *Cómo Ganar Amigos e Influir Sobre las Personas*; *Cómo Suprimir las Preocupaciones y Disfrutar de la Vida*; *El Camino Fácil y Rápido para Hablar Eficazmente*. Estas tareas de lectura le proporcionarán una perspectiva para desarrollar relaciones más significativas y comportamientos más productivos. Ello también le permitirá expresarse de manera más efectiva.

Lea lo asignado en cada uno de estos libros fielmente, y obtendrá beneficios mucho más significativos de este entrenamiento. Usted tendrá una comprensión más clara de las sesiones y estará en mejor capacidad de aplicar lo que ha aprendido a su vida profesional.

Espere Reconocimiento

Tendrá una oportunidad para recibir reconocimiento especial de sus compañeros en la forma de premios presentados al final de la mayoría de las sesiones. El propósito de los premios es reconocer a los participantes que aplican los principios de Dale Carnegie® de comunicación, liderazgo y relaciones humanas en sus vidas. Los premios animan a practicar los principios y son una parte integral del proceso de aprendizaje. Los premiados son escogidos por el voto de la clase.

Cada participante es elegible para un premio en cada categoría basado en los criterios de la asignación. Los siguientes lineamientos le ayudarán al votar.

Notas

Criterios para los Premios

Premio al Avance Significativo

- Demuestra, por preparación, contenido y entrega que la persona tomó un paso significativo fuera de su zona cómoda. Premio a la Actuación Destacada
- Demuestra, por preparación, contenido y entrega, el uso efectivo de los principios de comunicación, relaciones humanas y liderazgo
- Satisface los requisitos de la sesión

Premio de Relaciones Humanas

- Demuestra por preparación, contenido y entrega, la efectiva aplicación de los Principios de Relaciones Humanas asignados
- Reporta sobre los resultados de un compromiso hecho durante el entrenamiento
- Lo motiva a continuar practicando los principios

Premio Rompiendo Barreras

- Demuestra valor, flexibilidad y toma de riesgos

El Premio Máximo al Mérito

- Demuestra un desarrollo significativo tanto personal como profesional
- Ejemplifica los principios de El Curso Dale Carnegie®

Notas

Certificado de Logro

Para recibir un Certificado de Logro en el Curso Dale Carnegie®, usted debe:

1. Asistir y participar activamente en por lo menos siete de las ocho sesiones calendarizadas
2. Ser declarado por su instructor como una persona que ha obtenido un progreso significativo que lo hace merecedor de un Certificado de Logro
3. Haber pagado el curso en su totalidad

Abajo encuentra un ejemplo del Certificado de Cumplimiento que usted recibirá al finalizar el programa, siempre que haya cumplido con las condiciones mencionadas. Siéntase orgulloso de poseer este Certificado de Logro.



Notas

Certificado de Logro

Para recibir un Certificado de Logro en el Curso Dale Carnegie®, usted debe:

1. Asistir y participar activamente en por lo menos siete de las ocho sesiones calendarizadas
2. Ser declarado por su instructor como una persona que ha obtenido un progreso significativo que lo hace merecedor de un Certificado de Logro
3. Haber pagado el curso en su totalidad

Abajo encuentra un ejemplo del Certificado de Cumplimiento que usted recibirá al finalizar el programa, siempre que haya cumplido con las condiciones mencionadas. Siéntase orgulloso de poseer este Certificado de Logro.

Preguntas Acerca del Entrenamiento

Excepto cuando se presenta por un Centro de Excelencia de Dale Carnegie®, los Cursos de Dale Carnegie® son ofrecidos, organizados y conducidos por los representantes de la franquicia local y no por Dale Carnegie & Associates, Inc., el personal de ventas y de entrenamiento no son los agentes, representantes o empleados de Dale Carnegie & Associates, Inc. Excepto cuando son presentados por un Centro de Excelencia de Dale Carnegie®. Cualquier pregunta sobre el entrenamiento incluyendo preguntas referentes al costo o el horario de clases, deben dirigirse al representante de la franquicia.

El Consejo de Acreditación para Educación y Entrenamiento Continuo

Dale Carnegie Training® ha sido acreditado por el Consejo de Acreditación de Educación y Entrenamiento Continuo desde 1975 y como resultado, los graduados recibirán 4.2 unidades de Educación Continua cuando completen el Curso Dale Carnegie®.

Notas

American Council on Education

Los programas de Dale Carnegie Training cumplen con los estrictos criterios establecidos por el Consejo Americano de Educación (ACE). ACE le recomienda a las universidades a través de la Unión Americana los programas de Dale Carnegie, por los que los graduados reciben créditos universitarios.

Calidad certificada por ISO

Dale Carnegie® tiene un compromiso firme de facilitar entrenamiento de alta calidad. Una piedra angular de este compromiso es la certificación ISO 9001:2000. La certificación ISO de Dale Carnegie® incluye el sistema global de administración para productos hechos a la medida; diseño, desarrollo y procesamiento de valoración organizacional de entrenamiento y evaluaciones; entrenamiento, certificación de instructores y servicios de consultoría a propietarios de la franquicia. El auditor ISO de Dale Carnegie® es BVQI, el ente de certificación independiente de Bureau Veritas.

ISO es una red de institutos de estándares nacionales de 148 países trabajando en conjunto con organizaciones internacionales, gobiernos, industrias, negocios y representantes de consumidores para evaluar servicios de calidad. Más de medio millón de organizaciones en más de 60 países están implementando ISO 9000. ISO 9001:2000 es el estándar que define los requerimientos para un sistema administrativo de calidad y su meta es lograr la satisfacción del cliente y la mejora continua en el desempeño.

Notas

El Curso

Dale

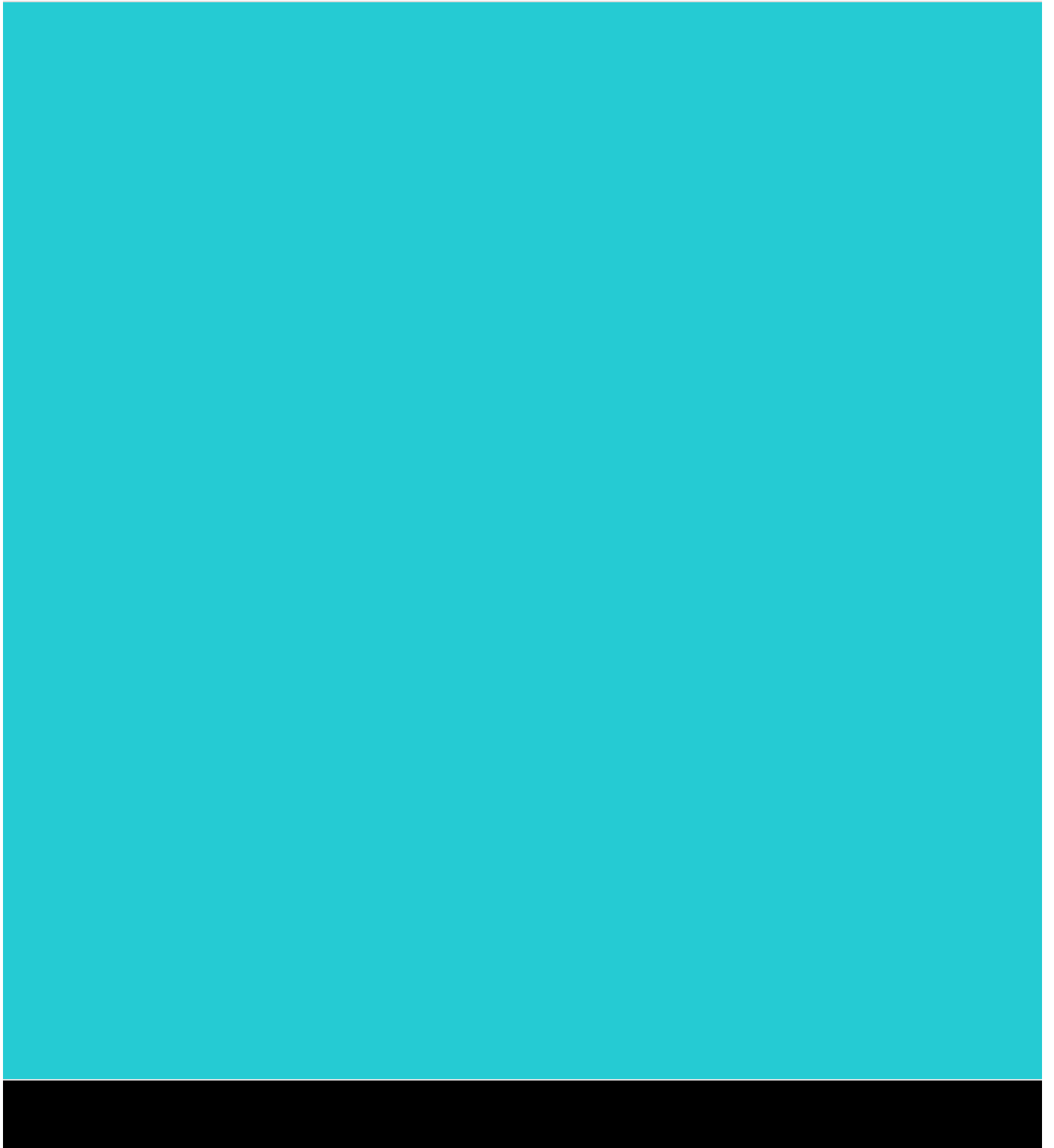
Carnegie®

Habilidades Esenciales para el Éxito

1

Sesión uno

Notas



Notas

SESIÓN UNO

1

A. Desarrollar la base para el éxito

El éxito personal y profesional, no sucede por casualidad. Ocurre intencionalmente. Definir a la persona que queremos ser y trabajar intencionalmente hacia ese objetivo, nos hará más efectivos tanto en nuestra vida personal como profesional.

En esta sesión, nos familiarizaremos aún más con El Curso Dale Carnegie® y los cinco Impulsores del Éxito. Los líderes efectivos tienen una imagen clara sobre el lugar a donde van y cuáles metas deben lograrse para llegar allí —y se comprometen para lograr esas metas! Este entrenamiento ha ayudado a millones de personas a definir las y lograrlas y puede ayudarle a usted también.

B. Recordar y Utilizar Nombres

Cuando recordamos los nombres de las personas, les ayudamos a ellos y a nosotros mismos a tener más confianza. Muchas personas se esfuerzan con esta importante habilidad interpersonal. Hoy, aprenderemos de manera divertida y efectiva, la forma para recordar y usar los nombres de las personas, practicando así uno de los principios básicos para construir relaciones profesionales y personales.

Notas

SESIÓN UNO

Preparación

A. Desarrollar la base para el éxito

- No requiere preparación.

B. Recordar y Utilizar Nombres

- No requiere preparación.

Lectura Sugerida:

Ninguna

SESIÓN UNO

1A

Desarrollar la base para el éxito

Objetivos

- Aprender Métodos para Conectar con Otros
- Familiarizarse con los Cinco Impulsores del Éxito
- Reconocer nuestra Capacidad para lograr Avances

“Enfrente las cosas que parecen abrumadoras y se sorprenderá de cómo se desvanecen sus miedos.”

—Dale Carnegie

Ciclo de Auto-Desarrollo



Notas

Técnica de Asociación de Memoria

1. La mente tiene la habilidad de pensar en términos de imágenes.
2. Mientras más exagerada sea la imagen, más fácil será recordarla.
3. Asociar imágenes maximiza la retención.

Notas

Modelo para Construir Relaciones

Fundamentos de la Comunicación para Generar Confianza



Para tener un amigo, hay que ser amigable. Empezamos mostrando un genuino interés y preguntando por lo que le interesa a los demás. Posteriormente, nos enfocamos en las personas como individuos. Para hacerlo, nos detenemos, escuchamos y nos enfocamos a pesar de las distracciones.

En tercer lugar, conversamos permitiéndole a la otra persona hablar la mayor parte del tiempo. Cuando nos responden a una pregunta buscamos más información haciendo preguntas como: ¿Quién? ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué? y ¿Cómo?

Mientras más perfeccionamos nuestra habilidad para las relaciones, nos damos cuenta de que éste es un modelo para usarlo una vez con cada persona que nos topamos. Este modelo genera una oportunidad para conocer mejor a las personas y saber lo que es importante para ellas.

Notas

Los Cinco Impulsores del Éxito

En El Curso Dale Carnegie®, se enfocará en desarrollar habilidades en las cinco áreas interrelacionadas: auto-confianza, habilidades interpersonales, comunicación, liderazgo y control de actitudes y estrés. Más importante aún, durante el entrenamiento tendrá la oportunidad de ponerlos en práctica donde mejor funcionan: fuera del salón de clase, en su vida personal y profesional. Llamamos a estos fundamentos los Cinco Impulsores del Éxito.

Los profesionales de negocios alrededor del mundo reconocen la importancia de estas áreas cuando examinan la competitividad de los mercados y la realidad de los negocios de hacer más, mejor, más rápido y con menos recursos.

#1 Desarrollar Mayor Auto-Confianza

En un mundo en el cual el riesgo, el desafío, la competencia y el cambio van de la mano, la auto-confianza es la ventaja competitiva. Usted desarrollará confianza y ampliará su zona de confort (el área en la cual usted opera con más comodidad). Ampliar su área de confort es importante porque fuera de esta zona es donde le esperan las mayores oportunidades. En el transcurso de este programa, trabajará para expandir su zona de confort con el apoyo positivo de su trainer.

#2 Fortalecer las Habilidades Interpersonales

Las habilidades interpersonales son un ingrediente esencial para el éxito profesional y personal. En El Curso Dale Carnegie®, usted se enfocará en las habilidades que le ayudarán a causar una impresión positiva en otros. Aprenderá cómo obtener cooperación entusiasta en lugar de sumisión, volver un No en Sí y ser diplomático aún bajo presión. Porque el entrenamiento se enfoca en su propia visión del éxito, usted escogerá las relaciones que desea mejorar en su vida profesional. En el transcurso del proceso pondrá a trabajar sus nuevas habilidades en donde más provecho tienen para usted: fuera del salón de clase, en su vida profesional.

Notas

Los Cinco Impulsores del Éxito (Continuación)

#3 Mejorar Las Habilidades para la Comunicación

Cada sesión de El Curso Dale Carnegie® proporciona una oportunidad de participar en ejercicios estimulantes que construirán y reforzarán las habilidades que usted necesita para comunicarse de manera poderosa y efectiva. Estos ejercicios son variados, desafiantes y agradables. Usted perfeccionará su habilidad de pensar con rapidez y expresar mejor sus pensamientos, ideas y sentimientos. Ya sea frente a un grupo grande, una pequeña reunión o uno a uno, usted aprenderá métodos para volverse más efectivo, convincente e interesante. También descubrirá cómo volverse un oyente efectivo lo que hará que usted sea un mejor comunicador.

#4 Desarrollar Habilidades de Liderazgo

Liderazgo es la habilidad de motivar e inspirar a las personas provenientes de una diversidad de ambientes hacia un nivel más alto de desempeño. Usted pulirá las habilidades que le ayudarán a ser más flexible, entusiasta, abierto y abordable. Con las habilidades de liderazgo usted pronto obtendrá cooperación entusiasta de los demás, permitiendo que usted y su organización sean más productivos.

#5 Reducir el Estrés y Mejorar Nuestra Actitud

La habilidad de afrontar situaciones desafiantes con una actitud constructiva es un factor de éxito determinante para todos nosotros. Usted aprenderá habilidades que le ayudarán a manejar el estrés para que usted pueda mantener un enfoque más optimista en su vida. Estará más enfocado y direccionado mientras aprende como fijar metas claras y específicas; evitando el posponer la acción y confrontando y resolviendo problemas con una actitud más positiva.

Notas

Abajo se enumeran las cinco Áreas Impulsoras del Éxito.

¡El hecho de concentrarnos en nuestro desarrollo en estas áreas, puede ayudarnos a conseguir Progresos Significativos en nuestras vidas! Piense en qué Progresos o Avances Significativos espera usted alcanzar en su vida profesional y en su vida personal, al progresar en cada una de estas áreas.

Impulsores del Éxito	Avance Significativo en la Vida Profesional	Avance Significativo en la Vida Personal
Autoconfianza	1.auto	2.auto
Habilidades Interpersonales	1.Habilidades	2.Habilidades
Habilidades de Comunicación	1.Comunicación	2.Comunicación
Habilidades de Liderazgo	1.Liderazgo	2.Liderazgo
Reducir el Estrés y mejorar Nuestra Actitud	1.Reducir	2.Reducir

Notas

Hoja de Planificación de la Visión

Nombre

Fecha:

Instrucciones: Use lenguaje poderoso y tiempo presente para describir su vida 3-6 meses después de hoy.

Yo soy / estoy...

Retorno de la Inversión y/o resultados generados (ahorros, mejoras en la calidad, tiempo reducido, mejores utilidades o dividendos):

Notas

Ideas que pondré en ACCIÓN

Ideas que pondré en ACCIÓN

¿Está usted colocando un ladrillo, construyendo una pared o un monumento para las siguientes generaciones?

Notas

Resumen

Ideas clave de esta sesión:

- 1.
- 2.

Estas ideas son importantes por:

Con base en estas ideas, lo que haré diferente es:

Notas

SESIÓN UNO

1B

Recordar Y Utilizar Nombres

Objetivos

- Enfocarse en las personas como individuos
- Crear primeras impresiones positivas
- Aprender métodos para recordar nombres

“Recordar nombres es únicamente un pequeño intento de recordar a las personas detrás de los nombres. Recordar nombres se vuelve una clase de truco, simplemente para probar nuestra habilidad de recordar; cuando debería ser el resultado de nuestro deseo de hacer que las otras personas, no nosotros, se sientan importantes.”

—Dale Carnegie

Actividad

Enfocándonos en los Demás

Utilizar el nombre de una persona durante una conversación tiende a incrementar su atención y agrega una importancia especial a la información que estamos compartiendo o la solicitud que estamos haciendo. Para una persona recién conocida, envía el mensaje que ellos son importantes para nosotros. Preguntar a un amigo o a un compañero de trabajo acerca de un miembro de su familia por su nombre, proyecta un nivel personal de interés y preocupación.

Con todos estos beneficios, aún podemos no utilizar los nombres de las personas ...

1. Si no nos damos cuenta del impacto de utilizar nombres
2. Si no nos sentimos seguros de recordarlos

En esta sesión, trataremos ambos factores. Primero, practicaremos algunos fundamentos de comunicación efectiva uno a uno, diseñados para ayudarnos a enfocarnos en los demás como personas únicas. Luego, aprenderemos algunas técnicas fundamentales para ayudarnos a recordar mejor los nombres de las personas.

No se requiere preparación para esta parte de la sesión.

Notas

Fórmula para Recordar Nombres

M Mire y Escuche

¿De qué manera podemos enfocarnos en las personas sin distraernos?

I Impresión

¿En qué cosas hay que poner atención para recordar el nombre de la persona?

R Repetición

¿Cómo repetir el nombre en la conversación para que recordemos tanto el nombre como a la persona?

A Asociación

Notas

Herramientas para Recordar Nombres

Y	Yo
A	Acción
C	Color
E	Exageración

Asociación

M	Mismo Nombre
A	Apariencia
R	Rima
C	Cuadro Mental
O	Ocupación
S	Significado

Notas

Hoja para Recordar Nombres

Nombre

Apellido

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

11.

12.

13.

14.

15.

16.

17.

18.

19.

20.

21.

22.

23.

24.

25.

Notas

Hoja para Recordar Nombres

Nombre

Apellido

26.

27.

28.

29.

30.

31.

32.

33.

34.

35.

36.

37.

38.

39.

40.

41.

42.

43.

44.

45.

46.

47.

48.

49.

50.

Notas

Ideas que pondré en ACCIÓN

Ideas que pondré en ACCIÓN

Notas

Resumen

Ideas clave de esta sesión:

- 1.
- 2.

Estas ideas son importantes por:

Con base en estas ideas, lo que haré diferente es:

Notas

El Curso

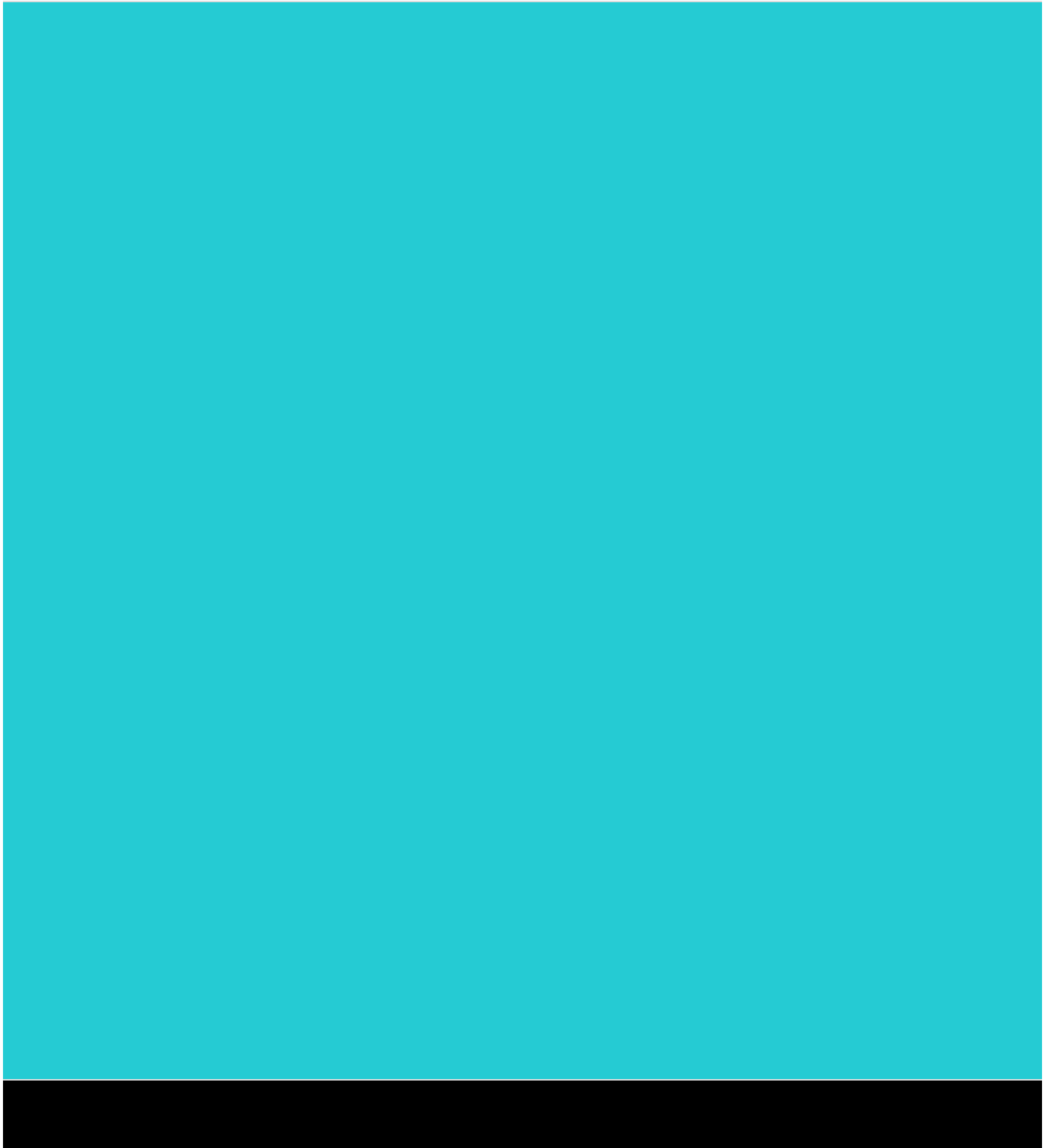
Dale

Carnegie®

Habilidades Esenciales para el Éxito

2

Sesión Dos



Notas

SESIÓN DOS

2

A. Desarrollar Nuestras Habilidades de Memoria y Mejorar las Relaciones

Desarrollar mayor auto-confianza y fortalecer las relaciones interpersonales son dos de los Cinco Impulsores del Éxito.

Ser capaces de establecer y mantener relaciones proactivas nos permite aprender más efectivamente de los demás y lograr resultados que no podríamos lograr solos. En esta sesión, aprenderemos los principios fundamentales, necesarios para construir una red de amigos y socios profesionales.

B. Incrementar Nuestra Auto-Confianza

Siendo criaturas de hábito, con frecuencia tendemos a quedarnos dentro de nuestra zona cómoda. Conforme tomamos decisiones en nuestras vidas, esta tendencia puede inhibir la realización de nuestras visiones.

Participar en esta sesión nos ayudará a pasar esas barreras. El reflexionar sobre las experiencias pasadas incrementa nuestra auto-confianza. Cuando establecemos una base sólida con los demás e incrementamos nuestra auto-confianza, nos impulsamos hacia nuestras metas. En esta sesión nos beneficiaremos de aquellas experiencias de las cuales nos hemos ganado el derecho de hablar.

Notas

Preparación

A. Desarrollar Nuestras Habilidades de Memoria y Mejorar las Relaciones

- Venga preparado para discutir ejemplos de cómo está aplicando los conceptos de Dale Carnegie®.
- Practique la habilidad de recordar pensamientos e ideas.
- Familiarícese con los Principios de Relaciones Humanas de Dale Carnegie y venga preparado para discutir una relación laboral particular que le gustaría mejorar. ¡Practique los Principios!
- Memorice los números y clavijas asociadas.

B. Incrementar nuestra Auto-Confianza

- Prepare un informe de dos minutos sobre un incidente específico de su vida laboral que fue un momento determinante.
- Complete la hoja de Planificación.
- Premios: Avance Significativo y Actuación Destacada

Lea:

Cómo Ganar Amigos e Influir en las Personas:

Lea la Primera Parte y prepárese para compartir sus opiniones sobre la lectura.

Cómo Suprimir las Preocupaciones y Disfrutar de la Vida:

Primera Parte y prepárese para compartir sus opiniones sobre la lectura.

El Camino Fácil y Rápido para Hablar Eficazmente:

Parte Uno, Capítulos 1 a 3.

Folleto:

Recuerde Nombres de la Sección de Recursos



Notas

2A

Desarrollar Nuestras Habilidades de Memoria y Mejorar las Relaciones

Objetivos

- Aprender a aplicar un proceso para mejorar la memoria
- Familiarizarse con los principios para mejorar las Relaciones Humanas
- Identificar oportunidades para mejorar relaciones comerciales

“El entusiasmo es la dinámica de su personalidad. Sin ella, cualquier habilidad que usted posea queda dormida; y es seguro decir que casi todo hombre tiene más poder latente del que podría usar. Usted puede tener conocimiento, juicio, buenas habilidades para el razonamiento; pero nadie—ni siquiera usted—lo sabrá hasta descubrir cómo poner el corazón en sus pensamientos y acciones.”

—Dale Carnegie

Actividad

Proceso de Memoria

En esta sesión aprenderá un sistema para recordar pensamientos e ideas con mayor facilidad. Este proceso se llama Clavijas de Memoria.

Usando este proceso, usted podrá ser capaz de recordar cosas tales como:

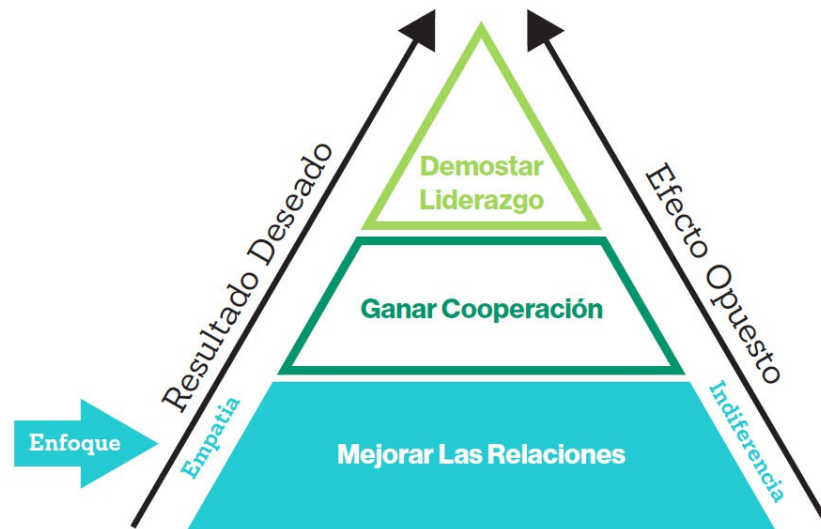
- Tareas
- Proyectos
- Horarios
- Listas de objetos
- Nuevos procedimientos
- Puntos de presentación
- Ideas

Memorice las siguientes clavijas y sus números asociados.

Número	Clavija	Imagen
Uno	Humo	
Dos	Tos	
Tres	Res	
Cuatro	Teatro	
Cinco	Brinco	
Seis	Beis	
Siete	Arete	
Ocho	Bizcocho	
Nueve	Llueve	

Notas

Mejorar las Relaciones



La manera de ayudar a crecer a nuestros colaboradores y fortalecer nuestro liderazgo empieza con nosotros mismos. El Sr. Carnegie sugirió que “Sea una persona amigable” de forma que pueda generar confianza y fortalecer relaciones. Hacerlo es esencial para ser una persona con influencia y respeto.

Notas

Mejore las Relaciones

Conviértase en una persona más amigable

1. No critique, no condene ni se queje.

Criticar a nuestros colaboradores no solamente daña la imagen de la persona, sino pone una marca negativa en nuestra imagen.

2. Demuestre aprecio honrado y sincero.

Esto construye nuestra imagen más rápido que cualquier otra idea. Después de todo, nuestros trabajos demandan cooperación y esfuerzo de los demás. Ellos contribuyen a nuestro éxito tanto como nosotros contribuimos al de ellos.

3. Despierte en los demás un deseo vehemente.

Estamos constantemente vendiendo nuestras ideas como profesionales de negocios. Las personas hacen cosas por sus razones, nos sorprenderemos de cuanta cooperación se desarrolla en nuestra organización.

4. Interésese sinceramente en los demás.

Sin importar los bienes materiales que nuestra empresa pueda tener, su personal es quien la hace exitosa. Ellos son el activo más importante y dejárselos saber debe ser tan natural como saber los aspectos técnicos de nuestro trabajo. Ser genuino es la clave. No se gane la reputación de interesarse solo cuando necesita algo. Conocer a otros debe ser mutuamente beneficioso.

5. Sonría.

Agradar no depende de la situación sino de nuestro comportamiento. La empatía en los negocios es creado por consideraciones aparentemente menores.

Notas

Mejore las Relaciones

Conviértase en una persona más amigable (continuación)

6. Recuerde que para toda persona, su nombre es el sonido más dulce e importante en cualquier idioma.

Esto es crucial cuando se trata con aquellos a quienes no vemos con frecuencia. El respeto y la aceptación pueden estar basados en cosas tan simples como recordar el nombre de una persona y utilizarlo en situaciones de negocios.

7. Sea un buen oyente. Anime a los demás a que hablen de sí mismos.

Un negocio funciona con la información y ¿qué mejor forma para saber lo que está pasando que seguir este principio? Debemos escuchar con todo lo que tenemos. Cómo escuchamos dice mucho sobre nuestros pensamientos.

8. Hable siempre de lo que interese a los demás.

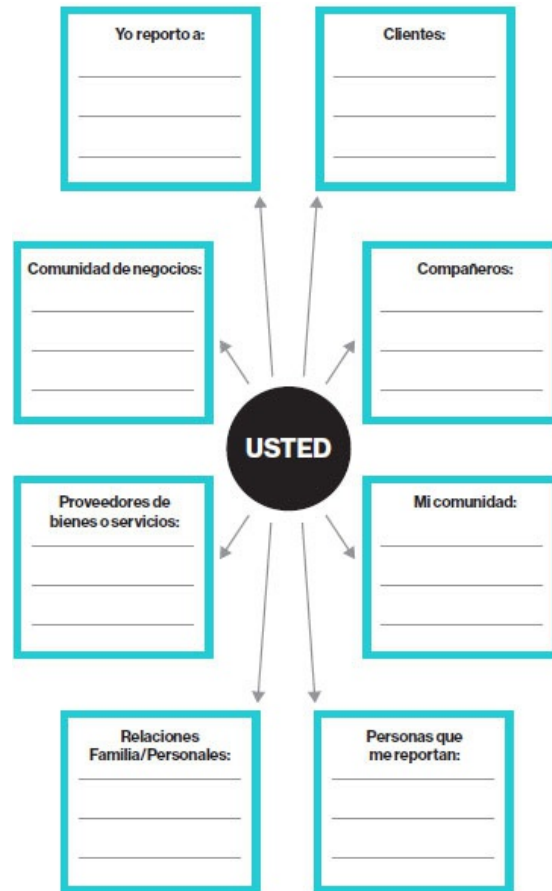
Pensamos en nosotros mismos la mayoría del tiempo. ¿Por qué no crear una relación de negocios más fuerte poniendo nuestras propias preocupaciones a un lado y hablando acerca de lo que los otros piensan?

9. Haga que la otra persona se sienta importante- y hágalo sinceramente.

En nuestro trato con los demás, esto muestra que apreciamos sus contribuciones y construimos un lazo fuerte que nos ayuda a soportar las presiones de las luchas diarias.

Notas

Mapa de Mis Relaciones



Yo reporto a:

Clientes:

Comunidad de Negocios:

Compañeros:

Proveedores de bienes o servicios:

Mi comunidad:

Relaciones Familia / Personales:

Personas que me reportan:

Notas

Plan para Mejorar Relaciones—Profesional

1.Persona:

1.Avances Profesionales Significativos:

1.Principios:

1.Cómo impacta en mi visión:

2.Persona:

2.Avances Profesionales Significativos:

2.Principios:

2.Cómo impacta en mi visión:

3.Persona:

3.Avances Profesionales Significativos:

3.Principios:

3.Cómo impacta en mi visión:

Notas

Plan para Mejorar Relaciones—Personal

1.Persona:

1.Avances Personales Significativos:

1.Principios:

1.Cómo impacta en mi visión:

2.Persona:

2.Avances Personales Significativos:

2.Principios:

2.Cómo impacta en mi visión:

3.Persona:

3.Avances Personales Significativos:

3.Principios:

3.Cómo impacta en mi visión:

Notas

Compromiso para Mejorar las Relaciones

Persona con quien yo deseo una mejor relación:

¿Por qué es importante esta relación para mis metas y las metas de mi organización?

Una descripción del avance significativo que deseo:

Los principios que me ayudarán a lograr estos avances significativos:

Específicamente lo que yo haré de manera diferente es:

Cómo impactará esto en mi visión:

—Resultados a informar en la Sesión 3—

Notas

Ideas que pondré en ACCIÓN

Ideas que pondré en ACCIÓN

Notas

Ideas que pondré en ACCIÓN (Continuación)

Ideas que pondré en ACCIÓN

Notas

Resumen

Ideas clave de esta sesión:

- 1.
- 2.

Estas ideas son importantes por:

Con base en estas ideas, lo que haré diferente es:

Notas

SESIÓN DOS

2B

Incrementar Nuestra Auto-Confianza

Objetivos

- Utilizar nuestras experiencias para comunicar con más confianza
- Desarrollar una comunicación clara y concisa
- Descubrir cómo las experiencias pasadas influyen en el comportamiento

“Su propósito es que la audiencia vea, escuche y sienta lo que usted. Detalles relevantes presentados con lenguaje preciso y colorido son la mejor manera de recrear el incidente tal como sucedió y permitir que la audiencia lo imagine.”

—Dale Carnegie

Notas

Informe

Momento Determinante

En esta sesión, informará sobre un incidente específico en su vida que fue un momento determinante. Este incidente debe haber tenido un impacto significativo en quien usted es hoy.

Escoja una experiencia que tenga vívidamente en su mente. Puede ser una lección del inicio de su carrera profesional, algo que su jefe le enseñó o algo que usted aprendió de una experiencia positiva o negativa.

Tendrá dos minutos para compartir su historia y cómo ésta definió su vida. Describa el incidente contestando unas preguntas: ¿Cuándo sucedió? ¿Dónde estaba usted? ¿Quién estaba involucrado? Díganos cómo ayudó a definir su vida completando frases como, “Lo que ésto dice de mí es que ...”

Piense sobre su tema y practique dando este informe a sus amigos, familia o colegas. Escribir o memorizar su presentación no es necesario. Utilice la Hoja de Planificación como su guía. Cuando llegue su turno, reviva este incidente específico con nosotros.

Notas

Un Momento Determinante

Hoja de Planificación del Informe

Puntos a recordar de la asignación y ejemplo:

Momentos determinantes:

- 1.
- 2.
- 3.

El incidente que usaré:

Detalles que cubriré en mi incidente:

Lo que esto dice de mí es

Notas

Resumen

Ideas clave de esta sesión:

- 1.
- 2.

Estas ideas son importantes por:

Con base en estas ideas, lo que haré diferente es:

Notas

El Curso

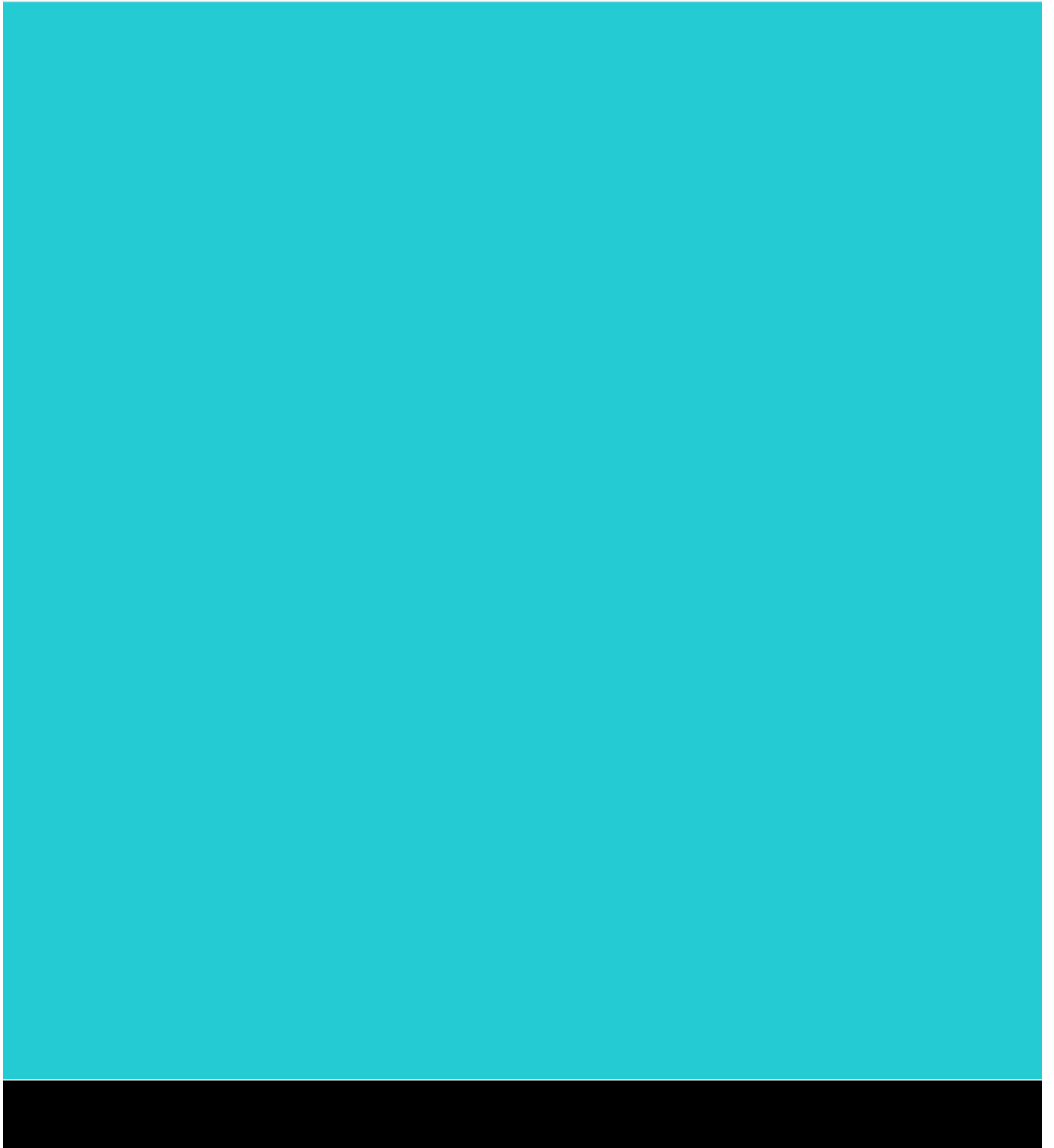
Dale

Carnegie®

Habilidades Esenciales para el Éxito

3
Sesión Tres

Notas



Notas

3

A. Poner el Estrés en Perspectiva

Médicos expertos han sabido desde hace años las serias consecuencias de no manejar el estrés efectivamente. Es vital canalizar nuestras energías para minimizar el impacto del estrés en todos los aspectos de nuestra vida. Al comprometernos y practicar los principios de Dale Carnegie para controlar el estrés efectivamente, no sólo reducimos el estrés propio, también el de nuestros colaboradores o compañeros. En esta sesión, haremos el compromiso para llevarlo a la realidad.

B. Fortalecer las Relaciones y Motivar a los Demás

Construir relaciones sólidas y lograr la cooperación de los demás nos ayuda a obtener resultados. Cuando tengamos relaciones con las que podamos contar, nuestros objetivos se lograrán con mayor rapidez y calidad. Los desafíos se hacen manejables al tener a nuestros equipos comprometidos. Al repasar y aplicar de manera estratégica los principios de Dale Carnegie para fortalecer relaciones y ganar colaboración, seremos catalizadores que generan mejores resultados para nosotros mismos. Para ser persuasivos y generar influencia, usaremos una fórmula para que a través de la comunicación, motivemos e inspiremos a los demás a llevar a cabo acciones positivas.

Notas

Preparación

A. Poner el Estrés en Perspectiva

- Venga preparado para contarnos cómo está aplicando más entusiasmo.
- Identifique un área de su vida en la cual siente una desproporcionada cantidad de estrés. Venga preparado para discutir los Principios para el Manejo del Estrés.

B. Fortalecer Relaciones y Motivar a los Demás

- Prepare un informe de dos minutos sobre una experiencia que ilustre su aplicación de los Principios para Mejorar las Relaciones. Use el proceso de Fórmula Mágica para estructurar su informe: incidente, acción, beneficio.
- Comience a trabajar en la planificación de Ganar Cooperación Entusiasta.
- Premio: Relaciones Humanas
- Complete la Hoja de Planificación
- Premios: Relaciones Humanas

Lea:

Cómo Ganar Amigos e Influir en las Personas:

Parte Dos. Prepárese para compartir sobre las lecturas.

Cómo Suprimir las Preocupaciones y Disfrutar de la Vida:

Parte Dos. Prepárese para compartir sobre las lecturas.

El Camino Fácil y Rápido para Hablar Eficazmente:

Parte Dos, Capítulos 4 a 6

Folleto:

Parte Uno de la Sección de Recursos.

SESIÓN TRES

3A

Poner el Estrés en Perspectiva

Objetivos

- Reconocer el impacto negativo que el estrés tiene en nuestros resultados y efectividad
- Aplicar conceptos y principios que nos permitan controlar mejor el estrés
- Descubrir que como profesionales podemos prepararnos para afrontar los desafíos más efectivamente

“La próxima vez que una nube de tristeza se instale sobre su cabeza, recuerde que simplemente usted no siente lo mismo por la tarea que está detrás y que si usted vence este sentimiento su tristeza probablemente desaparecerá. Recuerde, también, que la felicidad viene y va, como la luz de un faro giratorio. Iluminá brillantemente por un momento y luego desaparece. Pero si hubiera brillado todo el tiempo, seguramente usted no la habría apreciado.”

—Dale Carnegie

Compromiso

Poner en Estrés en Perspectiva

Identifique un área de su vida que le esté causando una cantidad desproporcionada de estrés. Usted hará un compromiso para reducir el estrés en ésta área y comunicará los resultados logrados en la Sesión Seis.

Considere estas preguntas: “De esta situación, ¿qué es lo que causa el estrés?” “¿Cómo puedo manejar mejor el estrés?” “¿Qué impacto tendrá esto en el logro de mi visión?”

Notas

Principios Fundamentales para Vencer la Preocupación

1. "Viva solamente el día de hoy, no viva en el ayer ni en el mañana."

En un barco los compartimientos pueden sellarse para impedir la entrada o salida de agua, necesitamos sellar el pasado y el futuro. "No podemos vivir ninguna de esas dos eternidades e intentarlo sería la ruina para nuestras mentes y cuerpos. Debemos vivir en el único tiempo donde es posible—en el presente".

—Dale Carnegie

2. Haga frente a los problemas:

El Sr. Carnegie consideraba ésta como la "Fórmula Mágica" para manejar situaciones estresantes. Aceptar lo peor que nos puede suceder, nos libera de no poder ver la realidad y nos permite buscar la mejor solución posible. a. Pregúntese, "¿Qué es lo peor que puede suceder?" b. Prepárese para aceptar lo peor. c. Trate de mejorar la situación partiendo de lo peor.

3. Recuerde el precio exorbitante que puede pagar con su vida y su salud por las preocupaciones.

El Dr. Alexis Carrel, Premio Nobel de Medicina, afirma que "Las personas que no saben controlar la preocupación, mueren jóvenes. ¿Cuántas de esas situaciones valen tanto la pena?"

Notas

Técnicas Básicas para Analizar la Preocupación

“Necesitamos saber manejar las diferentes situaciones que generan preocupación aprendiendo los pasos básicos para su análisis ... ¿parece obvio? ¡Sí! Utilizarlos nos ayudará a resolver esas situaciones que hacen que nuestros días y noches sean un infierno.”

—Dale Carnegie

1. Obtenga todos los hechos.

2. Considere todos los hechos; luego tome una decisión.

3. Después de tomar una decisión, ¡actúe!

4. Escriba y conteste las siguientes preguntas:

- a. ¿Cuál es el problema?
- b. ¿Cuáles son las causas del problema?
- c. ¿Cuáles son las posibles soluciones?
- d. ¿Cuál es la mejor solución posible?

Notas

Técnicas Básicas para Analizar la Preocupación

Rompa el Habito de la Preocupación Antes de que lo Elimine a Usted

1. Manténgase ocupado.

“El secreto para una vida miserable es tener tiempo para averiguar si uno es o no feliz.”

—George Bernard Shaw

2. No les dé importancia a las pequeñeces.

Benjamin Disraeli, dijo “La vida es demasiado corta para ser pequeña.” No vale la pena gastarla en asuntos menores.

3. Use la ley de los promedios para descartar la preocupación.

“Podríamos liberarnos del 90% de nuestras preocupaciones inmediatamente, al usar la ley de los promedios para saber si se justifican o no.”

—Dale Carnegie

4. Coopere con lo inevitable.

“... Podemos cooperar con las tormentas inevitables de nuestra vida o resistir hasta quebrarnos.”

—Dale Carnegie

5. Decida cuánta ansiedad merece un problema y niéguese a concederle más.

“Es tonto pagar de más por algo que tiene poco valor en comparación con el costo personal.”

—Dale Carnegie

6. No se preocupe por el pasado.

“No llore sobre la leche derramada.”

—Dale Carnegie

Técnicas Básicas para Analizar la Preocupación

Cultive una actitud que le procure paz y felicidad

1. Enriquezca su mente con pensamientos de paz, valor, salud y esperanza.

“Dale Carnegie dijo, “Si tenemos pensamientos miserables, seremos miserables. Si tenemos pensamientos de temor, seremos temerosos.” El Dr. Norman Vincent Peale dijo que “Somos lo que pensamos.”

2. No trate de vengarse de sus enemigos.

“Como muchacho en el campo, había atrapado mofetas de cuatro patas en los setos de las orillas de Missouri; ya de hombre, había encontrado unas cuantas mofetas de dos patas en las aceras de Nueva York. Y sabía por triste experiencia que servía de muy poco tratar con cualquiera de estas dos variedades.”

—Dale Carnegie

3. Espere ingratitud.

“Es natural que olvidemos ser agradecidos...si queremos encontrar la felicidad, dejemos de pensar en la gratitud o ingratitud y mejor disfrutemos de la alegría de dar.”

—Dale Carnegie

4. Cuente sus bienes—no sus problemas.

“Todos los días de nuestra vida, los hemos vivido en medio de la belleza, pero hemos sido ciegos e incapaces de disfrutarlo.”

—Dale Carnegie

5. No imite a los demás.

“No queremos copias ni dinero falso ... Saque el mayor provecho de lo que la naturaleza le dio.”

—Dale Carnegie

6. Procure sacar provecho de sus contratiempos.

“Cuando un hombre sabio recibe un limón, dice: ¿Qué puedo aprender de esta mala situación? ¿Cómo mejorarla? ¿Cómo hacer de este limón una limonada?”

—Dale Carnegie

7. Dé felicidad a los demás.

“Pensar en los demás no solo nos evitará preocuparnos por nosotros, nos ayudará a tener mejores relaciones.”

—Dale Carnegie

Técnicas Básicas para Analizar la Preocupación

La Mejor Manera de Suprimir la Preocupación

1. Rece.

La oración es útil para las personas con fe. “La oración pone las palabras exactas para lo que nos preocupa ... nos da una sensación de compartir ... la oración pone a trabajar fuerzas que nos ayudan a hacer.”

—Dale Carnegie

Cómo evitar que la crítica nos preocupe

1. Recuerde que a menudo una crítica injusta es un elogio disfrazado.

“Cuando sea criticado recuerde que a menudo eso le da al otro una sensación de importancia. Con frecuencia significa que algo que se está logrando es importante y por eso llama su atención.”

—Dale Carnegie

2. Haga las cosas lo mejor que pueda.

“Si hago lo mejor que puedo ... y lo mejor que sé; hasta el final, el haber concluido me confirmará si hice lo correcto o no. Lo que piensen los demás ya no importa.”

—Abraham Lincoln

3. Analice sus propios errores y critíquese usted mismo.

“Llevemos un registro de las tonterías que hemos hecho y critiquémonos nosotros mismos. Como no es posible que pretendamos ser perfectos, hagamos lo que hacía E.H. Little: pidamos una crítica imparcial, útil y constructiva.”

—Dale Carnegie

Técnicas Básicas para Analizar la Preocupación

Prevenga la fatiga y preocupación. Mantenga su energía y espíritu en alto

1. Descanse antes de sentirse cansado.

“Haga lo que la Armada hace—tome descansos frecuentes. Haga lo que hace su corazón.—descanse antes de sentirse cansado, y le agregará una hora a su día.”

—Dale Carnegie

2. Aprenda a descansar mientras trabaja.

“Relájese ocasionalmente ... trabaje en una posición cómoda ... pregúntese 4 o 5 veces al día “¿Estoy haciendo mi trabajo con más intensidad de la que se requiere?”

—Dale Carnegie

3. Proteja su salud y apariencia relajándose en casa.

“Nada lo hará verse mayor de edad que la fatiga y la preocupación.”

—Dale Carnegie

Notas

Técnicas Básicas para Analizar la Preocupación

Prevenga la fatiga y preocupación. Mantenga su energía y espíritu en alto (continuación)

4. Aplique estas cuatro normas de trabajo:

- a. Limpie su escritorio de cuantos papeles no estén relacionados con el trabajo que realiza en el momento.
- b. Haga las cosas por orden de importancia.
- c. Cuando enfrente un problema, si dispone de los factores necesarios para tomar una decisión, resuélvalo en el momento.
- d. Aprenda a organizar, delegar y supervisar. “Sólo ver un escritorio repleto de papeles es suficiente para generar confusión, tensión y preocupación”

“Sólo ver un escritorio repleto de papeles es suficiente para generar confusión, tensión y preocupación”

—Dale Carnegie

5. Ponga entusiasmo en su trabajo.

“Hablamos de la importancia del ejercicio para despertar a los que andamos por la vida medio dormidos. Necesitamos también, de ejercicios mentales y espirituales para ponernos en acción. Hable consigo mismo cada día.”

—Dale Carnegie

6. No dé importancia al insomnio.

“Recuerde que nadie ha muerto por falta de sueño. Preocuparnos por ello, genera más insomnio.”

—Dale Carnegie

Notas

Poner el Estrés en Perspectiva

Hoja de Planificación

Puntos a recordar de la asignación y ejemplo:

Experiencias estresantes que puedo relacionar:

- 1.
- 2.
- 3.

El incidente que usaré:

Puntos que cubriré en mi incidente:

¿Qué hice finalmente para controlar el estrés y preocupación? (específico y conciso):

¿Cómo ayudó esa acción?

Notas

Compromiso para Poner el Estrés en Perspectiva

Situaciones retadoras en mi trabajo donde experimento estrés:

- 1.
- 2.
- 3.

Un área específica donde planeo reducir el estrés:

Principio (s) que me ayudarán a poner el estrés en perspectiva:

¿Por qué es importante para mí?

Beneficios para mi organización:

¿Cómo impactará mi visión?

—Los resultados se presentarán en Sesión 6—

Notas

Resumen

Ideas clave de esta sesión:

- 1.
- 2.

Estas ideas son importantes por:

Con base en estas ideas, lo que haré diferente es:

Notas

SESIÓN TRES

3B

Fortalecer Relaciones y motivar a los demás

Objetivos

- Comunicarse persuasivamente de modo claro y conciso para motivar a las personas hacia la acción
- Ver cómo la aplicación consistente de los Principios de Relaciones Humanas mejora los resultados
- Descubrir cómo las relaciones nos ayudan a avanzar hacia nuestras metas

“La exaltación se irradia por sus ojos, su cara, su voz, su alma y toda su personalidad.”

—Dale Carnegie

Informe

Resultados de Fortalecer las Relaciones

En esta sesión, dé un informe de dos minutos sobre una situación en la cual aplicó intencionalmente algunos Principios de Relaciones Humanas de Dale Carnegie® para Fortalecer sus Relaciones desde su compromiso. Comparta con el grupo algo sobre lo que se haya ganado el derecho de hablar mediante una experiencia que lo entusiasme en lo personal y de lo que esté ansioso por contarnos.

El objetivo de su informe es motivar a sus oyentes a tomar acción como resultado de su experiencia. Para ayudarlo a organizar su informe, use la Fórmula Mágica: incidente, acción, beneficio. Reviva la experiencia. Cuéntenos qué hizo para mejorar sus relaciones. Explique los resultados y la acción que sugiere. Luego comparta con nosotros un beneficio específico de tomar esa acción.

Notas

Fundamentos de la Comunicación en los Negocios

S

Se Ganó el Derecho

... por medio del estudio y la experiencia

E

Emociónese

...tenga sentimientos positivos sobre su tema

D

Deseoso

...de proyectar el valor a sus oyentes

Notas

Organice sus Ideas para Conseguir Acción

Cada elemento de la comunicación cumple una o más de estos cuatro objetivos:

- Motivar a otros a la acción
- Convencer o impresionar
- Informar
- Entretener

Matriz del Impacto de la Comunicación



En la matriz podemos observar que, a menos que seamos profesionales del entretenimiento, necesitamos preocuparnos de la intensidad de la respuesta que obtenemos del auditorio. Aún un reporte que incluye solo información, requiere respuesta del auditorio, así como su participación.

Cuando nos acercamos al área de convencer, el reto es mayor. Algunos no desean cambiar su manera de pensar. Ahora imagine lo que implica comunicar para que el auditorio lleve a cabo una acción específica.

Notas

Organice sus Ideas para Conseguir Acción (continuación)

Ya sea que estemos escribiendo un mensaje, haciendo una presentación o hablando por teléfono, nos beneficiamos tanto nosotros como el otro al definir claramente el propósito de la comunicación.

Si decidimos que queremos más que una sonrisa o que nos reciban la información, necesitamos poner nuestro mayor esfuerzo en la comunicación para lograr el resultado.

En esta sesión, nos enfocaremos en lograr que el auditorio lleve a cabo una acción, utilizando un proceso conocido como La Fórmula Mágica. El Sr. Carnegie lo llamó así por los resultados que se obtienen al emplearla. Muchos graduados confirman lo anterior al emplearla en conferencias, presentaciones, entrevistas, cartas, e-mails, anuncios o en reuniones.

Fórmula Mágica para Influir en la Acción

Esta es más efectiva cuando nuestra intención es lograr que el auditorio lleve a cabo una acción. En otros casos, lo ideal es utilizar otras opciones o variantes de la presente.

La Fórmula Mágica para Influir en la Acción Consta de Tres Pasos:

1. Evidencia
2. Acción (Punto principal)
3. Beneficio

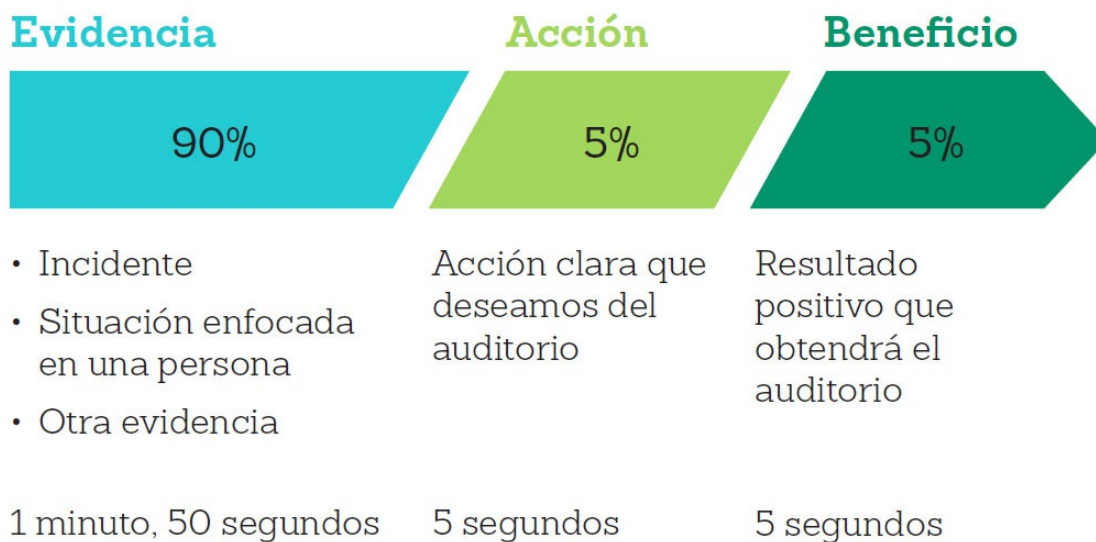
Es fundamental que identifiquemos la acción específica que queremos de nuestro auditorio y su beneficio. La habilidad de “ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona” y “hablar en términos de lo que le interesa al otro” nos ayudará a ser personas de influencia y mejores líderes.

Notas

Fórmula Mágica para Influir en la Acción

Evidencia + Acción + Beneficio = **Acciones y Resultados Deseables**

Tiempo 2 minutos



Notas

La Fórmula Mágica para Influir en la Acción en el Trabajo

Evidencia

La Fórmula Mágica para Influir en la Acción tiene tres partes. Primero es la evidencia. Mientras que hay varios tipos de evidencia (demostraciones, estadística etc...) el ejemplo personal es el más poderoso. Lea el siguiente ejemplo.

El lunes pasado, entré a la oficina pensando en cómo iba a reaccionar frente a la negatividad de Carlos, ¡siempre tiene algo negativo que decir!

Mientras me acercaba me dijo, “¿no es terrible la manera en la que nos tratan?” Carlos no esperaba alguna respuesta. Solo quería lamentarse y quejarse como lo hace normalmente.

Fui a su escritorio y vi una nueva foto que tenía colgando de una pared y le dije, “hey Carlos, ¿cuál es la historia de esta foto?” Era una foto de un jugador en la Copa del Mundo metiendo un gol. Hasta entonces, no sabía ni me importaban los intereses de Carlos fuera del trabajo.

Me sorprendió la reacción. Carlos respondió sobre lo estimulante que es el Mundial, y la excitación que él sintió al ver algunos partidos. Habló durante varios minutos sobre lo místico de los deportes y cómo los jugadores son tan buenos atletas. Siguió diciendo que ellos son personas reales” y no falsas como algunas otras súper estrellas.

Seguí escuchándolo hablar y descubrí que realmente tiene puntos de vista interesantes. Notó mi interés en su conversación. Por primera vez, me senté en su silla para invitados y le pregunté sobre temas que lo alentaron a explicar en detalle sus pensamientos. Hemos seguido hablando y lo veo abrirse más cada día gracias a mi interés genuino.

No solamente nos estamos llevando mejor en el trabajo, también estamos siendo más productivos y el ambiente es menos estresante.

Notas

Acción (Punto Principal)

La segunda parte de la Fórmula Mágica para Influir en la Acción es comunicar la acción que recomendamos que el auditorio tome.

Tomemos el tiempo para escuchar.

Beneficio

La tercera parte de la Fórmula Mágica para Influir en la Acción es comunicar el beneficio que el auditorio recibirá como resultado del paso de acción.

Desarrollaremos mejores relaciones.

Como puede ver, en la Fórmula Mágica para Influir en la Acción, de la página anterior, se incluía una evidencia. Luego se nos pidió una acción y nos ofreció un beneficio.

Examinemos los pasos de la Fórmula Mágica para Influir en la Acción:

Su evidencia

Una experiencia de su vida o algún otro tipo de evidencia. Por ejemplo, el caso de un cliente, de otro gerente, etc., o el reporte de algún experto. Puede usar también un elogio, centrado en una persona para abrir la puerta de la colaboración.

La Acción (Punto)

Responde a: ¿Qué es lo que desea que hagamos? ¿Qué nos recomienda?

Beneficio

Responde a: ¿Por qué debemos hacerlo? (¿Cómo nos beneficiaremos si hacemos lo que solicita?)

Notas

Cómo Presentar su Informe

Si usted desea persuadir, debe estar alerta. Hable con sinceridad y emoción, para que su auditorio crea cada palabra que usted dice.

Siempre inicie con un incidente, evidencia o un elogio

Cuando prepare su informe, empiece con cualquiera de los tres pasos de la Fórmula Mágica para Influir en la Acción. Cuando lo presente, inicie siempre con el incidente. ¿Por qué? El incidente capta la atención de manera inmediata y hace su comunicación amena y conversacional.

A todos nos gusta escuchar historias creíbles y elogios mucho más que sólo conceptos. Mientras la escuchan, les interesa el punto que quiere resaltar. Dado que son reales, los hacen pensar en sus propias creencias. Si lo perciben de su lado por el elogio sincero que usted empleó, lo tendrán presente.

Cuando utilice la Fórmula Mágica para Influir en la Acción, asegúrese que tanto su paso de acción como su beneficio, sean breves, claros y específicos. Su incidente ilustra específicamente lo que usted hizo para mejorar la relación; su punto indica la acción que recomienda que se lleve a cabo. Mientras más específico sea su paso de acción, mejor. Por lo tanto, para comunicar de manera clara, identifique una acción y un beneficio que sean específicos.

Notas

Mejore las Relaciones

Sea una persona más amigable

1. No critique, no condene ni se queje.
2. Demuestre aprecio honrado y sincero.
3. Despierte en los demás un deseo vehemente.
4. Interésese sinceramente en los demás.
5. Sonría.
6. Recuerde que para toda persona, su nombre es el sonido más dulce e importante en cualquier idioma.
7. Sea un buen oyente. Anime a los demás a que hablen de sí mismos.
8. Hable siempre de lo que le interese a los demás.
9. Haga que la otra persona se sienta importante—y hágalo sinceramente

Notas

Motivar a los Demás y Mejorar sus Relaciones

Hoja de Planificación del Informe

Puntos para recordar de la asignación y el ejemplo:

Incidentes resultantes de mis acciones para mejorar relaciones:

- 1.
- 2.
- 3.

Cómo iniciaré mi informe:

El incidente que usaré:

Puntos que cubriré en mi incidente:

Acción que recomiendo (específica y concisa):

Beneficio que recibirán:

Notas

Ideas que pondré en ACCIÓN

Ideas que pondré en ACCIÓN

Notas

Compromiso

Ganar Cooperación Entusiasta

Identifique oportunidades y complete la hoja de compromiso para Ganar Cooperación Entusiasta de los demás que se proporciona para que organice sus ideas.

Comprométase ahora para empezar a aplicar los principios en cada oportunidad, y continúe viviendo una vida intencional.

Ganar Cooperación Entusiasta de los Demás Rara vez nos encontramos trabajando en un vacío. En el ambiente rápido y exigente de hoy, trabajar bien con los demás es esencial.

Las personas son más efectivas y productivas en un ambiente orientado hacia los equipos.

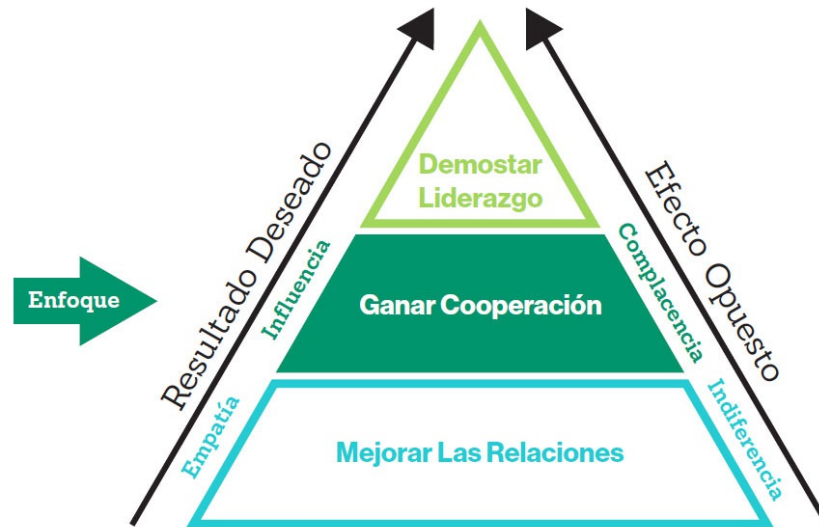
Los principios de Cooperación de Dale Carnegie®, consistente, consciente, y sinceramente aplicados ayudan a preparar el ambiente para que nuestros asociados hagan lo mejor y logren exceder los objetivos de la empresa.

Aplique estos principios, y vuelva en una sesión futura para informarnos los resultados de sus acciones.

Los esfuerzos dedicados y enfocados pueden darnos resultados asombrosos. ¡Haga que suceda!

Notas

Ganar Cooperación Entusiasta de los Demás



Ganar cooperación significa ayudar a los demás a querer comprometerse como equipo. Si recibimos su "complacencia," será cuestión de tiempo para que el resultado esté en riesgo y el equipo sufra de conflictos difíciles de manejar, o peor aún, que sean indiferentes a los objetivos y no comprometidos con los demás.

La mejor forma de conseguir cooperación, es siendo nosotros mismos, inteligentemente sensibles a las necesidades del equipo y cooperando con ellos.

Dale Carnegie compartió 12 principios para ganar la cooperación. Estos principios, no sólo nos ayudan a que piensen como nosotros también; liberan la energía e ideas del equipo. ¡Esto impulsa la innovación, la cooperación y los resultados finales!

Notas

Gane Cooperación Entusiasta de los Demás

Haga que las Personas Piensen Como Usted

10. La única forma de salir ganando en una discusión es evitándola.

Una discusión es 90% emoción y 10% necesidad. Un profesional evita las discusiones.

11. Demuestre respeto por las opiniones ajenas. Jamás le diga a una persona que está equivocada.

Este es un insulto directo a la inteligencia de la persona. Contrae los canales de comunicación. Pregunte por qué se siente de esa forma.

12. Si usted está equivocado, admítalo rápida y enfáticamente.

Esto desarma el conflicto y abre las líneas de comunicación.

13. Empiece en forma amigable.

Si no somos abiertos y amigables, hacer que las personas piensen como uno es casi imposible.

14. Haga que la otra persona diga "sí, sí" inmediatamente.

Es importante empezar estando de acuerdo en algo. Luego, las ideas diferentes serán más fácilmente aceptadas.

15. Permita que la otra persona sea quien hable más.

La otra persona no solamente compartirá información, sino que se "convencerá" de cooperar.

Gane Cooperación Entusiasta de los Demás

Haga que las Personas Piensen Como Usted (Continuación)

16. Permita que la otra persona sienta que la idea es de ella.

Qué es correcto, no quién está en lo correcto. Siguiendo este principio, construimos la confianza del otro y su deseo de compartir ideas y fortalecer al equipo.

17. Trate honradamente de ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona.

El punto de vista de la otra persona puede ser más claro que el nuestro. Aprenda lo que pueda de otros.

18. Muestre simpatía por las ideas y deseos de la otra persona.

Esta es una manera segura de mantener abiertos los canales de comunicación.

19. Apele a los motivos más nobles.

La mayoría de las personas trabajarán muy duro por los ideales y metas más altas de la organización si saben lo que son y cómo actuar en situaciones particulares.

20. Dramatice sus ideas.

Una idea original debe tener una presentación original y memorable. Use la imaginación para vender sus ideas.

21. Lance, con tacto, un reto amable.

La mayoría de nosotros tiene un lado competitivo. Desafiar a otros a la acción con frecuencia produce resultados inesperados y positivos.

Plan para Ganar Cooperación Entusiasta—Profesional

1. Persona:

1. Avances Profesionales Significativos:

1. Principios:

1. Cómo impacta en mi visión:

2. Persona:

2. Avances Profesionales Significativos:

2. Principios:

2. Cómo impacta en mi visión:

3. Persona:

3. Avances Profesionales Significativos:

3. Principios:

3. Cómo impacta en mi visión:

Notas

Plan para Ganar Cooperación Entusiasta—Personal

1.Persona:

1.Avances Personales Significativos:

1.Principios:

1.Cómo impacta en mi visión:

2.Persona:

2.Avances Personales Significativos:

2.Principios:

2.Cómo impacta en mi visión:

3.Persona:

3.Avances Personales Significativos:

3.Principios:

3.Cómo impacta en mi visión:

Notas

Ganar Cooperación Entusiasta de los Demás

Persona de quien necesito ganar cooperación entusiasta:

De qué forma ganar cooperación entusiasta es importante para mis metas:

Describe el avance significativo que desea:

Los principios que contribuirán a este avance significativo:

Específicamente lo que haré de manera diferente:

¿Cómo impactará en mi visión?

—Los resultados se informarán en Sesión 5—

Notas

Resumen

Ideas clave de esta sesión:

- 1.
- 2.

Estas ideas son importantes por:

Con base en estas ideas, lo que haré diferente es:

Notas

El Curso

Dale

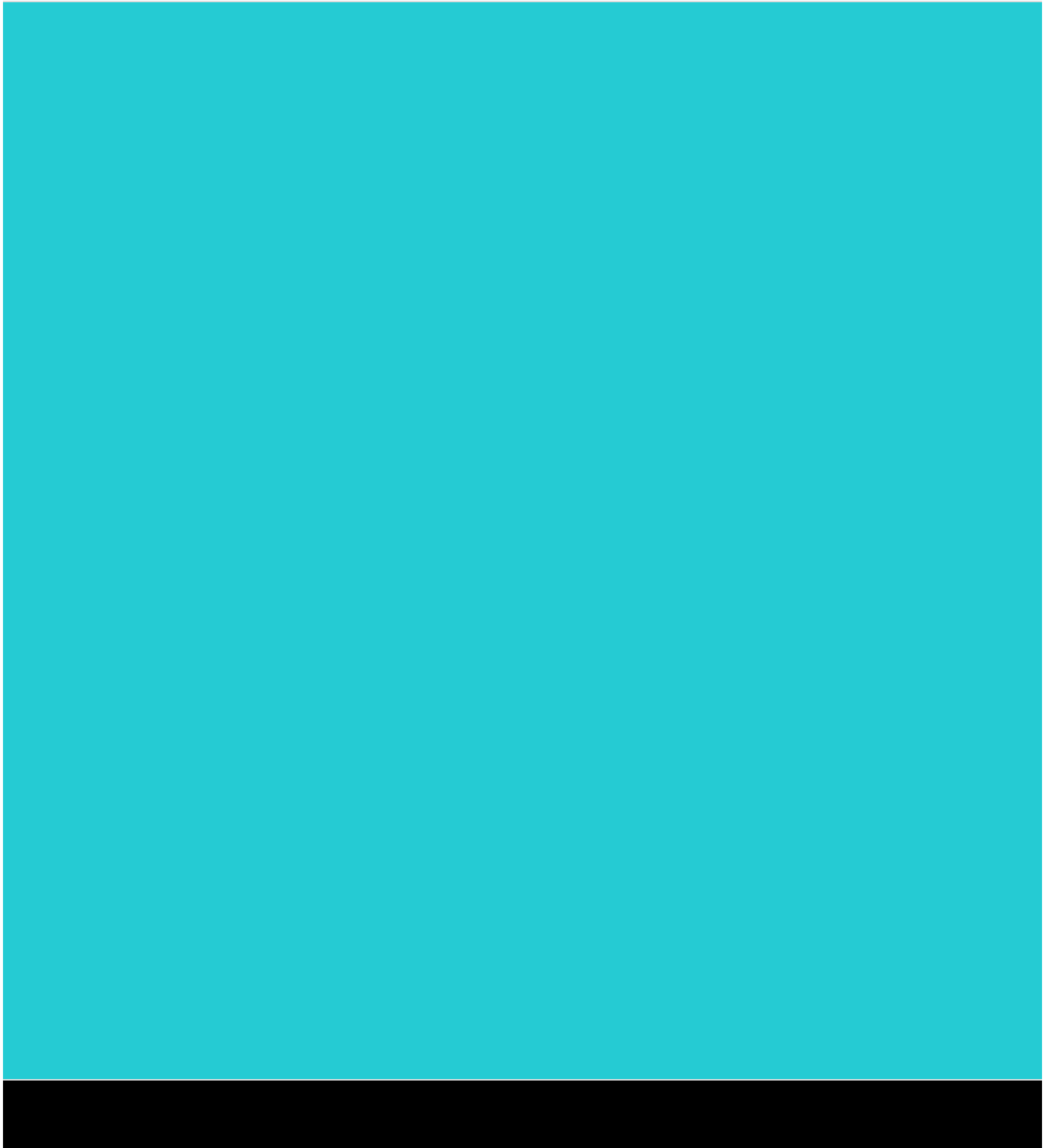
Carnegie®

Habilidades Esenciales para el Éxito

4

SESIÓN CUATRO

Notas



Notas

A. Comunicar con Energía

A. Comunicar con Energía

¿Alguna vez se encontró completamente cautivado cuando alguien le relataba una historia? Hay probabilidades de que el expositor tenga la habilidad de hacerlo sentir lo que él sintió, para conectarlo directamente con el punto de la historia. Cuando logramos revivir una experiencia para nuestra audiencia como si recién hubieran pasado, capturamos y mantenemos su atención.

Identifique un incidente específico que contenga acción. No se contenga cuando lo relate. Utilice acción, lenguaje corporal y proyecte su voz. Se sorprenderá del sentimiento de emoción que se genera cuando se comunica de esa manera. Imagine el impacto que puede tener.

B. Expresar Nuestras Ideas con Claridad

Nuestras comunicaciones no son siempre entendidas del modo que nosotros queremos. Parte del lenguaje que usamos es fácilmente entendido dentro de nuestro círculo, pero puede ser confuso para aquellos fuera de éste. Es importante usar todos los medios disponibles para asegurarnos que el significado sea claro.

Utilizar objetos y visuales, nos ayuda a lograr una conexión con nuestros oyentes. Organizar nuestros pensamientos y no tratar de cubrir todo el tema, les permite a nuestros oyentes mantenerse escuchándonos en el mismo nivel. A las personas les gusta el orden y la claridad.

Notas

SESIÓN CUATRO

Preparación

A. Comunicar con Energía

- Prepare un informe de un minuto sobre una experiencia que involucre acción. Anímese reviviendo la experiencia justo como sucedió.
- Familiarícese con “La Fábrica de Cajas.”
- Complete la Hoja de Planificación.
- Premios: Actuación Destacada y Avance Significativo

B. Expresar Nuestras Ideas con Claridad

- Prepare un informe de dos minutos enseñándonos a hacer algo que usted hace en su trabajo. Utilice la fórmula SOLER.
- Recuerde traer un objeto o presentación para que lo ayude a demostrar su punto.
- Premios: Actuación Destacada y Avance Significativo.
- Complete la Hoja de Planificación.

Lea:

Cómo Ganar Amigos e Influir en las Personas:

Parte Tres.

Cómo Suprimir las Preocupaciones y Disfrutar de la Vida:

Parte Tres.

El Camino Fácil y Rápido para Hablar Eficazmente:

Parte Tres, Capítulo 7.

Hable más Eficazmente:

Parte Uno, Sección de Recursos.

4A

Comunicar con Energía

Objetivos

- Reconocer que poniendo acción en nuestra comunicación nos liberamos de los nervios
- Volvemos más naturales cuando nos comunicamos con otros
- Volvemos más demostrativos para contagiar e involucrar a otros

“Si usted quiere desarrollar el coraje, haga las cosas que teme hacer y sígalas haciendo hasta haber acumulado una serie de experiencias exitosas. Esa es la manera más rápida y segura hasta ahora conocida para conquistar un miedo.”

—Dale Carnegie

Actividad

“La Fábrica de Cajas”

Este ejercicio lleno de acción y diversión, está diseñado para ayudarle a expresarse con libertad utilizando gestos y énfasis. Para la preparación de esta actividad, por favor lea el siguiente incidente varias veces. Concéntrese en los verbos que describen.

Ayer me encontré frente a una enorme fábrica de cajas situada en una montaña altísima. **Rodeando** este edificio había una cerca así de alta.

Me dirigí hacia la fábrica, **abrí** de golpe la puerta. **Entré** y **me encontré** frente a un pasillo larguísimo.

Al final del pasillo había una escalera de caracol. **Subí** por la escalera de caracol, **abrí** una puerta corrediza y **me encontré** en una sala grandísima, llena de cajas. Había cajas enormes, cajas medianas y cajas pequeñísimas.

De repente, las cajas comenzaron a tambalearse y a caer sobre mi cabeza! **Desperté** asustado, **bostecé**, **me estiré** y **me volví a dormir**.

Notas

Actividad

Agregue Fuerza a su Comunicación

Para comunicar con eficacia, es importante usar más que sólo su voz. Use la animación física, expresión facial, lenguaje corporal apropiado y gestos. En otras palabras, use su cuerpo entero. Naturales, y con fuerza, los gestos espontáneos son extremadamente importantes por dos razones:

1. Los gestos estimulan e inspiran al que comunica. Usar movimientos del cuerpo y gestos lo despierta, lo suelta y lo relaja. Al hacerlo, usted se libera física, mental y emocionalmente.
2. Los gestos también impactan al grupo. Simplemente, los gestos apropiados le dan a la presentación un impacto visual que de otro modo no tendría, aumentando el efecto emocional. Sólo piense en los mejores comunicadores del mundo. El uso de gestos naturales y espontáneos contribuye a su efectividad y al impacto de su mensaje.

Notas

Informe

Comunicaciones Poderosas y Efectivas

La mayoría de nosotros tenemos el deseo de tener impacto, y sabemos que esto no se logra teniendo un bajo perfil. Cuando ponemos acción en nuestra comunicación, los oyentes se involucran y más fácilmente recordarán nuestro mensaje.

Los comunicadores demostrativos, organizados y que tienen evidencias para apoyar su punto de vista es más probable que persuadan a los oyentes hacia su manera de pensar.

Esta sesión es acerca de revivir una experiencia del mismo modo en que sucedió. Asegúrese de describir un incidente específico que incluya acción y animación. Elija un incidente como un evento masivo, o algún otro evento físico, manejar equipo, ayudar a manejar equipo, etc. Haga que su incidente cobre vida mientras usted habla, pintando cuadros claros con sus acciones, su lenguaje corporal y su tono de voz.

¡Diviértase! Ahora es el momento de liberarse de los contratiempos que podían estar reteniéndolo.

Notas

Comunicar con Energía

Hoja de Planificación del Informe

Puntos para recordar de la asignación y ejemplo:

Experiencias que podría relatar:

- 1.
- 2.
- 3.

Experiencia que selecciono para demostrar:

Los puntos clave que demostraré:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Notas

Resumen

Ideas clave de esta sesión:

- 1.
- 2.

Estas ideas son importantes por:

Con base en estas ideas, lo que haré diferente es:

Notas

SESIÓN CUATRO

4B

Expresar Nuestras Ideas con Claridad

Objetivos

- Comprender la importancia de ser claros cuando damos instrucciones
- Aprender a presentar la información en una secuencia lógica
- Reforzar el valor de las demostraciones cuando explique información

“El entusiasmo ardiente, sostenido por la persistencia, es la cualidad que más frecuentemente hace al éxito.”

—Dale Carnegie

Notas

Informe

Expresar Nuestras Ideas con Claridad

En esta sesión, compartiré un informe de dos minutos utilizando el enfoque SOLER para enseñarnos una habilidad, concepto o idea de su trabajo.

- S** **Simplifique su lenguaje**
- O** **Organice sus pensamientos y material**
- L** **Limite su tema a los puntos importantes**
- E** **Ejemplifique**
- R** **Resuma los puntos importantes**

Sin importar el puesto que desempeñamos, generalmente estamos en una posición en la que necesitamos dar información a los demás con claridad. Para mejorar las comunicaciones e incrementar la productividad en el mercado competitivo actual, necesitamos expresar nuestras ideas con claridad. Lo que tiene un perfecto sentido para nosotros, puede a veces ser confuso para los demás. Enseñará algo relacionado con su trabajo que será divertido de aprender para nosotros.

Algunas personas nos enseñan cómo acceder a un software mientras otros nos muestran un sistema contable. Puede ser tan simple como los pasos a seguir para hacer una búsqueda en la web. ¿Qué tal los pasos para evacuar una oficina en una situación de emergencia? Usted elije el tema y ayude a darle vida utilizando algún objeto.

Notas

Expresar Ideas con Claridad

Planificación del Informe

Puntos para recordar de la asignación y ejemplo:

Habilidades y/o conocimientos de mi trabajo que podría describir con el apoyo de visuales y objetos.

- 1.
- 2.
- 3.

La habilidad o conocimiento que seleccioné para presentar es:

Lenguaje: ¿Cuáles términos, conceptos o abreviaturas necesitare explicar?

Notas

El Objeto o Visual (Power Point, folleto, tabla etc,.) que usaré es:

Guías para Exhibir un Objeto

1. Levante el objeto únicamente cuando esté listo para utilizarlo.
2. Levántelo lo suficientemente alto como para que todos lo puedan ver.
3. Coloque el objeto de manera que no oculte su rostro.
4. Hable con su audiencia, no con el objeto.
5. Cuando haya terminado de usarlo, póngalo a un lado.

Iniciaré mi reporte así:

Las ideas clave que **organizaré** de manera sintetizada:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Resumen: ¿Cuáles son las ideas clave?

Notas

Ideas que pondré en ACCIÓN

Ideas que pondré en ACCIÓN

Notas

Resumen

Ideas clave de esta sesión:

- 1.
- 2.

Estas ideas son importantes por:

Con base en estas ideas, lo que haré diferente es:

Notas

El Curso

Dale

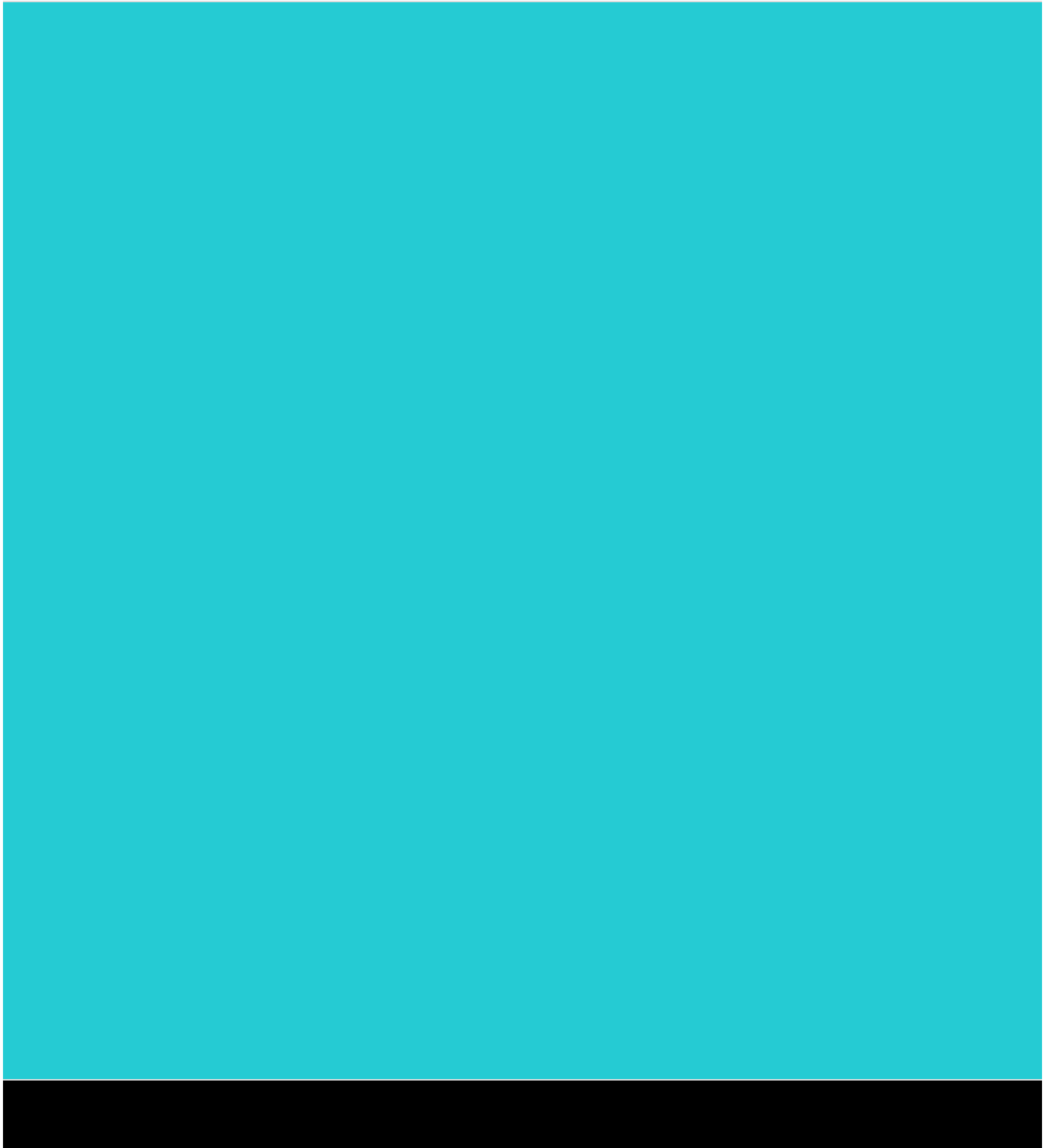
Carnegie®

Habilidades Esenciales para el Éxito

5

Sesión

Notas



Notas

Disentir Amablemente

Los líderes efectivos amplían su esfera de influencia y crean sinergia, logrando que las personas trabajen juntas.

En esta sesión, aprenderemos un proceso para comunicar nuestras ideas, cuando no estamos de acuerdo con el otro. Lo inesperado, nos brinda importantes oportunidades para hacer contribuciones únicas. A medida que estas oportunidades se dan, tenemos la opción de hablar o guardar silencio. Expresar nuestras opiniones implica un riesgo; sin embargo, quedarse callado también tiene su costo. Nuestro silencio evita que los procesos y personas se beneficien de nuestras ideas y experiencia. En esta sesión, aprenderemos un proceso para organizar nuestros pensamientos y comunicar nuestras ideas cuando no estamos de acuerdo con el otro.

B. Ganar cooperación entusiasta e Influir en los demás

Tendrá también la oportunidad de informar lo que hizo para lograr la cooperación de los demás. Use la Fórmula Mágica para influir en la acción de forma que nos inspire a seguir su consejo, a cambio del beneficio ofrecido.

Finalmente, haremos un compromiso para aplicar los Principios de Liderazgo de Dale Carnegie. Estos Principios son herramientas para hacer coaching y mejorar el desempeño de otros sin ofender ni despertar resentimientos.

Notas

Preparación

A. Disentir Amablemente

- Piense en áreas donde tiene opiniones diferentes a las de los demás. En una tarjeta de 3x5 prepare una "postura que refleje su opinión." Prepare evidencia para respaldarla.
- Complete la Hoja de Planeación.
- Tarjeta de 3x5 (únicamente la opinión, sin evidencia)

B. Ganar cooperación entusiasta e Influir en los demás

- Prepare un informe de dos minutos que incluya los resultados que obtuvo de su Compromiso para Lograrla Cooperación. Use la Fórmula Mágica para influir en la acción al estructurar su informe.
- Complete la Hoja de Planeación.
- Premios: Relaciones Humanas

Lea:

Cómo Ganar Amigos e Influir en las Personas:

Parte IV.

Cómo Suprimir las Preocupaciones y Disfrutar de la Vida:

Parte IV.

El Camino Fácil y Rápido para Hablar Eficazmente:

Parte Tres, Capítulo 9.

Hable más Eficazmente:

Sección de Recursos.

SESIÓN CINCO

5 A

Disentir con Amabilidad

Objetivos

- Aprender un proceso para organizar nuestros pensamientos en situaciones no previstas
- Comunicar nuestras ideas efectivamente aun cuando no estamos de acuerdo
- Fortalecer nuestras opiniones personales con evidencias

“Aquellos convencidos contra su voluntad, tienen aún la misma opinión.”

—Dale Carnegie

Notas

Actividad

Expresando su Opinión

En esta sesión, descubrirá lo fácil que es pensar mientras está de pie—¡y disfrutarlo! En una tarjeta de 3x5, prepare su opinión. Prepare evidencia que la respalde.

Piense

¿Qué pienso yo?
¿Por qué lo pienso así?
¿Qué evidencia tengo?



Hable

Mi ejemplo es...
La evidencia muestra que...
Por lo tanto, pienso que ...

En la imagen de la parte superior, notará que primero pensamos en cuál es nuestra opinión, por qué la tenemos y qué evidencia nos podría respaldar. Esto nos permite construir una respuesta lógica, no emocional. Si tomamos más de 1 a 4 segundos, siempre podremos hacer una pregunta o dos para estar seguros de haber comprendido el punto de vista de la otra persona.

Después, nos comunicamos usando la evidencia. Esto nos permite seguir pensando de manera lógica y le ayuda a la otra persona a no ponerse a la defensiva. Concluimos estableciendo lo que la evidencia nos indica a nosotros, razón por la cual, tenemos esa opinión.

Este es un acercamiento asertivo y poderoso que podremos usar al tener opiniones diferentes. Usaremos más tiempo en discusiones valiosas y menos en confrontaciones emocionales.

Notas

La Evidencia Vence a la Duda

M	Muestra
E	Ejemplo
D	Demostraciones
I	Incidente
T	Testimonios
A	Analogías
D	Datos

Principalmente hemos usado ejemplos de nuestra vida como evidencia. Esto es porque “realmente” son nuestros, eso nos hace más persuasivos.

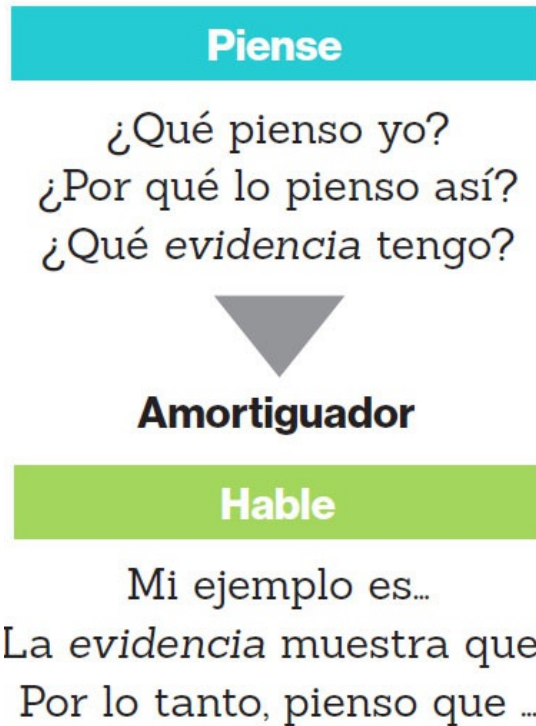
Hay otras formas de evidencia, como lo podemos ver, éstas amplían nuestra posición. Todas ellas pueden usarse en lugar del incidente en la Fórmula Mágica para Influir en la Acción. Lo crítico es saber: ¿Qué tipo de evidencia es crítica para la persona con la que estoy hablando?

Notas

Actividad

Disentir Amablemente

El proceso nos ayuda a organizar nuestros pensamientos para que podamos expresar nuestras opiniones con confianza. ¿Qué hacemos cuando no estamos de acuerdo con las ideas de la otra persona o un grupo? ¿Cómo disentir amablemente y ser escuchados? Las personas astutas luchan por mantener las líneas de comunicación abiertas



Amortigüe su Respuesta:

1. Reconozca de modo amable Pero
2. No acuerde o desacuerde
3. Mantenga abiertas las líneas de comunicación

Evite usar:

- Pero ...
- Sin embargo ...
- 3 A pesar de ...

El “amortiguador” suaviza la transición hacia la persona que expresó una opinión de la que no estamos de acuerdo. Definimos nuestra respuesta primero, amortiguamos antes de hablar. Es importante que usemos la evidencia tan pronto como hayamos terminado el amortiguador. Este proceso nos permitirá ser asertivos, evitar la agresividad que genera resentimiento o ser pasivos evitando expresar nuestro punto de vista.

Notas

Ideas que pondré en ACCIÓN

Ideas que pondré en ACCIÓN

Notas

Resumen

Ideas clave de esta sesión:

- 1.
- 2.

Estas ideas son importantes por:

Con base en estas ideas, lo que haré diferente es:

Notas

SESIÓN CINCO

5B

Ganar Cooperación Entusiasta e Influir en los Demás

Objetivos

- Influir en las personas por medio de la confianza y el respeto
- Lograr la cooperación versus mera sumisión
- Descubrir el poder de encontrar puntos de acuerdo con otros
- Descubrir cómo hacer “coaching” mejora el desempeño

“La mejor manera en todo el mundo para vencer los prejuicios de uno mismo y la timidez es interesarse por los demás y pensar en ellos, y casi milagrosamente, su timidez desaparecerá. Haga algo por otra persona. Practique la bondad, actos de amistad, y se sorprenderá al ver lo que ocurre.”

—Dale Carnegie

Gane Cooperación Entusiasta de los Demás

Haga que las personas piensen como usted

- [10. La única forma de salir ganando en una discusión es evitándola.](#)
- [11. Demuestre respeto por las opiniones ajenas. Jamás le diga a una persona que está equivocada.](#)
- [12. Si usted está equivocado, admítalo rápida y enfáticamente.](#)
- [13. Empiece en forma amigable.](#)
- [14. Haga que la otra persona diga "sí, sí" inmediatamente.](#)
- [15. Permita que la otra persona sea quién hable más.](#)
- [16. Permita que la otra persona sienta que la idea es de ella.](#)
- [17. Trate honradamente de ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona.](#)
- [18. Muestre simpatía por las ideas y deseos de la otra persona.](#)
- [19. Apele a los motivos más nobles.](#)
- [20. Dramatice sus ideas.](#)
- [21. Lance con tacto, un reto amable.](#)

Notas

Ganar Cooperación Entusiasta de los Demás

Hoja de Planificación

Puntos a recordar de la asignación y el ejemplo:

Puntos a recordar de la asignación y el ejemplo:

- 1.
- 2.
- 3.

El incidente que usaré:

Puntos que cubriré en el incidente:

Acción que recomiendo (específica y concisa):

Beneficio que se puede esperar:

Notas

Resumen

Ideas clave de esta sesión.

- 1.
- 2.

Estas ideas son importantes por:

Con base en estas ideas, lo que haré diferente es:

Notas

Compromiso

Compromiso para Influir en la Actitud y Comportamiento

Empiece su preparación repasando los Principios para Demostrar Liderazgo. (22-30).

Usar los Principios de manera consciente nos permite lograr los resultados.

Cuando hace coaching a sus colaboradores, ellos tienden a responder mejorando sus comportamientos, productividad y eficiencia.

Influya en Actitudes y Comportamientos

Mientras que no podemos tener el control directo sobre las actitudes o comportamientos de otra persona, sí podemos elegir cómo responder. Es así como influimos. Impactamos sobre actitudes y comportamientos a través de cómo elegimos responder.

En esta sesión nos enfocaremos en los Principios para Demostrar Liderazgo que son particularmente apropiados para el coaching y en otras situaciones de liderazgo donde necesitamos influir en las actitudes y comportamientos.

Notas

Compromiso para Influir en Actitudes y Comportamientos



Una vez que hemos cultivado la confianza y creado un ambiente que impulsa la cooperación, encontraremos más fácil implementar cambios y ayudar a los demás a aceptarlos.

Sin embargo, “más fácil”, no quiere decir “fácil.” Necesitaremos varios intentos para lograr que los colaboradores, clientes y todas las personas necesarias, quieran cambiar. Los Principios de Dale Carnegie®, son herramientas muy poderosas para lograrlo sin causar resentimiento.

Esto construye el “compañerismo” necesario para consolidar los cambios que la empresa requiere.

Notas

Demuestre Liderazgo

Influya en Actitudes y Comportamientos

22. Empiece con elogio y aprecio sincero.

Cuando reconocemos el valor que una persona tiene para nuestra empresa, establecemos un ambiente positivo para abrir la comunicación.

23. Llame la atención sobre los errores de los demás, indirectamente.

Esto crea un ambiente que ayuda a los colaboradores a no estar a la defensiva.

24. Hable de sus propios errores antes de criticar los ajenos

Este concepto elimina las barreras y ayuda a los demás a estar más dispuestos al coaching.

25. Haga preguntas en lugar de dar órdenes.

Este proceso incrementa el sentido de propiedad tanto del problema como de posibles soluciones.

26. Permita que la otra persona salve su prestigio.

Nuestra meta es tratar con el comportamiento inadecuado y aún mantener la dignidad del colaborador.

27. Elogie el más pequeño progreso y además en cada progreso, "sea caluroso en su aprobación y generoso en sus elogios."

No hay mejor manera para incrementar la productividad, eficiencia y compromiso de las demás personas que el elogio. Necesitamos reconocer a nuestros colegas.

Demuestre Liderazgo

Influya en Actitudes y Comportamientos (continuación)

28. Atribuya a la otra persona una buena reputación para que se interese en mantenerla.

Cuando animamos a otros, les ayudamos a tener acceso a su máximo potencial.

29. Aliente a las personas. Haga que los errores parezcan fáciles de corregir.

Al expresar nuestra creencia en la habilidad de la otra persona para corregir su falta, le damos la confianza para mejorar su desempeño.

30. Procure que la otra persona se sienta satisfecha de hacer lo que usted sugiere.

Al alentar el deseo de una persona de mejorar su desempeño, podemos ayudarla a desarrollar las actitudes y comportamientos más productivos.

Notas

Compromiso para Influir en las Actitudes y Comportamientos

1.Persona:

1.Avances Profesionales Significativos:

1.Principios:

1.¿Cómo impactará esto en mi visión:?

2.Persona:

2.Avances Profesionales Significativos:

2.Principios:

2.¿Cómo impactará esto en mi visión:?

3.Persona:

3.Avances Profesionales Significativos:

3.Principios:

3.¿Cómo impactará esto en mi visión:?

Notas

Compromiso para Influir en las Actitudes y Comportamientos

1.Persona:

1.Avances Personales Significativos:

1.Principios:

1.¿Cómo impactará esto en mi visión:?

2.Persona:

2.Avances Personales Significativos:

2.Principios:

2.¿Cómo impactará esto en mi visión:?

3.Persona:

3.Avances Personales Significativos:

3.Principios:

3.Cómo impactará esto en mi visión:

Notas

Compromiso para Influir en las Actitudes y Comportamientos

Persona en cuyas actitudes necesito influir:

Por qué elijo esta oportunidad:

El avance significativo que deseo es:

Los Principios que contribuirán a este avance significativo:

Específicamente, lo que hare de manera diferente es:

¿Cómo impactará esto en mi visión?:

—Los resultados se informarán en Sesión 8—

Notas

Resumen

Ideas clave de esta sesión:

- 1.
- 2.

Estas ideas son importantes por:

Con base en estas ideas, lo que haré diferente es:

Notas

Evaluación a Mitad del Curso

Nombre:

Haga una recapitulación resumida de su visión de la Sesión Uno:

¿Está usted progresando hacia su visión? ¿Por qué? O ¿Por qué no?

¿Qué hará usted en lo que queda del entrenamiento para avanzar hacia su visión?

Notas

Evaluación a Mitad del Curso

¿Qué más podría hacer el equipo de Dale Carnegie para ayudarlo?

Comentarios adicionales:

Notas

El Curso

Dale

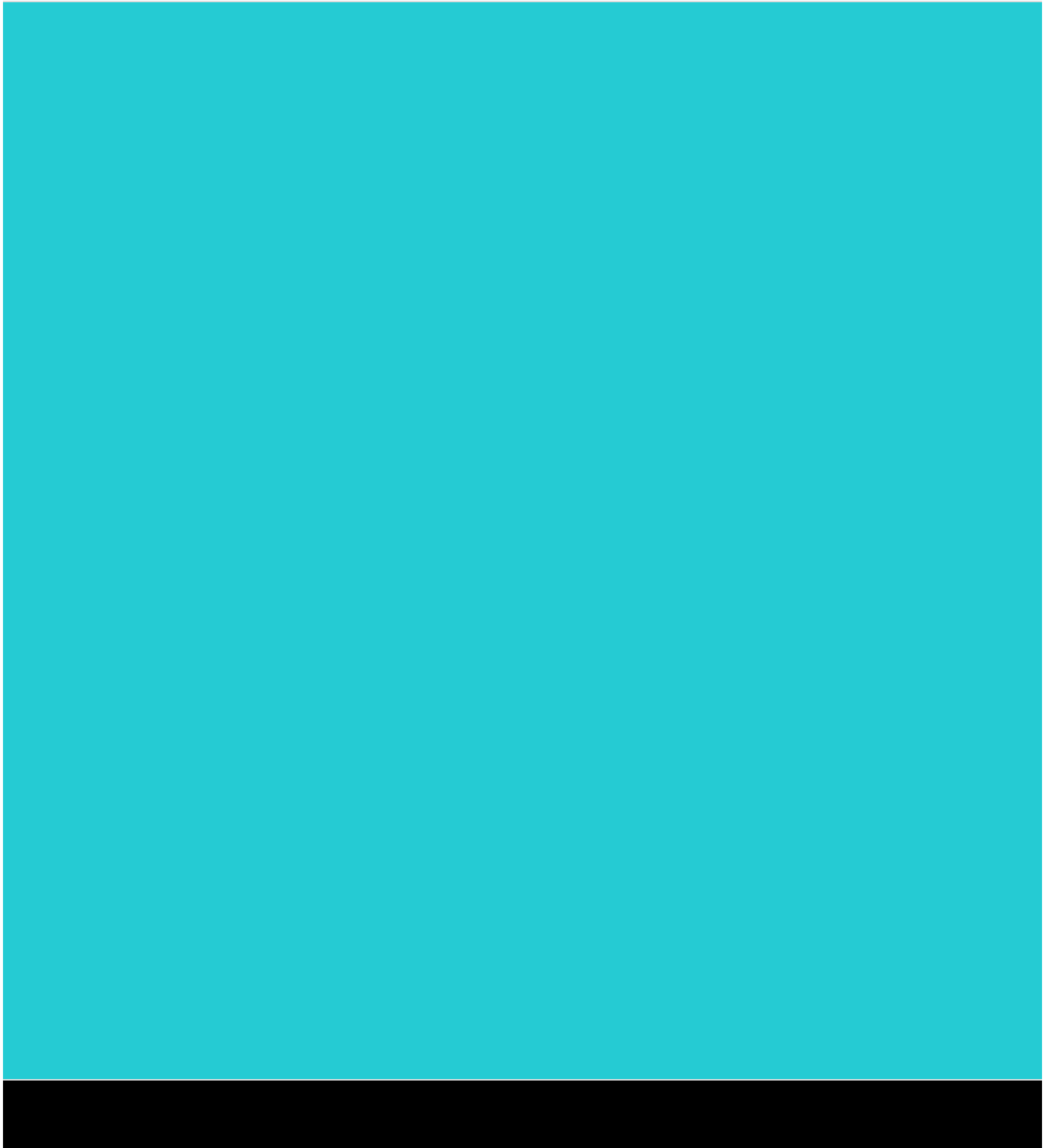
Carnegie®

Habilidades Esenciales para el Éxito

6

Sesión Seis

Notas



Notas

6

A. Controlar el Estrés

Tenemos opciones para responder a las situaciones que generan estrés. Esas opciones, afectan nuestro desempeño, salud y felicidad. En esta sesión, tendrá la oportunidad de informar sobre las opciones positivas que ha empleado para sobreponerse al estrés. Inspirar a los demás al comunicar sus esfuerzos por tener un mayor equilibrio en su vida. Al reforzar el poder de las opciones, observará que mejora su habilidad para manejar el estrés.

B Desarrollar Mayor Flexibilidad

Esta sesión también nos ayudará a cada uno de nosotros a desarrollar más flexibilidad. Con mayor flexibilidad, tendremos más facilidad para adaptarnos a las condiciones cambiantes de nuestras vidas y para acercarnos a las oportunidades con más vigor y compromiso.

Notas

Preparación

A. Controlar el Estrés

- Prepare un informe de dos minutos sobre cómo aplicó los Principios para Controlar el Estrés y la Preocupación de su compromiso.
- Complete la Hoja de Planificación
- Premios: Actuación Destacada y Avance Significativo

B. Desarrollar Mayor Flexibilidad

- Complete la Ventana de la Credibilidad.
- Premios: Rompiendo Barreras

Lea:

Cómo Suprimir las Preocupaciones y Disfrutar de la Vida:
Partes V y VI.

El Camino Fácil y Rápido para Hablar Eficazmente:
Parte Tres, Capítulos 8 y 10. Parte Cuatro, Capítulo 11.

Hable más Eficazmente:
Sección de Recursos

6A

Controlar El Estrés

Objetivos

- Incrementar la habilidad para controlar la preocupación y el estrés
- Aprender de los demás cómo confrontar los miedos
- Reconocer que podemos triunfar sobre la adversidad

“Nuestra fatiga es con frecuencia causada no por el trabajo, sino por la preocupación, la frustración y el resentimiento.”

—Dale Carnegie

Informe

Controlar el Estrés

En esta sesión informará los resultados de su compromiso para manejar su estrés con eficacia.

Piense en algún momento desde que empezó este entrenamiento donde algo significativo le causó estrés y preocupación. Hable de cómo pasó ese momento de dificultad.

En su informe de dos minutos, comparta su experiencia reciente, cómo la manejó y cuáles de los Principios le ayudaron. Use la Fórmula Mágica para su presentación. Su reflexión ayudará al grupo a considerar diferentes comportamientos y reacciones la próxima vez.

Notas

Controlar el Estrés

Hoja de Planificación del Informe

Puntos a recordar de la asignación y ejemplo:

Incidentes que ilustran el valor de manejar el estrés y la preocupación:

- 1.
- 2.
- 3.

Incidente que utilizaré:

Puntos a cubrir en la descripción de mi incidente:

Acción que recomiendo (específica y concisa):

Beneficio que los oyentes pueden esperar:

Notas

Resumen

Ideas clave de esta sesión:

- 1.
- 2.

Estas ideas son importantes por:

Con base en estas ideas, lo que haré diferente es:

Notas

6B

Desarrollar Mayor Flexibilidad

Objetivos

- Incrementar nuestra confianza personal
- Comprender el poder de tomar riesgos
- Estar más abiertos al cambio y a las oportunidades

“¡Arriéguese! Todo en la vida es una posibilidad. El hombre que va más allá es generalmente el que está dispuesto a hacer y a animarse. El barco de “lo seguro” nunca se aleja de la orilla.”

—Dale Carnegie

Actividad

Conviértase en una Persona Más flexible

En esta sesión, participará en actividades diseñadas para mejorar sus comunicaciones en un ambiente creativo y de apoyo. Estas actividades le ayudarán a vencer la inseguridad y a volverse una persona más flexible. ¡Espere diversión y sorpresas emocionantes!

Nota: Durante la sesión, se le pedirá que participe en varias actividades físicas. Si usted siente que un ejercicio en particular será demasiado vigoroso o potencialmente dañino para usted, por favor asegúrese de hacerle saber a su trainer que no participará de esa actividad.

Notas

Hoja de Planificación de la Ventana de Credibilidad

Dale Carnegie observó que las personas nos clasifican y evalúan como líderes y comunicadores a través de cuatro maneras: por lo que hacemos, cómo nos vemos, por lo que decimos y cómo lo decimos. Piense en los rasgos y características de algunos líderes que poseen habilidades fuertes y expresivas de comunicación. A continuación, complete la hoja de Planificación de la Ventana de Credibilidad, señalando características y acciones en cada cuadrante que hacen a esos líderes comunicadores eficaces.

La ventana a través de la cual nos ven los demás.

Qué Hacemos

Cómo nos Vemos

Qué Decimos

Cómo lo Decimos

Notas

Ejercicios para la Flexibilidad

Ejercicio 1:

Ejercicio 2:

Ejercicio 3:

Notas

Ejercicios para la Flexibilidad

Ejercicio 4:

Ejercicio 5:

Ejercicio 6:

Notas

Resumen

Ideas clave de esta sesión:

- 1.
- 2.

Estas ideas son importantes por:

Con base en estas ideas, lo que haré diferente es:

Notas

El Curso

Dale

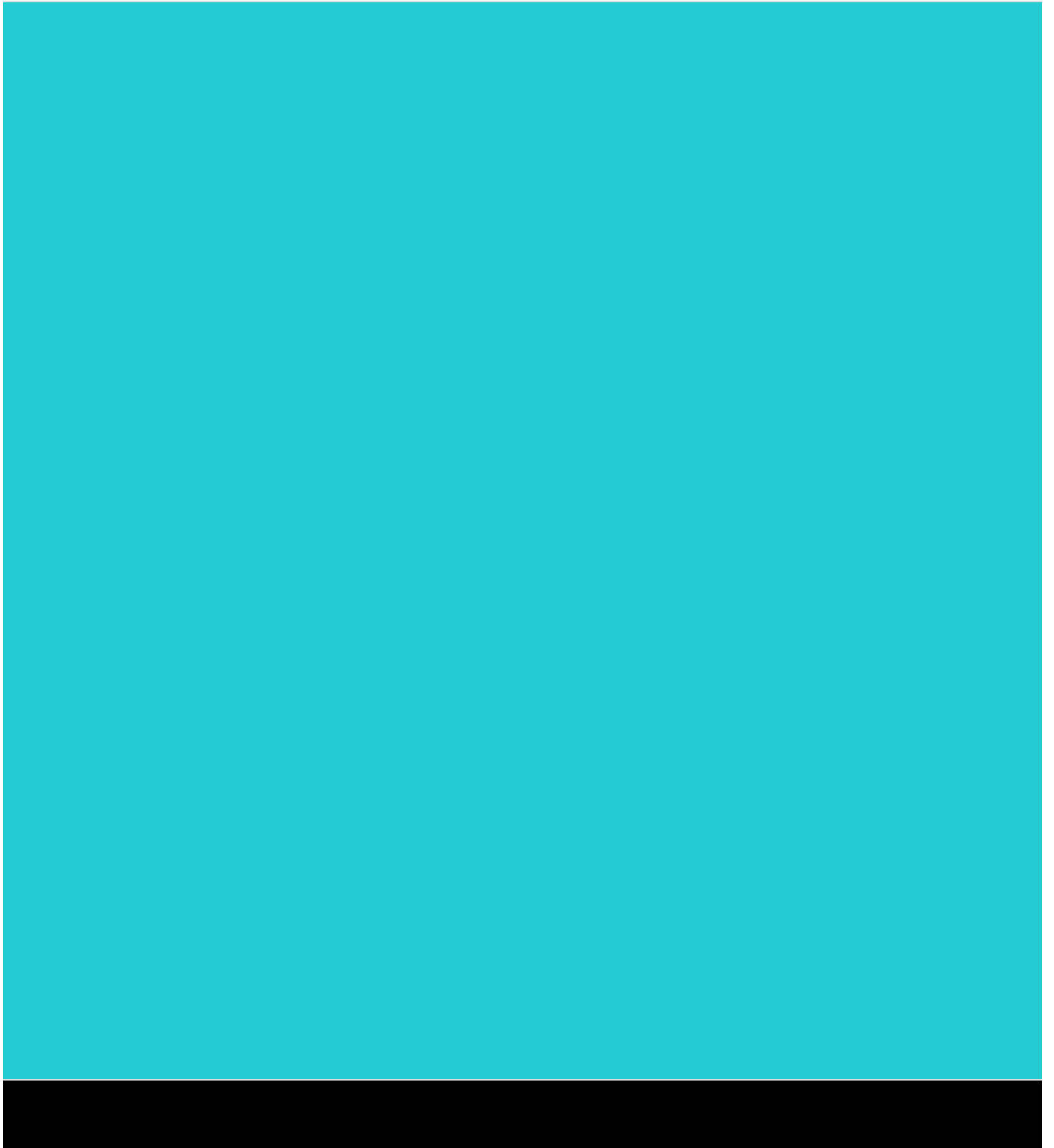
Carnegie®

Habilidades Esenciales para el Éxito

7

Sesión Siete

Notas



Notas

A. Fortalecer a los demás por medio del Reconocimiento

En nuestras interacciones con los demás, en ocasiones perdemos oportunidades para expresar reconocimiento. Reconocer las fortalezas de los demás requiere de esfuerzo consciente, a pesar de que no ocupe mucho tiempo. Una vez que nos comprometemos a mostrar aprecio sincero y honesto aprecio, se convierte en algo natural. En esta sesión descubriremos el poder del reconocimiento. Discutiremos las estrategias para tener mayor impacto y fortalecer relaciones.

Al entender mejor el poder de desarrollar a los demás por medio del reconocimiento y demostrar entusiasmo genuino, podemos elevar la moral y crear una cultura positiva.

B. Inspirar a los Demás

Al compartir nuestras más profundas historias, haremos mucho por despertar el interés de los demás; podemos inspirarlos a hacer lo que tiene que hacerse para lograr el máximo potencial. Comparta un caso que haya tenido impacto emocional. Puede ser que identifique a algún compañero de trabajo o alguien con quien haya trabajado y que lo haya inspirado. Permita que sus emociones afloren en la historia e inspírenos.

Notas

SESIÓN SIETE

Preparación

A. Fortalecer a los Demás por medio del Reconocimiento

- Piense en sus compañeros. Venga preparado para dar y recibir comentarios centrados en fortalezas en pequeños grupos. Enfóquese en las tendencias positivas de la personalidad y aporte evidencia que las respalde.

B. Inspirar a los Demás

- Identifique un evento que tenga impacto emocional en usted o una persona de su trabajo que lo haya inspirado. Use una de esas experiencias para inspirar al grupo. Esta es una oportunidad para emplear todas las habilidades en las que ha crecido. Recuerde usar la Fórmula Mágica en esta participación de dos minutos.

Lea:

Cómo Suprimir las Preocupaciones y Disfrutar de la Vida:

Parte VII.

El Camino Fácil y Rápido para Hablar Eficazmente:

Parte Cinco, Capítulo 12 y 13.

Repase:

Hable más Eficazmente

7A

Fortalecer A Los Demás Por Medio Del Reconocimiento

Objetivos

- Concentrarse en las fortalezas de los demás
- Desarrollar habilidades para dar y recibir retroalimentación positiva
- Descubrir el valor del aprecio sincero

“Nada inspira más y alegra a las personas como las palabras de aprecio. Usted y yo podemos olvidar pronto las palabras de ánimo y de aprecio que hablamos ahora, pero la persona que las recibió las atesorará y se las repetirá a sí mismo durante toda su vida.”

—Dale Carnegie

Actividad

Fortalecer a los Demás por medio del Reconocimiento

Cada día tenemos muchas oportunidades de desarrollar a los demás, de motivarlos, de influir en su desempeño y de reconocer su esfuerzo. Los estudios muestran que la razón más frecuente por la que las personas dicen que dejan una empresa o se desmotivan es “No me aprecian.” Esto es particularmente cierto, cuando los líderes no suelen mostrar aprecio honrado y sincero.

Las razones para no comunicar aprecio incluyen: hábito, tiempo, enfoque en otras cosas, dar por sentado a las personas, nivel de confort, inhabilidad para hacerlo y temor de ser mal interpretados.

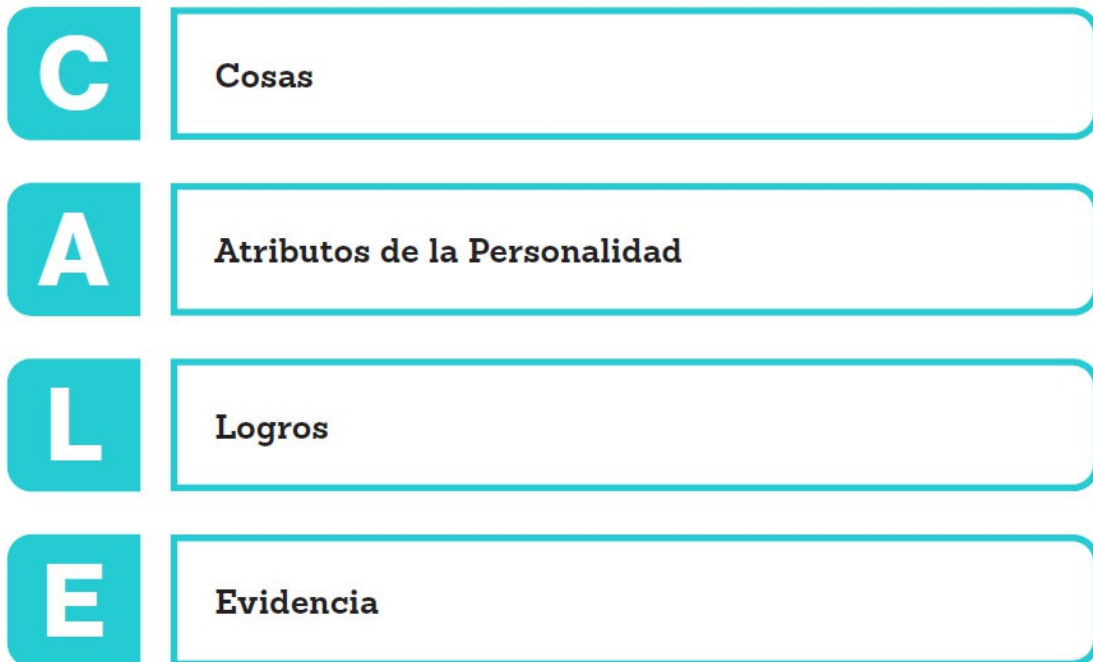
En esta sesión nos enfocaremos en las actitudes y habilidades necesarias para proporcionar reconocimiento o elogios de manera que sean creíbles y efectivos.

En pequeños grupos, tendremos la oportunidad de:

1. Identificar fortalezas, cualidades, o rasgos positivos específicos de la personalidad de cada miembro del grupo.
2. Identificar la evidencia o comportamiento observable que indican esas fortalezas o cualidades.
3. Convertirnos en personas más efectivas al expresar elogios constructivos con credibilidad y sinceridad. Sus comentarios deben ser específicos, sinceros y concisos—alrededor de 15 segundos, no más. Apoye sus comentarios con evidencia.
4. Recibir elogios o reconocimientos constructivos de manera apropiada.

Notas

Herramienta para el Reconocimiento



Esta fórmula nos permite reconocer asociaciones en áreas que tal vez no hemos utilizado en el pasado.

“Cosas” se refiere a artículos que las personas tienen o poseen—las personas suelen estar orgullosas de lo que han comprado.

“Logros” son áreas de estudio, investigación, proyectos o cualquier cosa que ha requerido esfuerzo. Las personas suelen estar orgullosas de sus logros y aprecian recibir reconocimiento por ellos.

“Los rasgos personales” son las características positivas que tienen las personas y que las hacen únicas. Como aprenderá en esta sesión, esta es la base para la retroalimentación más poderosa que podemos dar.

“La evidencia” da credibilidad y confianza a nuestra declaración, de modo que las personas sepan que sus observaciones respecto de ellos son sinceras.

En la actividad de hoy, nos concentraremos en “los rasgos personales,” combinados con evidencia para crear comentarios centrados en las fortalezas.

Notas

Comentarios Centrados en Fortalezas

Hoja de Preparación

1.Nombre del participante::

1.Una fortaleza que observé en esta persona:

1.Una evidencia de esa fortaleza es:

2.Nombre del participante::

2.Una fortaleza que observé en esta persona:

2.Una evidencia de esa fortaleza es:

3.Nombre del participante::

3.Una fortaleza que observé en esta persona:

3.Una evidencia de esa fortaleza es:

4.Nombre del participante::

4.Una fortaleza que observé en esta persona:

4.Una evidencia de esa fortaleza es:

5.Nombre del participante::

5.Una fortaleza que observé en esta persona:

5.Una evidencia de esa fortaleza es:

Notas

Ideas que pondré en ACCIÓN

Ideas que pondré en ACCIÓN

Notas

Resumen

Ideas clave de esta sesión:

- 1.
- 2.

Estas ideas son importantes por:

Con base en estas ideas, lo que haré diferente es:

Notas

SESIÓN SIETE

7B

Inspirar a los demás

Objetivos

- Comunicarse con pasión
- Relacionarse con las personas a un nivel emocional
- Inspirar a otros a pensar y/o a actuar de manera diferente

“Mezcle el juicio con la ambición y sazónelo con energía. Hará una espléndida receta para el éxito.”

—Dale Carnegie

Notas

Informe

Inspirar a los Demás

En esta sesión, compartirá un informe de dos minutos sobre un incidente específico que haya tenido un impacto emocional sobre usted, o una persona de su trabajo que lo haya inspirado. Use las emociones para inspirar al grupo.

Cuéntenos qué pasó y el impacto que esa experiencia o persona tuvo en su vida. Hable desde lo más profundo de su corazón con pasión y convicción. Haga esto y se asegurará de ser elocuente.

Si elige un tema que es profundamente importante para usted, lo que sintió en aquel momento será trasladado a los demás. Se relacionará con las personas a un nivel emocional al compartir con ellos una parte de quién usted es. No trate de cubrir demasiado terreno. Concéntrese en crear un impacto en sus oyentes. El secreto está en elegir el tema correcto.

Notas

Inspirar a los Demás

Hoja de Planificación del Informe

Puntos a recordar de la Asignación y ejemplo:

Incidentes que inspirarán a los demás y los movilizarán a la acción:

- 1.
- 2.
- 3.

Incidente que utilizaré:

Puntos que cubriré en mi incidente:

Acción que recomiendo (específica y concisa):

Beneficio que los oyentes pueden esperar:

Notas

¡Traiga Invitados a la Próxima Sesión!

Probablemente les ha contado a sus amigos, familiares, asociados o empleados acerca de este entrenamiento—acerca de cómo usted y otros participantes han mejorado su auto-confianza, sus habilidades de comunicación, sus relaciones interpersonales, cómo se han vuelto líderes más efectivos y han mejorado su desempeño en el trabajo. La sesión final es un momento para celebrar su crecimiento, tanto profesional como personal.

Lo animamos a traer invitados a la última sesión. Esta es una maravillosa oportunidad para compartir con sus compañeros de trabajo, jefes, amigos, o miembros de su familia lo que ha aprendido durante el entrenamiento. Usted puede sentirse orgulloso de sus logros. ¡Nosotros estamos orgullosos de usted!

Notas

Ideas que pondré en ACCIÓN

Ideas que pondré en ACCIÓN

Notas

Resumen

Ideas clave de esta sesión:

- 1.
- 2.

Estas ideas son importantes por:

Con base en estas ideas, lo que haré diferente es:

Notas

El Curso

Dale

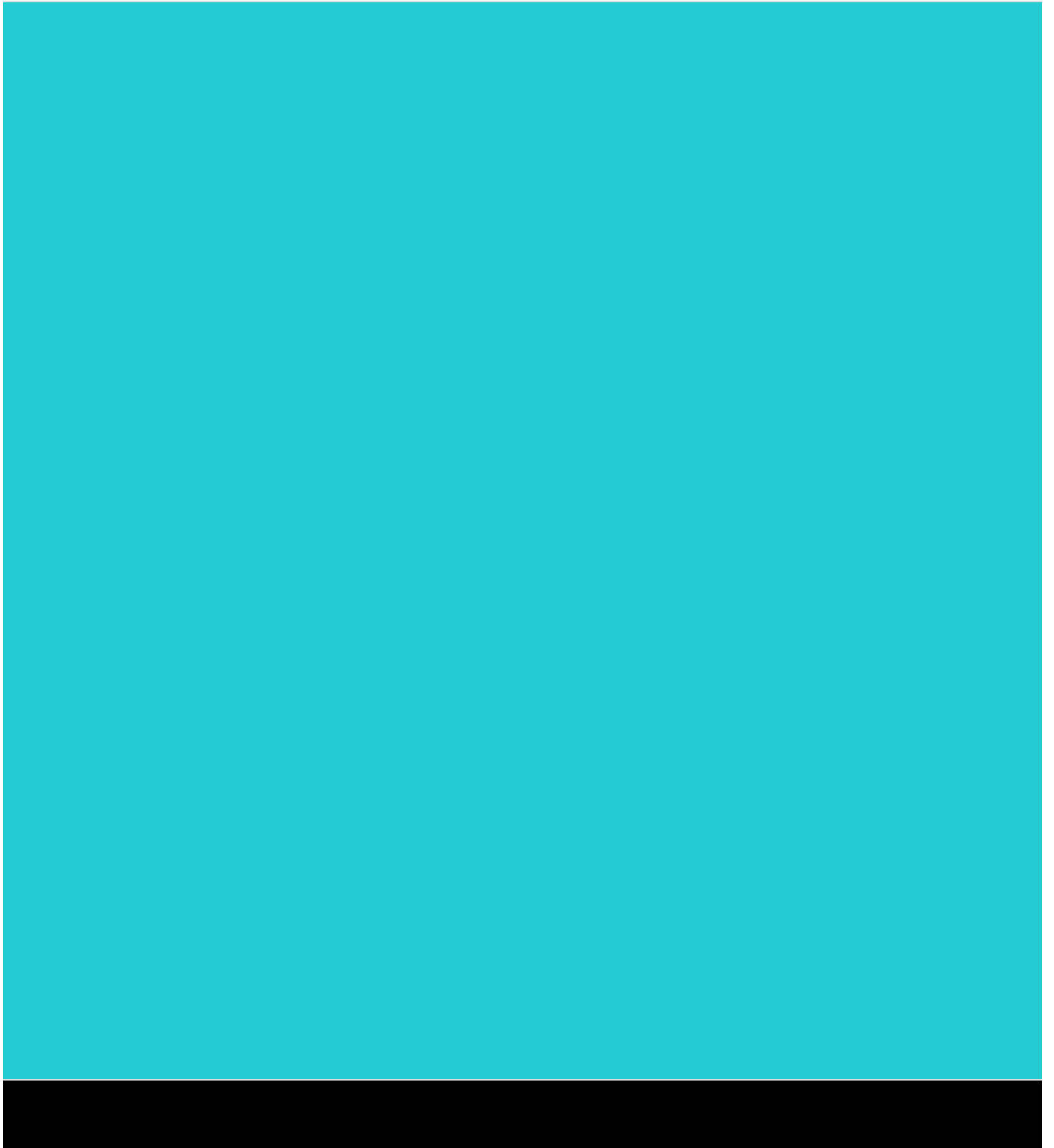
Carnegie®

Habilidades Esenciales para el Éxito

8

Sesión Ocho

Notas



Notas

A. Demostrar Liderazgo

Cuando demostramos liderazgo tenemos una oportunidad única para impactar sobre las actitudes y comportamientos de nuestros colaboradores. Nuestra habilidad de influir en las actitudes y comportamientos de los demás está generalmente limitada por nuestro acercamiento. Cuando elegimos un acercamiento positivo, mejora la probabilidad de un resultado positivo.

En esta sesión, informaremos sobre una experiencia en la que hayamos demostrado liderazgo, aplicando los Principios para Ganar Amigos e influir en las Personas.

B. Celebrar el Éxito y Renovar la Visión

Reflexionar sobre el progreso hacia nuestra visión nos da la evidencia del crecimiento y la confianza en nuestro potencial. Renovarla y comprometernos fija la dirección y el camino para la mejora continua. Esta es su oportunidad para reflexionar. ¿Cómo lo ha hecho hasta ahora? Ahora, identifique un incidente específico que demuestre el mejor resultado que haya obtenido por haber sido un participante activo en este proceso. Recuerde usar la Fórmula Mágica.

También presentará una visión renovada para su futuro. Este proceso de reflexión y renovación lo inspirará a perseguir vigorosamente sus sueños y mejorar las relaciones de Negocio.

Notas

Preparación

A. Demostrar Liderazgo

- Venga preparado para informar sobre cómo ha empezado a reconocer e identificar las fortalezas en los demás y cómo mantiene el entusiasmo en sus actividades diarias. En esta sesión, prepare un informe de 90 segundos sobre su compromiso para ser un líder más efectivo.
- Complete la Hoja de Planificación.
- Premios: Relaciones Humanas

B. Celebrar el Éxito y Renovar la Visión

- Prepare un informe de dos minutos sobre un incidente específico que ilustre el mayor resultado obtenido de este proceso. Asegúrese de incluir las mejoras o resultados organizacionales, tal como el retorno en la inversión. Use la Fórmula Mágica. Prepare un informe de un minuto sobre su visión para los próximos 3 a 6 meses después de hoy.
- Complete la Hoja de Planeación.
- Premios: Actuación Destacada, Avance Significativo y el Premio Máximo al Mérito

Lea:

Cómo Suprimir las Preocupaciones y Disfrutar de la Vida:

Partes VIII.

El Camino Fácil y Rápido para Hablar Eficazmente:

Parte Cinco, Capítulo 14.

Repase:

El Poco Reconocido Secreto del Éxito

8A

Demostrar Liderazgo

Objetivos

- Influir positivamente en las actitudes de los demás
- Utilizar enfoques positivos cuando damos coaching a otras personas
- Tratar los errores de manera efectiva

“No nos ocupemos tanto o vivamos tan rápidamente, que no podamos escuchar la música de las praderas o la sinfonía que glorifica al bosque. Algunas cosas en el mundo son mucho más importantes que las riquezas; una de ellas es la habilidad de disfrutar de las cosas sencillas.”

—Dale Carnegie

Informe

Demostrar Liderazgo

En esta sesión, compartiré un informe de 90 segundos usando Fórmula Mágica, y basado en su compromiso para ser un líder más efectivo.

Refiérase al Compromiso para influir en las Actitudes de los Demás e identifique los resultados del mismo.

Háblenos sobre un incidente específico en el cual haya aplicado los Principios para Demostrar Liderazgo. Esto muestra como el haber mejorado en sus habilidades de liderazgo le ayuda a obtener mejores resultados.

Los principios de Dale Carnegie® están diseñados para influir en las personas sin causar resentimiento. El desafío final llega cuando las cosas no se desarrollan del modo en que a usted le gustaría que lo hagan. Usted tiene una mejor oportunidad para influir en la actitud y comportamiento de una persona utilizando estos principios para alentar y dar apoyo.

Notas

Demuestre Liderazgo

Influya en Actitudes y Comportamientos

22. Empiece con elogio y aprecio sincero.

Cuando reconocemos el valor que una persona tiene para nuestra empresa, establecemos un ambiente positivo para abrir la comunicación.

23. Llame la atención sobre los errores de los demás, indirectamente.

Esto crea un ambiente que ayuda a los colaboradores a no estar a la defensiva.

24. Llame la atención sobre los errores de los demás, indirectamente.

Este concepto elimina las barreras y ayuda a los demás a estar más dispuestos al coaching.

25. Haga preguntas en lugar de dar órdenes.

Este proceso incrementa el sentido de propiedad tanto del problema como de posibles soluciones.

26. Permita que la otra persona salve su prestigio.

Nuestra meta es tratar con el comportamiento inadecuado y aún mantener la dignidad del colaborador.

27. Elogie el más pequeño progreso y además en cada progreso, "sea caluroso en su aprobación y generoso en sus elogios."

No hay mejor manera para incrementar la productividad, eficiencia y compromiso de las demás personas que el elogio. Necesitamos reconocer a nuestros colegas.

Demuestre Liderazgo

Influya en Actitudes y Comportamientos (continuación)

28. Atribuya a la otra persona una buena reputación para que se interese en mantenerla.

Cuando animamos a otros, les ayudamos a tener acceso a su máximo potencial.

29. Aliente a las personas. Haga que los errores parezcan fáciles de corregir.

Al expresar nuestra creencia en la habilidad de la otra persona para corregir su falta, le damos la confianza para mejorar su desempeño.

30. Procure que la otra persona se sienta satisfecha de hacer lo que usted sugiere.

Al alentar el deseo de una persona de mejorar su desempeño, podemos ayudarla a desarrollar las actitudes y comportamientos más productivos.

Notas

Demostrar Liderazgo

Hoja de Planificación

Puntos a recordar de la Asignación y ejemplo:

Incidentes resultantes de mi compromiso para ser un líder:

- 1.
- 2.
- 3.

Incidente que utilizaré:

Los puntos que cubriré en mi incidente:

Acción que recomiendo (específica y concisa):

Beneficio que los oyentes pueden esperar:

Notas

Resumen

Ideas clave de esta sesión:

- 1.
- 2.

Incidentes resultantes de mi compromiso para ser un líder:

- 1.
- 2.

Estas ideas son importantes por:

Con base en estas ideas, lo que haré diferente es:

Notas

8B

Celebrar el éxito y renovar nuestra visión

Objetivos

- Reconocer los logros significativos que resultaron de este curso
- Inspirar y motivar a otros compartiendo nuestras visiones
- Comprometerse para la mejora continua

“Hoy es la vida—la única vida que puedes asegurar. Hazlo mejor de este día. Interésate en algo. Despiértate. Desarrolla un pasatiempo. Déjate llevar por los vientos del entusiasmo. Vive hoy con gusto.”

—Dale Carnegie

Informe

Celebrar el Éxito y Renovar Nuestra Visión Presente un informe de dos minutos sobre un incidente específico que ilustre lo que usted sienta que ha sido el mayor logro o avance significativo durante este curso

Use la Fórmula Mágica para inspirar a los demás a obtener resultados similares o parecidos.

Renueve su visión y cuéntenos, en un minuto, cómo se verá 3-6 meses luego de completar este entrenamiento.

Recuerde: Palabras positivas e inspiradoras, poderosas, verbos en tiempo presente.

Notas

Celebrar el Éxito

Hoja de Planificación del Informe

Mi mejor resultado (un incidente específico con resultados medibles, como el retorno de la inversión):

Puntos que cubriré en mi reporte:

Acción que recomiendo (específica y concisa):

Beneficio que pueden esperar:

Notas

Renovar nuestra Visión

Hoja de Planificación del Informe

Mi visión para los próximos tres a seis meses:

"Yo estoy..."

Retorno en la Inversión y/o resultados del negocio (ahorros, mejoras en calidad, reducción de tiempo, incremento de márgenes o utilidades):

Notas

Premio Máximo al Mérito

Entregaremos el Premio Máximo al Mérito a un participante que, en la opinión del grupo, mejor ejemplifique los estándares, cualidades y principios sobre los cuales se basa este curso. Este es el premio de más prestigio en el curso, una tradición que se inició en 1912 y continua hasta este día.

Notas

Resumen

Ideas clave de esta sesión:

- 1.
- 2.

Estas ideas son importantes por:

Con base en estas ideas, lo que haré diferente es:

Notas

El Curso

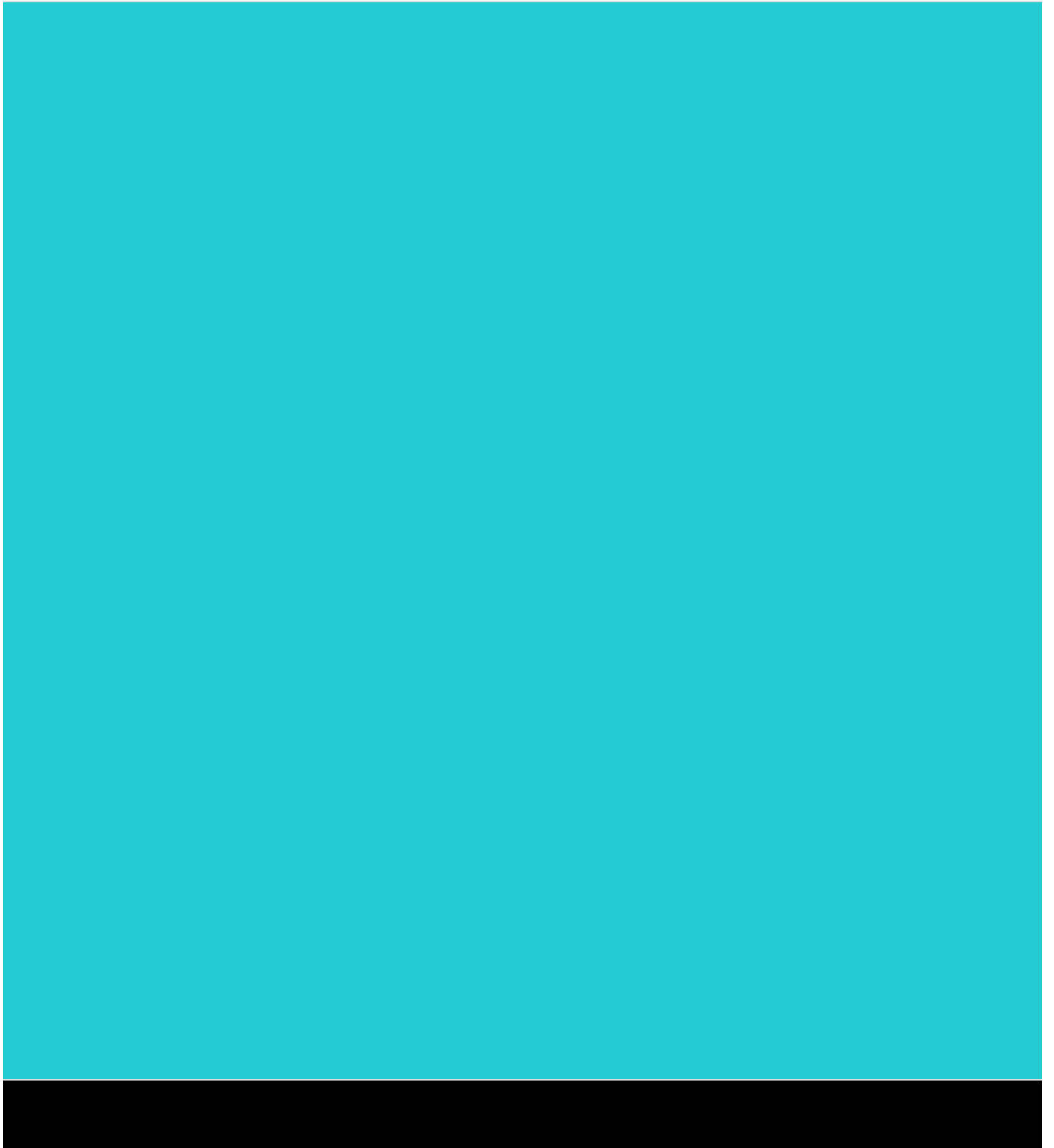
Dale

Carnegie®

Habilidades Esenciales para el Éxito

Recursos

Notas



Notas

Recursos

Índice de Contenidos

El Curso Dale Carnegie®: Habilidades Esenciales Para el Éxito. Proceso de Aplicación Para Lograr Avances

Hojas de Trabajo: Socios en la Responsabilidad

Calendario de Reporte de Resultados

Asignaciones de Lectura

Glosario

Lecturas Sugeridas

Especificaciones de los Reportes

Folleto: Recuerde Nombres

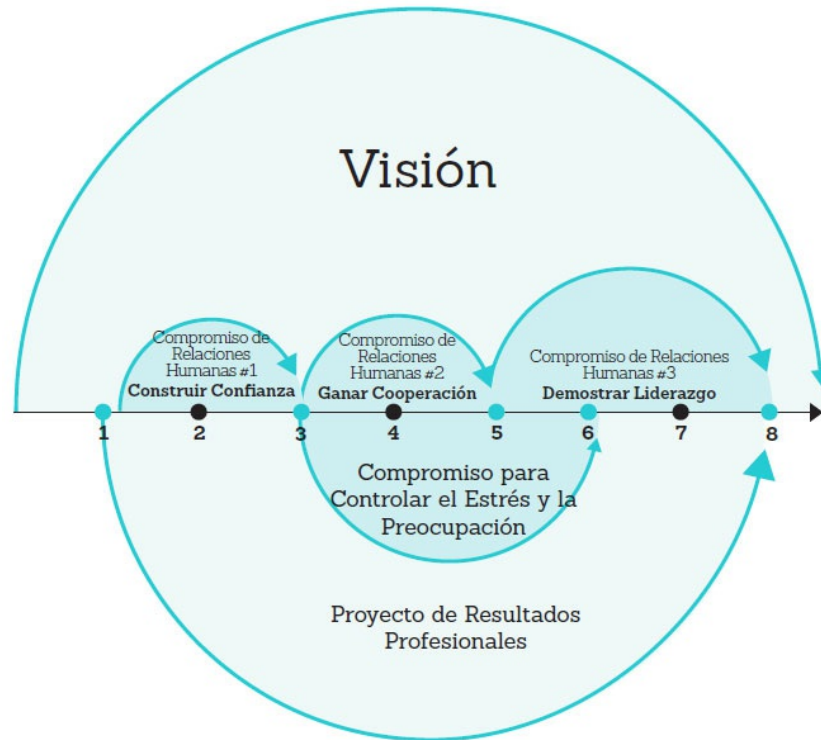
Folleto: Hable más Eficazmente

Folleto: El Poco Reconocido Secreto del Éxito

Notas

El Curso Dale Carnegie®: Habilidades Esenciales Para el Éxito. Proceso de Aplicación Para Lograr Avances

La siguiente tabla muestra cómo funciona el proceso exclusivo de El Curso Dale Carnegie® para el desarrollo rápido de habilidades. Tenga en cuenta que cada paso ayuda a los participantes a avanzar por sí mismos hacia su visión.



Por ejemplo, en la Sesión 2, los participantes establecen metas para mejorar las relaciones utilizando los primeros nueve principios de relaciones humanas. En la tercera sesión, los participantes informan sobre sus resultados, y establecen metas para aplicar los principios de ganar cooperación entusiasta. Dos sesiones más tarde, los participantes informan sobre su progreso y establecen metas para demostrar liderazgo. Finalmente, los participantes demuestran que han aumentado su capacidad de ser catalizadores de cambio que no despiertan resentimiento.

El mismo proceso de compromiso, aplicación e informe se utiliza para controlar el exceso de estrés y la preocupación. Completan un proyecto de aprendizaje de la acción, y crean una visión personal para el éxito.

Notas

Hoja de Trabajo: Socios en la Responsabilidad

1.Nombre:	1.Empresa/Depto:
1.E-mail:	1.Tel. Oficina:
1.Asunto/Acción para el seguimiento:	
1.Resultados esperados:	
1.Hora y día para el seguimiento:	

2.Nombre:	2.Empresa/Depto:
2.E-mail:	2.Tel. Oficina:
2.Asunto/Acción para el seguimiento:	
2.Resultados esperados:	
2.Hora y día para el seguimiento:	

Notas

Hoja de Trabajo: Socios en la Responsabilidad

1.Nombre:	1.Empresa/Depto:
1.E-mail:	1.Tel. Oficina:
1.Asunto/Acción para el seguimiento:	
1.Resultados esperados:	
1.Hora y día para el seguimiento:	

2.Nombre:	2.Empresa/Depto:
2.E-mail:	2.Tel. Oficina:
2.Asunto/Acción para el seguimiento:	
2.Resultados esperados:	
2.Hora y día para el seguimiento:	

Notas

Curso Dale Carnegie Calendario de Reporte de Resultados

Área Compromiso	Compromiso hecho en la Sesión	Se reporta en la Sesión
Principios para las Relaciones Humanas #1-9: Fortaleciendo Relaciones	2A	3B
Principios para el Control del Estrés y Preocupación	3A	6A
Principios para las Relaciones Humanas #10-21: Principios para Lograr Cooperación	3B	5B
Principios para las Relaciones Humanas #22-30 Principios para Demostrar Liderazgo	5B	8A

Notas

Curso Dale Carnegie Asignaciones de Lectura

Sesión	Cómo Ganar Amigos e Influir en las Personas	Cómo Suprimir las Preocupaciones y Disfrutar de la Vida
1	Ninguna	Ninguna
2	Parte Uno	Parte Uno
3	Parte Dos	Parte Dos
4	Parte Tres	Parte Tres
5	Parte Cuatro	Parte Cuatro
6	Repaso	Partes Cinco y Seis
7	Repaso	Parte Siete
8	Repaso	Parte Ocho

Curso Dale Carnegie Asignaciones de Lectura (continuación)

Sesión	El Camino Fácil y Rápido Para Hablar Eficazmente.	Folleto
1	Ninguna	Ninguna
2	Parte Uno, Capítulos 1 a 3	Recuerde Nombres
3	Parte Dos, Capítulos 4 a 6	Hable más Eficazmente, Parte Uno
4	Parte Tres, Capítulo 7	Hable más Eficazmente, Parte Dos
5	Parte Tres, Capítulo 9	El Poco Reconocido Secreto del Éxito
6	Parte Tres, Capítulos 8 y 10. Parte Cuatro, Capítulo 11	Repaso Recuerde Nombres
7	Parte Cinco, Capítulo 12 y 13	Repaso Hable más Eficazmente
8	Parte Cinco, Capítulo 14	Repaso, El Poco Reconocido Secreto del Éxito

Notas

Curso Dale Carnegie: Habilidades para el Éxito Glosario

MARCOS—Un método que ayuda a asociar mentalmente el nombre de la persona con un concepto visual. (Mismo Nombre, Apariencia, Rima, Cuadro Mental, Ocupación, Significado)

Breakthrough—Un Avance significativo. No está basado en métodos pasados, es mirar al futuro y preguntarse “¿Qué es posible?” o “¿Qué aparentemente imposible yo desearía que fuera posible?” Luego, moverse para hacer que suceda.

Desarrollo Continuo—Formas de hacer más, mejor, con menos recursos, más rápido que en el pasado.

Amortiguador—Una conexión con el proceso de comunicación que dice “Te escuché; No estoy de acuerdo ni en desacuerdo.” Esto mantiene la línea de comunicación abierta en situaciones desafiantes.

Ciclo De Autodesarrollo—Un proceso de aprendizaje que guía nuestro comportamiento al cambio con resultados sustentables.

MEDITAD—Un Acróstico que explica el poder de la evidencia para ser mas persuasivo. (Muestra, Ejemplos, Demostraciones Incidente, Testimonios, Analogías, Datos)

Disentir Amablemente—Un proceso para resolver conflictos. Piense antes de hablar. Comience con una evidencia, lo que la evidencia muestra, y fije su opinión al final.

Propulsores del Éxito—Áreas de su vida profesional y personal en las cuales, nos enfocamos, y nos dan el retorno significativo de la inversión. (Autoconfianza, Relaciones interpersonales, Habilidades de Comunicación, Liderazgo, Manejo del Estrés y Mejora de la Actitud.)

Fundamentos para la Comunicación de Negocios—Ganarse el derecho a través del estudio, experiencia, tener sentimientos positivos sobre el tema, proyectar el valor a nuestros oyentes.

Notas

RECURSOS

Buenas Noticias—Un momento al comienzo de cada sesión para que los participantes informen sobre algo positivo que les esté pasando en su trabajo, relacionado con este curso.

Proceso para Hablar de manera Improvisada—Un método para pensar rápidamente y hacer un puente en los huecos de la comunicación. (Tema, Experiencia, Habla)

SOLER—Un acróstico que ayuda al comunicador a ser más claro, conciso, y persuasivo al enseñar algo nuevo. (Simplifique sus Ideas, Organice su Material, Límitese a los Puntos Importantes, Ejemplifique, Resuma)

MIRA—Un acróstico que ayuda a recordar el nombre de las personas. (Mire y Escuche, Impresión, Repetición, Asociación)

Fórmula Mágica—Un concepto de comunicación que nos permite mover a las personas a la acción. Los elementos son: Incidente, Acción, y Beneficio.

Cuadros Mentales—Un método para recordar información de mejor manera, creando cuadros mentales asociados juntos.

YACE—Una herramienta para recordar nombres. (Yo, Acción, Color, Exageración) Técnica de Clavijas—Un sistema para recordar pensamientos e ideas más fácilmente.

Recapitulación de Lectura—Un momento para que los participantes compartan lo que han leído y cómo lo aplican como profesionales de negocios.

Mapa de Relaciones—Una herramienta para identificar y concentrarse en las relaciones importantes que impactan sobre nuestras visiones.

Comentario Centrado en una Fortaleza—Un proceso de desarrollo de relaciones para enfocarse en las cualidades positivas de los demás comunicando una fortaleza específica y citando evidencias de los momentos en los cuales la persona demostró esa fortaleza.

Visión—Un proceso utilizando la visualización detallada para lograr el resultado positivo deseado.

Notas

Curso Dale Carnegie: Habilidades para el Éxito Lecturas Sugeridas

1001 Maneras de Energizar a sus Empleados Por Bob Nelson

212: The Extra Degree by Sam Parker

As a Man Thinketh by James Allen

Actitud es Todo Por Keith Warrell

Authentic Happiness by Martin Seligman

Dave's Way by R. David Thomas

Inteligencia Emocional Por Daniel Goleman

Pescados! Por Stephen Lundin, Harry Paul, and John Christensen

Good to Great by Jim Collins

Cómo Suprimir las Preocupaciones y Disfrutar de la Vida Por Dale Carnegie

Cómo Ganar Amigos e Influir en las Personas Por Dale Carnegie

On Becoming a Leader by Warren Bennis

Presenting to Win by Jerry Weismann

El Ejecutivo Articulado Por Granville N.Toogood

The Five Dysfunctions of a Team by Patrick Lencioni

The Leader's Guide to Story Telling by Stephen Denning

The Power of Ethical Management by Ken Blanchard and Norman Vincent Peale

El Poder del Pensamiento Positivo Por Norman Vincent Peale

El Camino Fácil y Rápido para Hablar Eficazmente Por Dale Carnegie

The Relaxation Response by Herbert Benson

El Hombre más rico de Babilonia Por George S. Clason

The Story Factor by Annette Simmons

El Triunfo de Wal-Mart Por Robert Slater

Piense y Hágase Rico Por Napoleon Hill

Thinking for a Change by John C. Maxwell

What Got You Here Won't Get You There by Marshall Goldsmith

¿Quién se llevó mi queso? Por Spencer Johnson, M.D.

Why Work Isn't Working Anymore by James Karger and Fritz Aldrine

Ganando con las Personas Por John C. Maxwell

Su Imagen Ejecutiva Por Victoria A. Seitz

Notas

Su reporte puede ayudar a otros

Si usted hace una presentación de la que se siente orgulloso, envíenos un e-mail con los detalles describiéndonos lo positivo de aplicar los Principios de Dale Carnegie®. Envíe su testimonio como graduado a: ssa@dalecarnegie.com

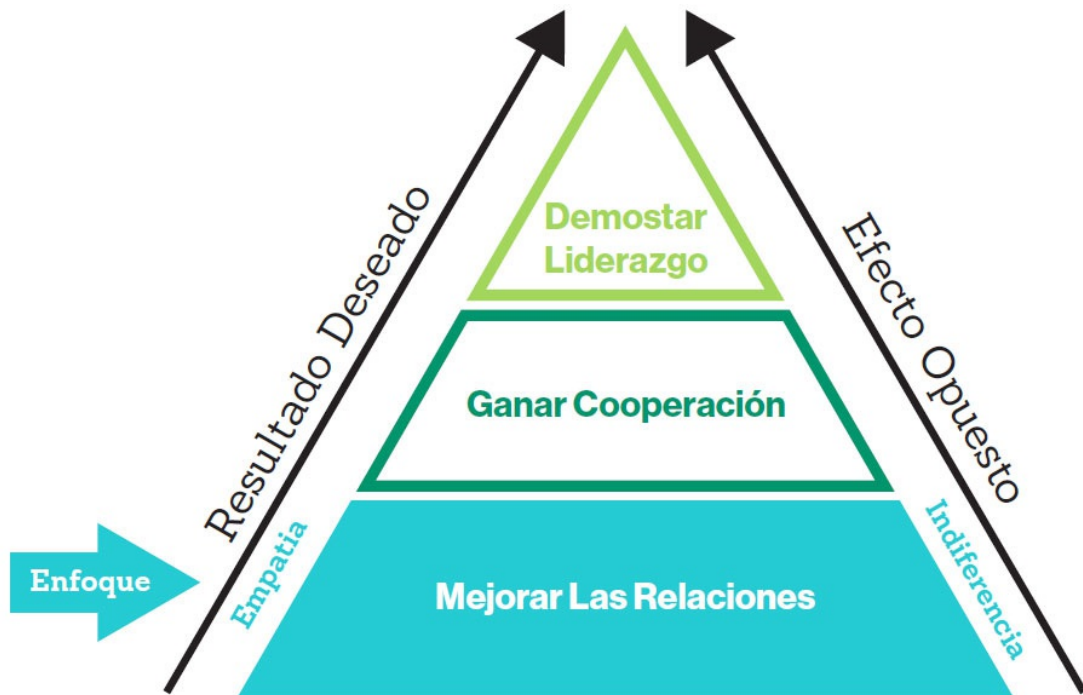
Su envío puede ser seleccionado para publicaciones futuras de Dale Carnegie® incluyendo nuestra website, catálogos, libros, folletos o publicidad. Los envíos originales—los cuales no deberán tener más de 900 palabras—serán propiedad de Dale Carnegie®.

Su testimonio puede ser usado en formato electrónico o impreso para cualquier medio. De ser así, podrá ser editado para abreviarlo y darle claridad. Por favor no envíe archivos adjuntos en su e-mail.

Agradecemos la inversión que hace al participar en El Curso Dale Carnegie® y lo invitamos a que continúe aplicando los Principios de Dale Carnegie® en todas las áreas de su vida.

Notas

“Principios para ganarse la confianza” de Cómo ganar amigos e influir sobre las personas por Dale Carnegie



El proceso para desarrollar nuestras habilidades de liderazgo y don de gentes comienza con nuestro cambio. El Sr. Carnegie nos alentó a ser “más amigables” para que pudiéramos ganar confianza y mejorar las relaciones. Mejorar las relaciones es la esencia básica para ser más influyentes y convertirnos en personas de influencia muy respetables.



1. No critique, no condene ni se queje.



2. Demuestre aprecio honrado y sincero.



3. Despierte en los demás un deseo vehemente.

“Principios para ganarse la confianza” de Cómo ganar amigos e influir sobre las personas por Dale Carnegie (Continuación)



4. Interésese sinceramente en los demás.



5. Sonría.



6. Recuerde que para toda persona, su nombre es el sonido más dulce e importante en cualquier idioma.



7. Sea un buen oyente. Anime a los demás a que hablen de sí mismos.

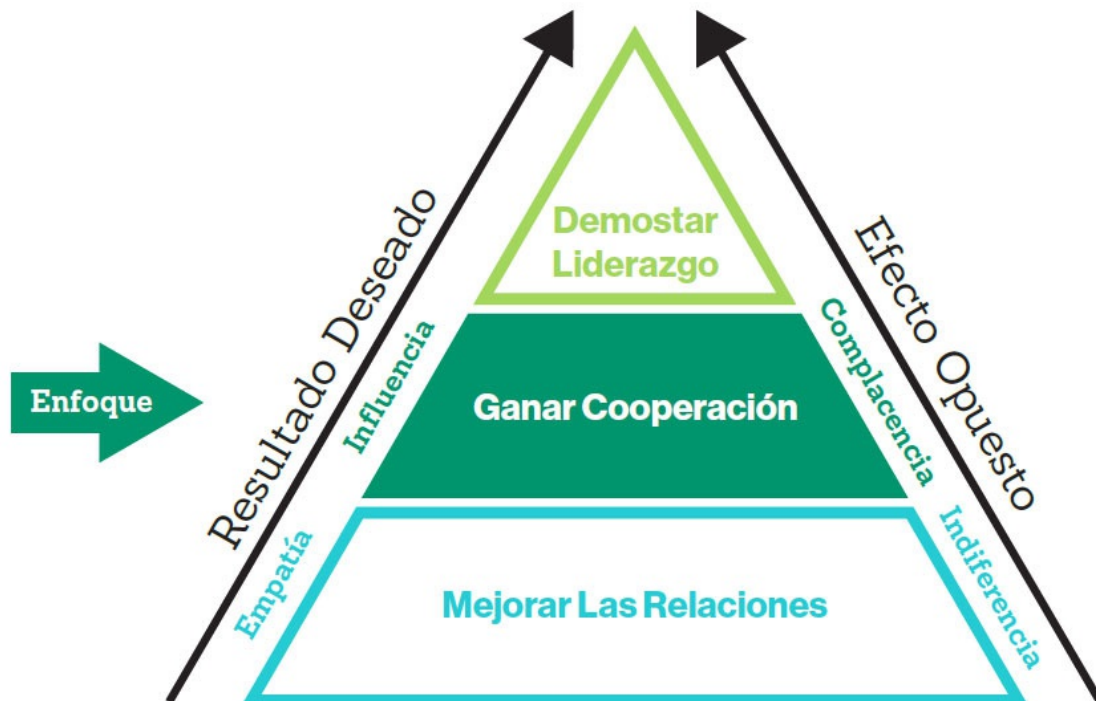


8. Hable siempre de lo que interese a los demás.



9. Haga que la otra persona se sienta importante- y hágalo sinceramente.

“Principios para lograr la cooperación” de Cómo ganar amigos e influir sobre las personas por Dale Carnegie



Obtener cooperación significa ayudar a que los demás se comprometan a trabajar en equipo. Si los miembros del equipo solo se dedican a cumplir, será solo cuestión de tiempo para que los resultados se afecten y el equipo se enrede en un conflicto incontrolable o, peor aún, que se vuelva indiferente a las metas de la organización y evasivos unos con otros. La mejor manera de lograr la cooperación es comenzar nosotros por cooperar y ser inteligentes emocionales sobre las necesidades del equipo.

Dale Carnegie ofrece 12 principios para lograr la cooperación. Estos principios no solo nos ayudan a atraer a las personas a nuestra manera de pensar, sino que nos ayudan a aprovechar la energía e inteligencia del equipo. ¡Esto fomenta la innovación, cooperación y obtención de resultados!



10. La única forma de salir ganando de una discusión es evitándola.



11. Demuestre respeto por las opiniones ajenas. Jamás diga a una persona que está equivocada.

“Principios para ganarse la confianza” (Continuación)



12. Si usted está equivocado, admítalo rápida y enfáticamente.



13. Empiece en forma amigable.



14. Consiga que la otra persona diga “sí, sí” inmediatamente.



15. Permita que la otra persona sea quien hable más.



16. Permita que la otra persona sienta que la idea es de ella.



17. Trate honradamente de ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona.

“Principios para ganarse la confianza” (Continuación)



18. Muestre simpatía por las ideas y deseos de la otra persona.



19. Apele a los motivos más nobles.

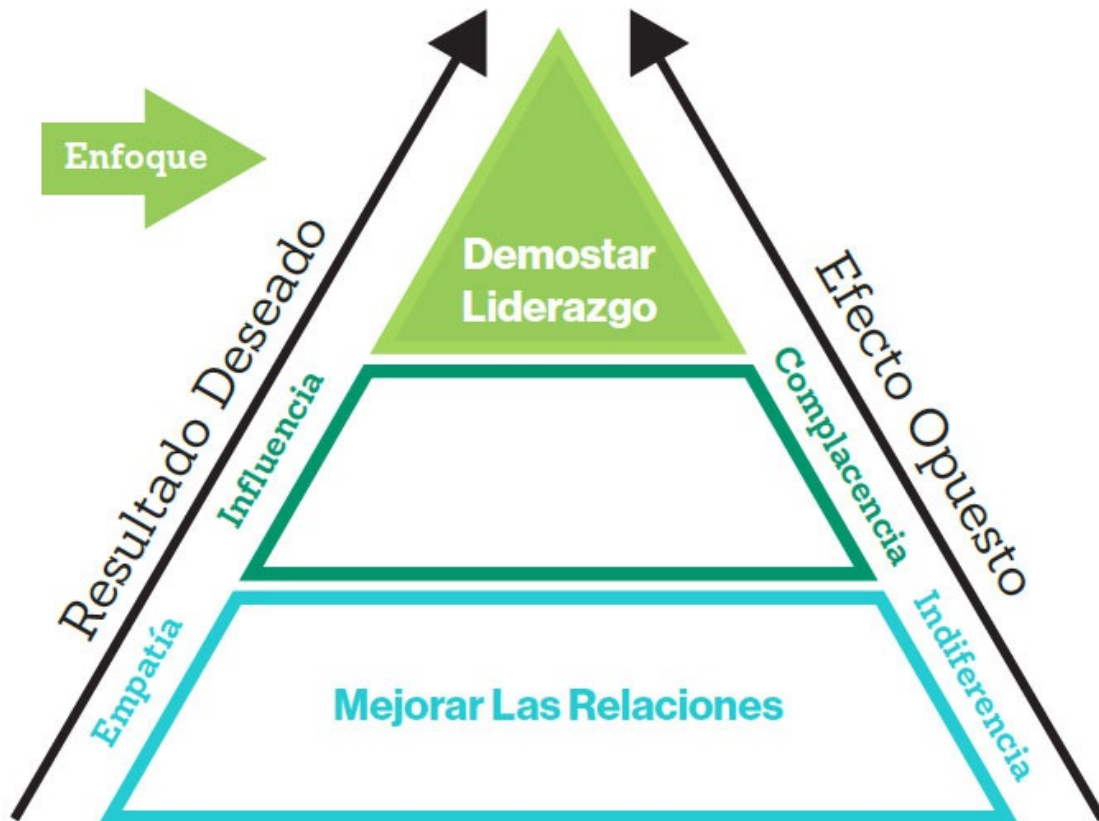


20. Dramatice sus ideas.



21. Lance, con tacto, un reto amable.

“Principios para lograr la cooperación” de Cómo ganar amigos e influir sobre las personas por Dale Carnegie



Una vez que hayamos cultivado la confianza y proporcionado un ambiente que propicie la cooperación, encontraremos que es más fácil implementar los cambios y ayudar a los demás a aceptar esos cambios.

Aun así, más fácil no significa fácil. Quizás se requieran varios intentos para que los empleados, clientes y otras personas acepten los cambios necesarios. Los últimos nueve Principios de relaciones humanas de Dale Carnegie brindan un poderoso juego de herramientas para ayudarnos a ayudar a las personas a cambiar sus actitudes sin ofenderlas ni causar resentimientos.

Esto crea el “compañerismo” necesario para lograr resultados en la organización.



22. Empiece con elogio y aprecio sincero.

23. Llame la atención sobre los errores de los demás indirectamente.



Notas

“Principios para lograr la cooperación” de Cómo ganar amigos e influir sobre las personas por Dale Carnegie (Continuación)



24. Hable de sus propios errores antes de criticar los ajenos.



25. Haga preguntas en vez de dar órdenes.



26. Permita que la otra persona salve su propio prestigio.



27. Elogie el más pequeño progreso y, además, cada progreso. Sea “caluroso en su aprobación y generoso en sus elogios”.



28. Atribuya a la otra persona una buena reputación para que se interese en mantenerla.



29. Aliente a la otra persona. Haga que los errores parezcan fáciles de corregir.

30. Procure que la otra persona se sienta satisfecha de hacer lo que usted sugiere.



Notas

Ideas que pondré en ACCIÓN

Ideas que pondré en ACCIÓN

Notas

Ideas que pondré en ACCIÓN

Ideas que pondré en ACCIÓN

Notas

Ideas que pondré en ACCIÓN

Ideas que pondré en ACCIÓN

Notas

Ideas que pondré en ACCIÓN

Ideas que pondré en ACCIÓN

Notas

ISO 9001 CERTIFIED



*The Quality Management System of
Dale Carnegie® Global Services is
ISO 9001 certified.*

Copyright © 2009, 2010, 2011, 2013, 2014, 2017

Dale Carnegie & Associates, Inc.

290 Motor Parkway

Hauppauge, New York 11788

All rights reserved. Except as permitted under the U.S. Copyright Act of 1976, no part of this publication may be reproduced, distributed, or transmitted in any form or by any means, or stored in a database or retrieval system, without prior written permission of the publisher.

Printed in the U.S.A.

ISO-404-PD-PM-0883-TR1990-V4.0

Notas