

**etnykə**<sup>MR</sup>

**Guía práctica** de 30 páginas

# **Cómo hacer amigos e influir sobre las personas**

## **Descripción:**

Guía práctica de comunicación basada en el libro de Dale Carnegie: Cómo ganar amigos e influir sobre las personas.

▮▮ Trate siempre que la otra  
persona se sienta importante.  
Es lo que busca.

- Dale Carnegie

# Índice de Contenidos

<b>La base</b>	<b>La base</b>	<b>La base</b>	<b>La influencia</b>
Cómo crear un mensaje potente	Cómo tratar al prójimo	6 maneras de agradara a los demás	Lograr que los demás piensen como ud.
5	6	7	10
<b>Ser líder</b>	<b>Nosotros</b>		
Cambiar a los demás	Contacto		
22	29		

# La base: Cómo crear un mensaje potente:

- 1 Concreción:**  
Objetividad y autoridades de referencia.
- 2 Persuasión:**  
Lo que interesa al oyente/lector y lo que puedes aportar. Ataca a las necesidades emocionales desde la base objetiva y de tu experiencia.
- 3 Argumentación:**  
Relaciona las dos anteriores con una conclusión que suponga movimiento o la acción deseada.

## Recomendaciones:

- ☆ Tras escribirlo, si sobran palabras quitar todas la que no aporten.
- ☆ Evitar el lenguaje negativo, siempre en positivo.
- ☆ Evitar palabras terminadas en "-mente" y los gerundios.

## Cómo tratar al prójimo:

---

### 1 No critique, no juzgue ni condene, ni se queje.

Lo que hace esa persona lo hace porque unas circunstancias le han llevado a ello.

Podría haber sido usted. No significa que lo acate, tan sólo no lo juzgue y busque de qué manera podría usted haber llegado a ese punto.

### 2 Demuestre aprecio honrado y sincero sobre sus valores.

Las personas necesitan sentirse importantes en algo. Desde ese punto se abren al acuerdo.

### 3 Despierte en los demás un deseo vehemente.

Todo el mundo desea o necesita algo, hable de lo que desea el otro y no de usted mismo o sus deseos (usted "no es importante" para él, acéptelo).

## 6 maneras de agradar a los demás:

---

### 1 Interesese sinceramente por los demás.

Y alegrese de tenerles en cada gesto (saludar, sonreír, preguntar, etc.).

### 2 Mirada blanda y sonría. Siempre sonría.

### 3 Recuerde que para toda persona, su nombre es el sonido más dulce en cualquier idioma. Pronúncielo.

### 4 Sea un buen oyente.


Anime a los demás a que hablen de si mismos (entusiasmo y persuasión: que sientan que les comprende porque comparte ciertos sentimientos o vivencias con ellos).

### 5 Hable pensando en lo que interesa a los demás.

Si es necesario infórmese antes sobre esas personas y sus gustos.

### 6 Haga que la otra persona se sienta importante.

Y hágalo sinceramente. Valore sus fortalezas.

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

- Dale Carnegie

# La influencia:

## Lograr que los demás piensen como ud.:

### 1 No es posible ganar una discusión. Evítela.

El odio nunca es vencido por el odio, sino por el amor y un malentendido no termina nunca gracias a una discusión sino gracias al tacto, la diplomacia, la conciliación y un sincero deseo de apreciar el punto de vista de los demás.

Impedir que un desacuerdo se convierta en discusión:

- Acepte el desacuerdo. Agradezca otro punto de vista.
- Desconfíe de su primera impresión instintiva (suele ser defensiva).
- Controle su carácter. Se puede medir la dimensión de una persona por lo que la irrita.
- Primero escuche todo lo que su oponente diga. Cualquier interrupción levanta barreras, es mejor crear puentes de comprensión.
- Busque las áreas de acuerdo. Una vez oído al oponente, antes de exponer otra cosa establezca las áreas de acuerdo.
- Sea honrado. Si ha tenido errores que pueda admitir hágalo. Sea honesto, esto desarmará a sus oponentes y reducirá su actitud defensiva.
- Prometa pensar y analizar las propuestas de sus oponentes.
- Agradezca sinceramente a sus oponentes su interés (ambos buscáis seguramente lo mismo en el fondo).

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

Decirle a una persona que esta equivocada es desafiarle. Puede desafiarse con una mirada, entonación o gesto también. Pocas personas son lógicas, casi todos tenemos prejuicios y nos cegamos por esas ideas, pasiones o temores que ejercen resistencia al cambio ya sin que siquiera se haya desafiado o atacado al orgullo.

Aunque sepas que está equivocado no ataques, acepta que su visión es válida en casos pero tu piensas o consideras que otro camino es óptimo pero puede que estés equivocado. Aceptar que quizá estas equivocado detendrá la discusión y hará que la otra persona desee ser tan justa como usted.

***Evite toda contradicción directa hacia los sentimientos de los demás y toda afirmación tajante de los suyos.***

### 3 Empiece siempre de forma amigable.

Si el corazón de un hombre esta lleno de discordia y malos sentimientos contra usted, no puede atraerlo a su manera de pensar ni con toda la lógica de la Creación. Hay que comprender que, ni en las relaciones profesionales ni en las personales, a nadie la gusta cambiar de idea. Sólo de forma amable y suave puede llegar a reconducirse una opinión. Nada de presión ni de forzar opiniones o situaciones. Hay que ser calmado y amistoso.

***Si deseamos ganar a alguien, debemos convencerlo primero de que somos un amigo sincero.***

#### 4 Si usted está equivocado, admítalo rápida y rotundamente.

Hay un cierto grado de satisfacción en tener el valor de admitir los errores propios. No solo limpiar el aire de culpa y actitud defensiva, sino que a menudo ayuda a resolver el problema creado por error. Admitir los errores nos eleva a un plano de humildad.

Si sabemos de todas maneras se va a demostrar nuestro error, tome la delantera y admita su error, es mucho más fácil escuchar la crítica de nuestros labios que la censura de los labios ajenos. Diga usted de sí mismo todas las cosas peyorativas que sabe que está pensando la otra persona o quiere decir. Hágalo antes de que él haya tenido la oportunidad de formularlas y le quitará la razón de hablar. Lo mas probable - una probabilidad de ciento a uno - es que su contrincante asuma entonces una actitud generosa, de perdón, y trate de restar importancia al error cometido por usted.

#### *¿Qué se puede decir a un hombre que de manera humilde admite sus errores y nos trata así?*

Cuando tengamos razón, tratemos de atraer, suavemente y con tacto, a los demás a nuestro modo de pensar; y cuando nos equivoquemos - muy a menudo, por cierto, a poco que seamos honrados con nosotros mismos - admitamos de forma rápida y con entusiasmo el error. Esto producirá resultados asombrosos y lo crea o no, comprenderá que criticarse en esas circunstancias es más divertido que tratar de defenderse.

#### 5 Consiga que la otra persona diga < Sí, Sí > inmediatamente.

Cuando hable con alguien, no empiece nunca discutiendo las cosas en que hay divergencia entre los dos. Empiece destacando - y siga destacando- las cosas en que están de acuerdo. Acentúe si es posible, que los dos tienen el mismo fin y que la única diferencia es de método y no de propósito. Haga que la otra persona diga < Sí, Sí > desde el principio y evite el < NO > si es posible.

***Cuando una persona dice < NO > todo el orgullo que hay en su personalidad exige que sea consecuente consigo misma.***

Tal vez comprende más tarde que ese NO fue un error; pero de todos modos algo le impulsa a respetar a su precioso orgullo.

El emisor hábil obtiene desde el principio una serie de Síes como respuesta, poniendo así en dirección positiva los procesos psicológicos de quienes lo escuchan. Tanto la predisposición psicológica del oponente se puede manifestar a menudo de forma clara en cómo mueve su cuerpo, retiradas, acercamientos sutiles, etc.

***Cuantos más < Sí > logremos de partida y a lo largo de la conversación mejor. (Método Socrático.)***

## 6 Permita que sea la otra persona quien hable más.

Casi todos nosotros, cuando intentamos atraer a los demás a nuestro modo de pensar, hablamos demasiado. Los vendedores especialmente, son adictos a este costoso error.

Dejemos que hable la otra persona. Ella sabe más que nosotros acerca de sus negocios y necesidades. Hagámosle preguntas y permitámosle que nos explique cosas. Si estamos en desacuerdo con ella podemos sentirnos tentados a interrumpirla. Pero no lo hagamos. Es peligroso. No nos prestará atención mientras tenga todavía una cantidad de ideas propias que reclaman expresión. Escuchemos con paciencia. Seamos sinceros. Alentémosla a expresar del todo sus ideas.

Generalmente, hasta nuestros amigos prefieren hablarnos de sus hazañas antes que escucharnos hablar de las nuestras. La Rochefoucauld, filósofo francés, dijo:

***“Si quieres tener enemigos supera a tus amigos; si quieres tener amigos, deja que tus amigos te superen”***

¿Por qué? Porque cuando las personas sienten o creen que nos superan tienen sensación de su importancia; pero cuando les superamos se sienten inferiores y ello despierta su envidia y sus celos” (ojo con esto y no confundirlo con adular y ser sombra de nadie sin hacerse valer, se trata de dar importancia al otro y escucharle sus logros, hable sólo de los suyos cuando le pregunten.).

## 7 Obtener cooperación. Que sientan que la idea es suya.

¿No tiene usted más fe en las ideas que usted mismo descubre que en aquellas que le sirven en bandeja de plata? Entonces en vez de imponer una idea no sería más sagaz hacer sugerencias que facilitar que los demás lleguen solos a la conclusión?

Todos preferimos creer que compramos lo que se nos antoja y actuamos según nuestro criterio. Nos gusta que se nos consulte acerca de nuestros deseos, necesidades y nuestras ideas.

## 8 Lo que todos quieren. Te entiendo y te respeto.

Frase mágica anti malos sentimientos:

***“Yo no lo culpo en absoluto por sentirse como se siente. Si yo estuviera en su lugar, no hay duda de que me sentiría igual que usted”***

Las 3/4 partes de las personas que conocerá en su vida tienen SED DE SIMPATÍA. Deles simpatía y ganará su afecto.

La autocompasión es una búsqueda de esto: cuando un niño viene enseñando el golpe que se ha dado o el adulto nos cuenta lo dura que ha sido su vida, enfermedad o cicatriz. Muestre simpatía por las ideas y deseos de la otra persona pero recuerde, elogiar no es lo mismo que adular.



## 9 **Vea con honradez las cosas desde el punto de vista del otro. ¿Por qué esta persona querría hacerlo?**

La otra persona puede estar equivocada. Pero ella no lo cree. No la censure. Cualquiera tonto puede hacerlo. Trate de comprenderla, sólo las personas sagaces, tolerantes y excepcionales proceden así.

Hay alguna razón por la cual la otra persona piensa y actúa como lo hace. Descubra esa razón oculta y tendrá la llave de sus acciones, quizá de su personalidad. Trate, de forma honrada, de ponerse en su lugar. Al interesarnos de las causas es menos probable que nos disgusten los efectos y podamos trabajar sobre ellos. Esto aumentará notablemente nuestra capacidad para tratar a las personas.

Sea sincero, deténgase un momento a comparar su profundo interés por sus propios asuntos con su escasa preocupación por todo lo demás. Entonces comprenda que todos los habitantes del mundo piensan exactamente lo mismo. Entonces la teoría es clara: el modo de alentar al interlocutor a tener la mente abierta a nuestras ideas, es iniciar la conversación dándole claras indicaciones sobre nuestras intenciones, dirigiendo lo que decimos por lo que nos gustaría oír si estuviéramos en la piel del otro. O por lo menos desde el lugar que él lo ve, aceptando siempre sus puntos de vista.

## 10 **Apele a los motivos más nobles.**

La mayoría de las personas que nos cruzamos tienen un alto concepto de sí mismas y quieren ser nobles, altruistas en su propia valoración.

JP Morgan decía que la gente tiene 2 razones para hacer las cosas: una que suena bien y otra que es la que uno piensa que es su verdadera razón.

No hay necesidad de insistir en ello. Pero todos, como en el fondo somos idealistas, queremos pensar en los motivos que suenan bien. Así pues, a fin de cambiar a la gente, apelemos a SUS motivos más nobles.

La gente quiere responder ante su ideal e imagen de ser honrados. Incluso el individuo inclinado a regatear reaccionará favorablemente casi siempre si se le hace sentir que se le considera una persona honrada, recta y justa.

## 11 **Dramatice sus ideas.**

No debemos exagerar pero no basta con decir una verdad. Hay que hacerla vívida, interesante, apasionada y espectacular. El cine lo hace; la televisión lo hace. Y usted también tendrá que hacerlo si desea llamar la atención.

**12** Cuando nada esté dando resultado, lance un reto.

Charles Schwab: La forma de conseguir que hagan las cosas es estimular la competencia.

No hablo de estímulo sórdido, monetario, sino del deseo de superarse ¡El desafío! Arrojar el guante! Es un medio infalible de apelar a la gente con carácter.

Eso es lo que encanta a toda persona que triunfa: el juego. La oportunidad de expresarse.

La oportunidad de demostrar lo que vale, de destacarse, de ganar. Es la razón de ser de las carreras o concursos. El deseo de sobresalir. El deseo de sentirse importante, especial.

**12 Ideas clave:****Lograr que los demás piensen como ud.:**

1. No es posible ganar una discusión. Evítela.
2. Demuestre respeto por las opiniones. No diga a una persona que está equivocada.
3. Empiece siempre de forma amigable.
4. Si usted está equivocado, admítalo rápida y rotundamente.
5. Consiga que la otra persona diga < Sí, Sí > inmediatamente.
6. Permita que sea la otra persona quien hable más.
7. Obtener cooperación. Que sientan que la idea es suya.
8. Lo que todos quieren. Te entiendo y te respeto.
9. Vea con honradez las cosas desde el punto de vista del otro.
10. Apele a los motivos más nobles.
11. Dramatice sus ideas.
12. Cuando nada esté dando resultado, lance un reto.

▮▮ Si hay un secreto del éxito reside en la capacidad para apreciar el punto de vista del prójimo y ver las cosas desde ese punto de vista así como desde el propio.

– Henry Ford

# Ser líder:

## Cambiar a los demás sin ofender ni despertar resentimientos:

### 1 Si usted tiene que criticar, esta es la manera de hacerlo.

Empiece siempre por el elogio y aprecio sincero. Esto le acerca a la otra persona, suaviza el juicio o la crítica que va a recibir despues sin que parezca tan dura. Se siente más cerca y valorada pero teniendo que mejorar.

También decirle a las personas las cosas buenas que ves cada día, aunque sea un vestido u otro detalle lleva a que tengan una imagen positiva en general sobre como les ves, lo que opinas de ellos. Esto favorece a que cuando algo falle y deban arreglarlo se dejen más la piel por aquello en lo que estan involucrado, no quieren que cambies de opinión respecto a su persona, que les restes importancia o valía.

### 2 Hable de sus propios errores antes de criticar los de los demás.

Si el contexto de critica se está desarrollando en una conversación extensa, admitir los errores, aun cuando uno no los haya corregido, puede convencer al otro de la conveniencia de cambiar su conducta.

### 3 Cómo criticar y no ser odiado por ello.

Se trata de llamar la atención sobre los errores de los demás de forma indirecta. Y vemos dos posibilidades:

#### a) Criticar no de palabra, sino con el ejemplo:

Por ejemplo: si eres jefe y en la tienda hay una clienta no atendida mientras tus dependientes están hablando y riendo entre ellos, llamas a la clienta y la atiendes tu delante de tus dependientes, no hace falta decir más, está todo dicho. O si alguien está fumando en un lugar que no se debe, le invitas a un cigarro y le pides que ese se lo fume fuera como se indica en las normas.

#### b) De palabra:

Si lo hacemos hablando, el mero cambio de una pequeña palabra puede representar la diferencia entre el triunfo y el fracaso en cambiar a una persona sin ofenderla o crear resentimiento.

Ejemplo: "estoy orgulloso de ti por la notas PERO si te hubieras esforzado en álgebra habrian sido mejores"

Ese PERO hace que el receptor se cuestione la sinceridad del elogio, le parecerá un truco para poder pasar de contrabando la critica. Habría que decirlo en positivo:

**"Estoy orgulloso de ti por las notas este mes y si ademas sigues esforzándote podras subir la nota de álgebra al nivel de las demás"**

Plantear nuestras criticas en positivo.

**4 Haga preguntas en vez de dar órdenes.**

A nadie le agrada recibir órdenes. Una técnica así facilita a cualquiera la corrección de sus errores. Una técnica así salva el orgullo de cada uno y le da una sensación de importancia.

Le hace querer cooperar en vez de rebelarse.

No es un "haga o no haga esto", Es más bien un: "Tal vez podría considerar esta posibilidad" "¿Cree que esto puede funcionar?" "¿Qué le parece esto?" "Quizá si lo planteamos de este modo..."

Comenzar permitiendo que las personas se sientan parte de la decisión les hace sentir importantes. Será mas fácil así argumentar las decisiones o las necesidades apremiantes a cubrir en pro de todos y que sientan que ellos han tomado parte de ello.

**5 Permita que la otra persona salve su prestigio.**

Que importante es esto y cuan pocos de nosotros nos paramos a pensarlo. Pisoteamos los sentimientos de los demás, saliéndonos con la nuestra, mostrando defectos y juicios, amenazas, etc. Unos minutos de reflexión, un par de palabras consideradas, una auténtica comprensión de la actitud de la otra persona, puede conseguir mocimiento en la otra persona sin resentimiento.

Aun cuando la otra persona esté equivocada de forma clara, sólo haremos daño si le hacemos perder el prestigio.

A. de Saint-Exupery: "No tengo derecho a decir o a hacer nada que disminuya a un hombre ante sí mismo. Lo que importa no es lo que yo pienso de él, sino lo que él piensa de sí mismo. Herir a un hombre en su dignidad es un crimen"

Sea benévolo aunque estricto. Permita que la otra persona salve su propio prestigio solucionando lo sucedido.

**6 Las capacidades se marchitan ante la crítica; florecen bajo el estímulo.**

Elogie el más pequeño progreso y cada progreso. Sea "caluroso en su aprobación y generoso en sus elogios".

**"El elogio es como la luz del sol para el espíritu humano; no podemos florecer sin él. Y aún así, aunque casi todos estamos demasiado dispuestos a aplicar a la gente el viento frío de la crítica, siempre sentimos cierta desgana cuando se trata de darle a nuestro prójimo la luz cálida del elogio"**

- Jess Lair (psicólogo)

Elogiando un logro concreto, en lugar de hacer una alabanza generalizada, el logio se vuelve mucho más significativo para la persona a quien se dirige. Cuando el elogio es específico sobre algo se entiende mucho más sincero.

Todos anhelamos aprecio y reconocimiento y podríamos hacer casi cualquier cosa por lograrlo. Nadie quiere mentiras ni adulación.

**7** Dé una buena reputación a la que la otra persona pueda hacer honor.

**“La persona corriente puede ser persuadida de manera fácil si se obtiene su respeto y se le muestra respeto por alguna cualidad suya”**

Si quiere usted que una persona mejore en cierto sentido, proceda como si ese rasgo particular fuera ya una de sus características sobresalientes. Puede ser bueno afirmar abiertamente que otras personas tienen la virtud que usted quiere que desarrollen (con prudencia claro).

**8** Haga que los errores parezcan fáciles de corregir.

Digámosle a una persona que es lenta o tonta en ciertas cosas, que no tiene dotes para hacerlas o que las hace mal y habrá destruido todo incentivo para que trate de mejorar. Sin embargo, si empleamos la técnica opuesta, si alentamos y hacemos que las cosas parezcan fáciles de hacer y que tenemos fe en su capacidad para lograrlo, la veremos practicar hasta que amanezca a fin de superarse.

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

El líder eficaz tendrá presentes las siguientes guías cuando sea necesario cambiar conductas o actitudes:

- Ser sincero. No prometer nada que no se pueda cumplir. Olvidarse de los beneficios de uno y concentrarse en los de la otra persona.
- Saber exactamente qué es lo que se quiere que haga la otra persona.
- Ser empático. Preguntarse a sí mismo qué quiere verdaderamente la otra persona.
- Considerar los beneficios que recibirá la otra persona por hacer lo que usted sugiere.
- Hacer coincidir esos beneficios con los deseos de la otra persona.
- Al hacer la petición, hacerla en una forma que destaque los beneficios que obtendrá la otra persona (ver ejemplos pg 280 peor por ejemplo habla de hacer algo hoy de manera que mañana se estará más liberado).

Es ingenuo pensar que siempre se obtendrá una reacción favorable de estos métodos pero la experiencia de la mayoría indica que es más probable cambiar actitudes de este modo que no usando estos principios. Aunque la mejora del rendimiento sea sólo de un 10%, usted será un 10% más eficaz como líder.

## 9 Ideas clave:

### Cambiar a los demás sin ofender ni despertar resentimientos:

---

1. Si usted tiene que criticar, esta es la manera de hacerlo.
2. Hable de sus propios errores antes de criticar los de los demás.
3. Cómo criticar y no ser odiado por ello.
4. Haga preguntas en vez de dar órdenes.
5. Permita que la otra persona salve su prestigio.
6. Las capacidades se marchitan ante la crítica; florecen bajo el estímulo.
7. Dé una buena reputación a la que la otra persona pueda hacer honor.
8. Haga que los errores parezcan fáciles de corregir.
9. Procure que la otra persona se sienta satisfecha de hacer lo que usted sugiere.



## MARKETING & INNOVACIÓN DIGITAL

Nos enfocamos en la experiencia de tu cliente con Diseño, comunicación efectiva y estrategias ON/OFF.

Más información en: [www.etnyka.com](http://www.etnyka.com)

### Contacto:

 +(34) 91 161 03 56

 etnyka@etnyka.com

 Calle de los Manzanos 14b  
San Sebastián de los Reyes  
28703 Madrid  
Spain

ea MR

## Términos & Condiciones

Queda rigurosamente prohibida, sin autorización escrita de los titulares del Copyright, bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción total y o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento para uso comercial.

Copyright 2016 © Etnyka labs, S.L.

Etnyka Labs, S.L- Registro Mercantil de Madrid, Tomo 26.592, Folio 22 - CIF: B85656536