

Como ganar amigos e influir en la gente

Breve síntesis del libro de Dale Carnegie

Texto preparado por Cograf Comunicaciones como lectura de apoyo en nuestros programas de entrenamiento.
<http://www.cograf.com/asesoria/lecturas>

Bases fundamentales para relacionarse con la gente

1. Si usted quiere miel no maltrate el panal

Cuando sienta ganas de criticar a los demás, deténgase y trate de encontrar la razón por la cual ellos actúan o dicen lo que a usted le molesta. Criticar jamás lleva a resultados positivos.

La gente jamás se critica a sí misma, siempre justifica su manera de actuar con factores que escapan de su control.

Criticar es fútil debido a que coloca a la otra persona a la defensiva. Además, corre el riesgo de generar un resentimiento que puede guardar por años y salir a flote en los momentos más inoportunos.

La satisfacción a corto plazo que produce el criticismo, no compensa el dolor de largo plazo.

Varios estudios demuestran que la gente responde más a los refuerzos positivos que a los regaños y críticas.

Cuando usted sienta la necesidad imperante de corregir a alguien mediante la crítica, empiece por usted mismo: ganará mucho más.

Las personas somos criaturas de lógica y no de razón. Estamos llenos de pasiones, prejuicios y contradicciones. Tratar un asunto emotivo mediante la razón tiene poco sentido.

2. Encontrar lo que la gente realmente quiere

Las personas no tiene muchos deseos. Pero lo que desean profundamente lo ansían con todas sus ganas. Allí está la clave para tratar a las demás personas: Encontrar lo que realmente quieren y mostrarles cómo conseguirlo. Si usted lo logra, esa persona moverá montañas por usted.

Si nuestros ancestros no hubiesen tenido un apremiante deseo de importancia, desarrollar la civilización que tenemos hubiese sido imposible. Aún estaríamos comportándonos como animales. Si uno encuentra lo que motiva las acciones de una persona tendrá la clave de su personalidad.

Imagine el poder que tiene cuando le demuestra a la gente aprecio sincero y reconocimiento. Usado de forma correcta, estas personas se vuelven altamente motivadas, para ayudarlo a hacer lo que usted desee.

La adulación es una pálida sombra del aprecio sincero, y la gente se da cuenta de inmediato. La diferencia entre adulación y aprecio es que el primero surge de la boca, mientras que el aprecio viene del corazón. Un adulador solo dice lo que el otro desea escuchar.

3. Hablar en términos de lo que los demás quieren

Un principio clave para influir más y mejor en las personas es hablar en términos de lo que ellas quieren. Así usted verá las cosas de la forma en que ellas las ven.

Cada acto que realiza una persona es producto de algún deseo. Si usted es listo, en vez de hablar en términos de lo que usted quiere, hable siempre en términos de lo que su interlocutor quiere.

Usted puede obtener lo que quiera en la vida, si ayuda a los demás, en la medida de lo posible, a obtener lo que ellos quieren.

La próxima vez que quiera que alguien haga algo por usted, pare por un instante y pregúntese: ¿Cómo puedo hacer que quiera hacer esto, pero por sí misma?. Halle la respuesta, y estará en la dirección correcta

para influenciar a esa persona.

Los vendedores fallan cuando piensan sólo en lo que ellos quieren. No se percatan del hecho que nadie quiere comprar nada, y si quisieran algo, saldrían y lo comprarían.

En lo que si están todos interesados es en resolver sus problemas. Si un vendedor les puede demostrar cómo hacerlo con su producto, entonces la venta está hecha. El vendedor que logra ver las cosas desde el punto de vista del otro, no tendrá mucha competencia.

Cuando tenga una idea brillante, en lugar de hacer que los otros piensen que es de usted, deje que ellos reflexionen y la maduren. La tratarán como si fuera de ellos, y les gustará ponerla en práctica sin ningún problema.

Seis razones para que usted le guste a la gente

1. La importancia del aprecio verdadero

Si usted se interesa por la gente con la que mantiene contacto, será bienvenido con los brazos abiertos.

Usted puede hacer más amigos en un corto período de tiempo si se interesa genuinamente en ellos, de quienes a su vez puede hacer que se interesen en usted.

Si sólo tratamos de impresionar a los demás para que se interesen en nosotros nunca tendremos muchos amigos sinceros.

Para hacer verdaderos amigos debemos actuar de forma desinteresada y sin egoísmos. Debemos invertir tiempo, energía y esfuerzo.

De mostrar un interés genuino por los demás hará que usted gane amigos y que su empresa gane clientes leales.

Su demostración de interés debe ser sincera y honesta, debe ser genuina, de lo contrario será dañina a largo plazo.

Dos formas fáciles de hacer amigos son saludar siempre a los demás con entusiasmo, y tratar de recordar sus cumpleaños. Pequeñas cosas como esas pueden hacer un mundo de diferencia.

2. Una sencilla manera de causar una buena impresión

Una sonrisa brillante y alegre es un gran comienzo.

Las acciones dicen más que las palabras. Una sonrisa transmite el mensaje: "me agradas, estoy feliz de verte".

Raramente la gente tiene éxito en algo, a menos que se estén divirtiendo mientras lo hacen. El efecto de una sonrisa es poderoso. incluso cuando no se pueda ver (como en el teléfono).

Su sonrisa es como un mensajero de buenas vibraciones, le comunica a todos con los que se relaciona una grandiosa sensación de alegría. Hace que la gente se sienta bien haciendo negocios con usted, e incluso hace que los extraños que no lo conocen se interesen en conocerle.

Si usted no tiene ganas de sonreír, trate de hacerlo. Sin darse cuenta, comenzará a sentirse mejor, sólo por el hecho de estar sonriendo.

Recuerde, la felicidad no depende de factores externos. Es el reflejo de lo que usted siente por dentro. Lo que usted posee o lo que usted es no es en realidad lo que lo hace feliz o infeliz.

Lo que usted piensa acerca de lo que tiene o acerca de lo que usted es lo que lo hace realmente feliz.

3. Trate a las personas por su nombre

El sonido más importante para una persona es el de su propio nombre. Aproveche esto, desarrollando su propio sistema para recordar los nombres de las personas.

Muchas personas se incomodan con los nombres de los demás. Al escuchar sus nombres por primera vez no hacen el mínimo esfuerzo para aprenderlo. Por esto, pueden avergonzarse más adelante al ver a las personas y no recordar como se llaman.

El truco es desarrollar su propio sistema para recordar nombres, que vaya acorde con la forma como usted funciona.

Puede se escribir el nombre de la persona tan pronto como lo escucha, o hacer que la persona se lo deletree si es difícil de recordar (o cualquier otro sistema que le funcione). Lo importante es tener su sistema, y utilizarlo.

La habilidad para recordar nombres, es muy importante en el mundo de los negocios, en la vida política y social.

4. Escuchando puede convertirse en un buen conversador

Si usted sabe escuchar de forma activa, animando a las personas a que le hablen de ellas, pensarán que usted es el mejor conversador que jamás hayan conocido.

La gente ansía conversar con personas que sepan escuchar, con quien expandir el ego, a quien contarle todo lo que se ha hecho en la vida.

Si usted le ofrece esta posibilidad siempre querrán tenerlo cerca. Se sorprendería al ver la diferencia en las personas (hasta en la persona más hostil del mundo) cuando se encuentran con alguien que los sabe escuchar.

Considere lo opuesto: hablar constantemente de usted, interrumpir a los demás con frecuencia para hablar de sí mismo, nunca escuchar lo que los otros tienen que decir... ¿Cuán popular cree que será?

Si usted aspira a ser un buen conversador, preste atención a lo que escucha. Para ser interesante, muéstrese interesado en los demás.

Haga preguntas que a la gente le guste contestar, aliente a los demás a hablar de sus logros y verá como se interesarán en los suyos también.

5. Cómo hacer que la gente se interese por su mensaje

La mejor forma de llegarle al corazón a una persona es hablándole de aquellas cosas que más le importan.

Si usted trata de ver las cosas desde el punto de vista de la persona con quien está hablando, y le habla en términos de sus intereses, verá como querrá hacer negocios con usted.

Si puede anticipar cuál es el tema que más le interesa a su interlocutor, y lo analiza y estudia, este se maravillará por el conocimiento que usted tiene de los temas que a él le importa.

Este es el arte de agradar a todo aquél que usted desee influenciar.

6. Cómo hacer para gustarle a la gente de inmediato

Usted le gustará rápidamente a la gente si puede, sinceramente, hacer sentir a la otra persona importante.

Uno de los sentimientos mas grandiosos conocidos por el hombre es el ser capaz de hacer algo para otra persona, sin que esa persona pueda hacer algo a cambio por uno.

Si constantemente logramos que la gente que nos rodea se sienta importante a nuestro lado, ellos harán lo que sea para estar allí. El poder del aprecio sincero y honesto es asombroso.

Las pequeñas amabilidades son importantes. Frases cortas como "lamento interrumpirlo", "sería tan amable

de...", "le importa si..." son señales de buena educación y causan una impresión indeleble en las personas que usted conoce.

Aprenda a reconocer las cualidades particulares que toda persona posee. La gente responderá de forma positiva a ese reconocimiento de su parte.

Cómo lograr que la gente piense como usted

1. El mejor camino comienza evitando las discusiones

La única manera de obtener un buen resultado de una discusión es evitarla.

La mayoría de las veces las discusiones terminan con las partes firmemente convencidas de que tienen la razón y que los demás están equivocado.

Si usted gana la discusión igual pierde, porque genera un sentimiento negativo en el otro. Cuando una persona es convencida en contra de su voluntad siempre queda con la misma opinión en su interior.

El truco está en tratar de que un desacuerdo no termine en una discusión. Para ello:

1. Acepte el desacuerdo como una oportunidad para aumentar su conocimiento y experiencia.
2. Evite reaccionar a la defensiva.
3. Controle su temperamento.
4. Escuche a la otra parte antes de responder. Verifique que comprende el punto de vista del otro.
5. Busque áreas en las que ambos estén de acuerdo y concéntrese en ellas.
6. Sea honesto. Si comete un error admítalo pronto. Esta táctica desarma a la otra persona rápidamente.
7. Prometa considerar las ideas de la otra persona antes de responder.
8. Agradezca al otro por preocuparse por usted y mostrarle dónde se ha equivocado.
9. Para que las partes tengan tiempo de reflexionar, evite cualquier otra acción.

2. El arte de señalar los errores de los demás

Si usted desea tener enemigos una forma garantizada de lograrlo es señalándole a la gente sus errores.

Recuerde que no solo con palabras se le puede decir a la gente que usted piensa que se han equivocado. Eso también se puede transmitir con acciones.

Indicar los errores no les hará cambiar para nada. Por el contrario, conseguirá que quieran vengarse de usted por creerse un "sabelotodo".

Es mucho más efectivo y divertido probar que la persona se equivocó sin que ella se de cuenta. Esto requiere de mucho juicio y sutileza.

Trate de utilizar frases como "Mira, honestamente eso lo veo de otra forma. Pero podría estar equivocado, suele ocurrirme. Si realmente estoy equivocado, quiero saberlo. Examinemos los hechos".

Nadie se puede ofender al ser tratado de esa manera y con frecuencia tratarán de examinar minuciosamente lo que han hecho.

Pocas personas actúan de forma lógica, la mayoría son guiadas por sus prejuicios. No quieren cambiar de opinión acerca de nada.

Decirles entonces que están equivocadas, simplemente golpea su dignidad y hace que usted sea percibido como un intruso, y que no es bienvenido en sus vidas.

3. Si usted se equivoca admítalo de inmediato

Usted se sorprenderá con los resultados cuando admite rápida y enfáticamente que se ha equivocado. Por lo general la gente inmediatamente le asegurará que su error no ha sido grave.

Reconozca su error con entusiasmo. Además, haga todas las críticas posibles a su decisión antes que los

otros tengan la oportunidad de hacerlas. Mida sus reacciones.

Esta técnica a menudo evita todas las peleas que se pueden producir como consecuencia de su error, y elimina la tensión del ambiente. También ayuda a resolver el error.

Admitir sus errores lo distinguirá de las personas comunes. Incluso, le puede atribuir cierta nobleza.

4. La efectividad de la miel

Es bueno siempre comenzar una conversación en un tono amistoso, incluso si en el interior usted se siente abatido. Si empieza con un silbido o un rugido estará hundido antes de comenzar.

Si alguien está molesto con usted y usted le habla de forma argumentativa, pondrá las cosas peor.

Si por el contrario, usted lo aborda en una forma gentil y amistosa, la persona será mucho más receptiva y estará dispuesta a conversar acerca del asunto.

A diferencia del atropello y la violencia, la gentileza y un acercamiento amistoso hacen que las personas cambien de actitud.

5. El secreto de Sócrates

No comience una discusión hablando de sus diferencias. Empiece con los puntos que tiene en común con las otras partes, y de allí vaya cuidadosamente hacia los puntos más controversiales. Este es el método socrático para ganar discusiones.

Conseguir que el otro diga "sí" al principio de una discusión incrementa sus posibilidades de éxito.

Si se combina esta práctica con el hábito de ver siempre las cosas desde la perspectiva de la otra persona, hará que el otro concuerde rápidamente en aquello que, momentos antes, hubiese negado fervientemente.

6. La debida gerencia de las quejas

Deje que la persona hable todo lo que quiera cuando venga a quejarse acerca de algo. Escúchela sincera y pacientemente, con mente abierta. Anímela a expresar todas sus ideas. Con frecuencia, la persona llega a una solución por sí misma.

A casi toda persona exitosa le encanta recordar el pasado. Sobre todo sus primeras luchas. Dele la oportunidad de hacerlo. Seguro que ésta persona lo apreciará mucho más.

Aún los amigos prefieren hablar acerca de sus logros que escuchar los nuestros.

Cuando nuestros amigos se destacan, se sienten importantes, cuando nosotros nos destacamos frente a ellos se sienten inferiores y hasta envidiosos.

Hable menos acerca de usted mismo y escuche más a sus socios, amigos, y empleados; disfrutarán enormemente tenerlo a usted cerca.

7. Cómo lograr la cooperación de los demás

Cuando una persona siente que una idea se le ocurrió a ella trabajará fuerte y duramente hasta hacerla realidad.

A nadie le gusta que le vendan una idea o que le manden a hacer algo. Todos preferimos sentir que estamos haciendo algo que va acorde a nuestras propias ideas o actos. A todos nos gusta ser consultados acerca nuestros deseos, pensamientos o ideas.

Una persona sabia tratará de hacerle sentir al otro que esa idea salió de ambos. Así logrará que la persona tenga un verdadero interés en realizarla, e invertirá más energía que si trabaja en una idea que es totalmente de otra persona.

8. La clave de ver las cosas como los demás

La clave para adentrarse en las acciones y personalidad de los demás está en ver las cosas desde sus puntos de vista. Si usted logra cultivar esta habilidad, sabrá exactamente cómo influir a la gente.

Cuando los demás están equivocados, no los rechace. Trate y descubra por qué se sienten de esa forma. Pregúntese ¿cómo reaccionaría yo si estuviera en su lugar? El éxito al lidiar con la gente depende de una verdadera comprensión del punto de vista del otro.

La próxima vez que usted le pida a alguien que haga cualquier cosa, deténgase y piense en eso desde la perspectiva de esa persona.

Si usted puede presentar su idea en éstos términos (y no desde su propio punto de vista) sus probabilidades de éxito serán mucho mayores.

Esto requiere de más esfuerzo, pero los resultados bien merecen la pena.

9. Lo que todos quieren

Por encima de cualquier cosa, todos quieren ser comprendidos y aceptados. Recuerde esto cada vez que esté en contacto con alguien y verá como las personas regresan siempre a usted.

"No te culpo por sentir lo que sientes. Si yo estuviera en tu lugar, me sentiría exactamente igual".

Esta es una frase mágica que disipa cualquier desacuerdo y hace que el otro se sienta cómodo con usted.

Tenga en cuenta que cerca de un 75% de las personas que usted conoce están deseosas de simpatía y comprensión. Déselas y lo amarán por ello.

10. Una apelación que a todos les encanta

Apele a los motivos más nobles de la gente.

La mayoría de las personas tienen dos motivos para sus acciones: Uno, que suena bien; y dos, el verdadero.

Siempre pensamos en términos de la verdadera razón para actuar, pero nos gusta buscar motivos más nobles para utilizarlos como "cortina de humo".

Acéptelo y trabaje con esto en lugar de tratar de cambiar el mundo.

11. Exprese sus ideas con pasión

Encuentre una forma de dramatizar sus ideas en forma creativa. Esto hará una gran diferencia.

Afirmar la verdad no es suficiente. Busque formas para expresar sus ideas en forma vívida, interesante y dramática. Trate de usar sus dotes teatrales, seguramente logrará captar la atención.

Si se le ocurre una forma original de presentar su información, que atrape la atención de los que lo rodean, ya está en la vía de influenciar su conducta.

Hágala tan real y vívida que la persona realmente la crea. Use su imaginación y haga lo inesperado.

12. Cuando no le funcione más nada pruebe esto

Para hacer que la gente coopere con usted apele a sus deseos para destacarse, para sobresalir, sus deseos de sentirse importantes. Plánteeles un reto que no puedan resistir.

La gente exitosa se fortalece por el reto de lograr algo que parecería difícil de hacer.

Los principios del buen liderazgo

1. La forma más efectiva de señalar fallas

Por lo general, la gente acepta mejor la crítica constructiva cuando la otra persona comienza con una frase de aprecio o un cumplido sincero, que si comienza con la crítica misma .

Siempre es más fácil para una persona aceptar las críticas, si éstas llegan con un cumplido primero.

Si usted desea influir en los demás de manera hábil, antes de decirles lo que podrían hacer mejor busque primero lo que ellos hacen realmente bien.

Este énfasis le dará excelentes resultados.

2. Cómo criticar sin ser odiado

Una forma efectiva de corregir los errores que los demás cometen es enfocar la atención de ellos hacia los errores de forma indirecta. Así la gente se siente mucho mejor y es mas probable que hagan las correcciones por su propia cuenta.

Cuando tenga que hacer una crítica nunca utilice la palabra "pero". Por lo general la gente escucha hasta que oye esta palabra, ya que la asocian inmediatamente a dificultades.

Cambie el "pero" por el "y" en cualquier conversación. De inmediato verá la diferencia en la manera como captan el mensaje.

Ejemplo:

Antes: "Estamos muy orgullosos de ti, Pedro, *pero* si trabajaras mas duro, podrías hacerlo mejor".

Después: "Estamos muy orgullosos de ti, Pedro. Y si sigues trabajando duro llegarás a donde debes estar".

Usted se dará cuenta que llamar la atención de la gente hacia sus propios errores de forma indirecta funcionará, incluso con aquellas personas que son demasiado sensibles a la crítica.

La controversia y los malos sentimientos se pueden evitar. Se puede fomentar un espíritu de cooperación mediante el uso de la crítica indirecta.

3. Hable de sus propios errores primero

Cuando critica a otro, si usted habla de sus propios errores primero verá que esta persona se volverá mucho más sensible para aceptar sus consejos.

No es tan difícil escuchar los errores propios, cuando la persona que nos los señala comienza nombrando sus propias fallas. Esto libera la tensión, aclara el ambiente y promueve la cooperación.

Admitir sus errores, incluso aunque no los haya resuelto, puede ayudar a convencer al otro a cambiar de actitud.

4. A nadie le gusta seguir órdenes

Cuando trabaja con asistentes o asociados, si usted expresa sus peticiones como sugerencias en lugar de órdenes, las personas se sentirán mucho mejor y lo harán más gustosas.

En vez de decir "haga esto" o "no haga eso", intente decir "tenga en cuenta esto" o "¿piensa que eso puede funcionar?".

Esta diferencia evita pegarle en el orgullo de la gente, les hace sentir valorados y lo coloca a usted como una persona razonable. En otras palabras, alienta la cooperación en lugar de la rebelión.

Por otro lado, este tono también estimula la creatividad de la persona. Puede que a esta persona se le ocurra algo aún mejor de lo que usted le pide.

Sus asistentes o socios abordarán la tarea con una actitud muy distinta cuando esta no el típico tono de una

orden.

5. Deje que los demás prueben sus capacidades

Cuando tenga que hacer algo desagradable, tome en cuenta los sentimientos de los demás y hágase responsable por lo malo.

Usted puede fomentar un ambiente de trabajo mucho más productivo si le da a los demás la oportunidad de hacer las cosas por sí mismos.

Si usted sugiere ciertas acciones a tomar y luego deja que las personas hagan las cosas lo mejor que puedan, crea una situación en la que la gente que trabaja para usted sabe que puede sobresalir.

6. Cómo motivar a la gente hacia el éxito

Sea absolutamente sincero y cordial cuando halague cualquier mejora o progreso. Las personas florecerán ante sus ojos.

Este es el enfoque positivo de la motivación e influencia a las personas. Elogie lo bueno en lugar de criticar lo malo; es mucho más efectivo tanto a largo como a corto plazo.

Unas pocas palabras de elogio pueden cambiar el futuro de una persona.

La próxima vez que usted este tentado a hablar acerca del fracaso de alguien, intente elogiarle sinceramente por otra cosa y vea qué tipo de resultados obtiene.

7. Dele a las personas una buena reputación

Si usted le da a alguien una buena reputación seguramente la persona actuará a la altura de la misma.

Si usted quiere mejorar la conducta de alguien actúe como si esta persona ya estuviera actuando así. Como dijo William Shakespeare: "Asuma una virtud si no la tiene".

8. Haga que la falta parezca fácil de corregir

Cuando la gente falle dele aliento. Esto por sí solo hace que cualquier falta parezca más sencillo corregirla.

Sea generoso al alentar a una persona, haga que las cosas parezcan fáciles de hacer.

Déjele saber que usted tiene fe en su habilidad para hacerlo, que sienta que tiene un don aún no desarrollado para eso. Así, la persona practicará noche y día hasta que lo haga como debe ser.

9. Haga que se sientan felices de hacer lo que usted quiere

La gente es mas propensa a hacer lo que usted quiera cuando usted los hace felices por hacerlo.

Si usted siempre halla la manera de hacer al otro feliz por hacer lo que usted quiere, obtendrá mejores resultados.

Esto requiere de mucho tacto. Ejemplo: Si usted no puede ayudar a alguien porque no está a su alcance, usted puede hacer algo por su insatisfacción ayudándole a encontrar a alguien que sí pueda.

Haga lo siguiente:

- a. Sea sincero, no prometa nada que no pueda hacer.
- b. Sepa exactamente qué quiere que el otro haga.
- c. Tenga empatía, vea las cosas desde el otro punto de vista
- d. Considere los beneficios que la otra persona recibirá.
- e. Vincule esos beneficios a los deseos de la otra persona.
- f. Expresé sus deseos en términos que reflejen vívidamente el beneficio que el otro recibirá.

Adquiere el libro "Cómo ganar amigos e influir sobre las personas" de Dale Carnegie en Amazon.com:
<http://bit.ly/4qvyQX>

Cograf Comunicaciones
20º Aniversario: 1990 - 2010
<http://www.cograf.com>
<http://www.cursoscograf.com>
<http://www.folletoweb.com>
<http://www.internetips.com>
<http://www.libroscograf.com>
<http://cograf.wordpress.com>
<http://twitter.com/cograf>