

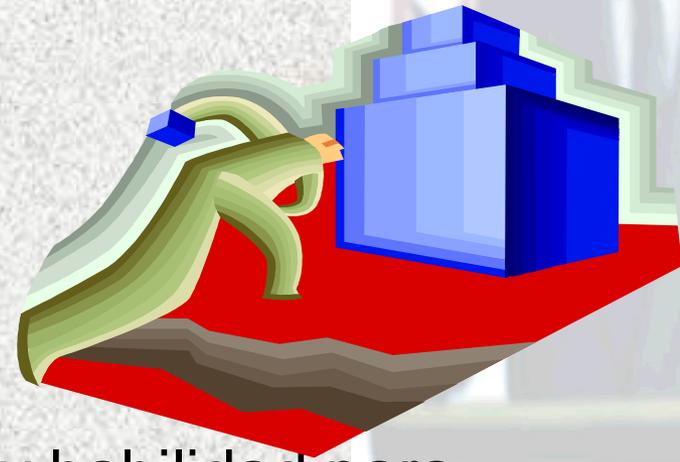
CURSO DE RELACIONES HUMANAS Y COMUNICACIÓN EFICAZ

PRESENTACIÓN



ESTE CURSO NOS PUEDE AYUDAR

- Romper la rutina mental.
- Concebir nuevas ideas.
- Descubrir ambiciones
- Hacer de nuestros clientes amigos y lograr que piensen como nosotros.
- Aumentar nuestra influencia, prestigio y habilidad para conseguir clientes y amigos estables
- Solucionar favorablemente las quejas.
- Evitar discusiones inútiles y preservar unas relaciones humanas fluidas afables y agradables.
- Convertirnos en buenos oradores y mejores conversadores.
- Despertar entusiasmo en nuestros clientes, amigos y compañeros.



REQUISITO FUNDAMENTAL

Un profundo deseo de aprender y aumentar nuestra capacidad para tratar con la gente.



PRACTICA LA TEORIA

- Tomar notas y releerlas en todo momento posible hasta conocerlas de memoria.
- Aplicar el método en cualquier momento del día y en situaciones diferentes.
- Detenerse a pensar en lo que se está leyendo y preguntarse cómo y cuándo aplicarlo.
- Subrayar las frases o ideas que pensemos pueden ser trascendentales.
- Analizar los contactos mantenidos con la gente.
- Tomar notas y repasarlas analíticamente en casa.
- Hagamos participes a amigos y familiares.



¿QUÉ CONSEGUIREMOS?

- Nos veremos inmersos en un proceso de aprendizaje de un sistema totalmente eficaz, ameno y contrastado de desarrollo personal y humano de incalculable valor para Ntros.
- Veremos como nuestras cualidades para tratar con los demás y resolver situaciones difíciles crecerán, ganando confianza y respeto propio y ajeno.



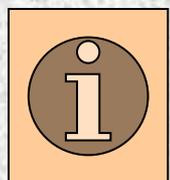
EL CURSO SE COMPONE DE CUATRO PARTES.



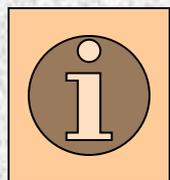
A. TÉCNICAS PARA TRATAR CON EL PRÓJIMO.



B. MANERAS DE AGRADAR A LOS DEMÁS.



C. LOGREMOS QUE LOS DEMÁS PIENSEN COMO NOSOTROS.

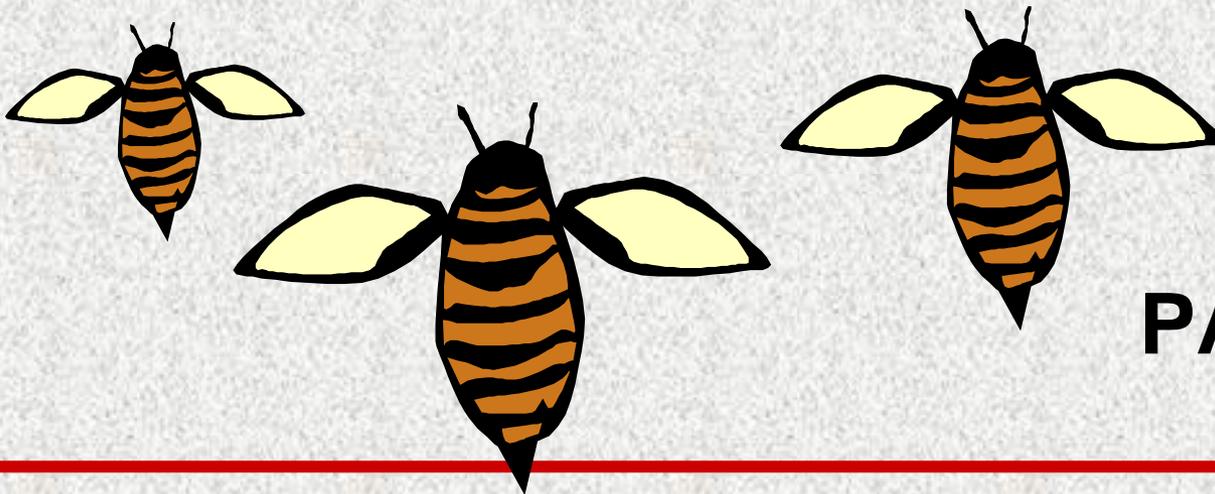


D. COMO SER UN LIDER.



TECNICA PARA EL TRATO **CON EL PRÓJIMO**

“ Si quieres coger miel, no le des patadas a la colmena. “



PARTE (A)

1ºA tema.

¿QUÉ GENERA LA CRITICA?



El Peligro De La Crítica

- Lastima el orgullo de quien se critica.
- Hierde su sentido de importancia.
- Despierta rencor.
- Crea resentimiento.
- Se puede volver en contra.
- Nunca provoca cambios duraderos.



El Resentimiento Que Genera La Critica

- Desmotiva al trabajador, amigo o familiar
- Mata sus ambiciones y ganas de superarse.
- No corrige la situación que se ha criticado.
- Anula la capacidad de corregirla en la próxima ocasión.



Recordemos Que La Gente.

- **NO SON:**

Criaturas Lógicas.

- **SI SON:**

Emotivas.

Llenas de prejuicios.

Orgullosas.

Vanidosas.





RESUMEN-1ºA tema

“NO CRITIQUEMOS, NO NOS QUEJEMOS, NO CONDENEMOS.”

2ºA tema.

EL GRAN SECRETO PARA TRATAR CON LA GENTE.



¿ Como Conseguir Que Alguien Haga Algo Que Nosotros Queremos.

- ¿Queremos un coche nuevo.?
- Queremos que nuestro hijos recojan los juguetes.?
- ¿ Queremos que nuestros empleados hagan un trabajo que sabemos que no les gusta.?
- ¿ Queremos que nuestra pareja nos haga aquello que nunca quiso hacernos.





Que Quiera Hacerlo

**Pero ¿ Como conseguiremos
que lo quiera hacer.?**

¿Qué Es Lo Que Anhelamos En La Vida.?

- Salud.
- Alimentación.
- Sueño.
- Riqueza material.
- Amor.
- Satisfacción sexual.
- Bienestar nuestro y de quien amamos



El Deseo De Ser Apreciado



“ Calurosos En La Aprobación Y Generosos En Los Elogios





No Confundamos El Aprecio Con La Adulación.

La diferencia es sencilla:

UNA ES SINCERA

LA OTRA NO LO ES.

RESUMEN-2ºA



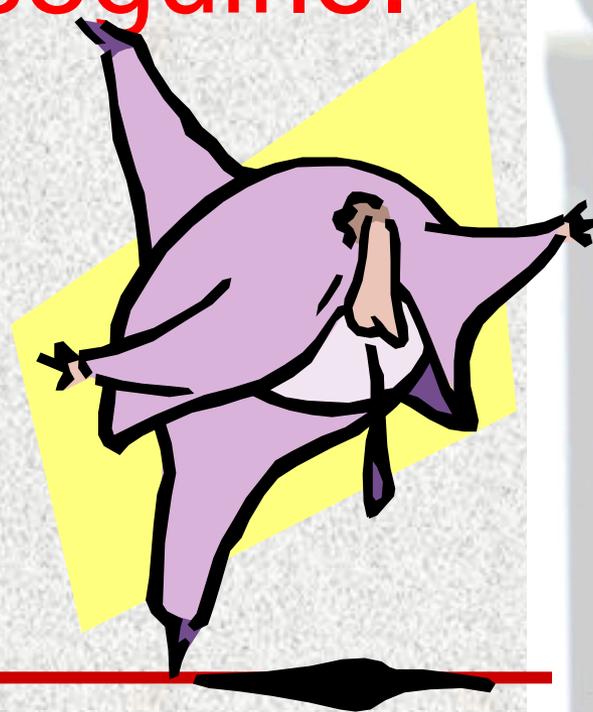
**Demostremos aprecio honrado
y sincero por los demás.**

HACEMOS POR QUE QUEREMOS

3ºA tema.



Hablemos De Lo Que Ellos
Desean Y Demostrémosles
Cómo Conseguirlo.



RESUMEN-3ºA.tema.



**Despertemos en los demás un
deseo vehemente**

Parte (A)-Síntesis. Técnicas para el trato con el prójimo



- 1ª No critiquemos, no condenemos, ni nos quejemos.
- 2ª Demostremos aprecio honrado y sincero.
- 3ª Despertemos en los demás un deseo vehemente.

MANERAS DE AGRADAR **A LOS DEMÁS**



PARTE (B)

**“NOS INTERESAN LOS
DEMÁS CUANDO SE
INTERESAN POR
NOSOTROS.”**



1ºB tema.

RESUMEN-1ºB tema.



**Interesémonos sinceramente
por los demás.**

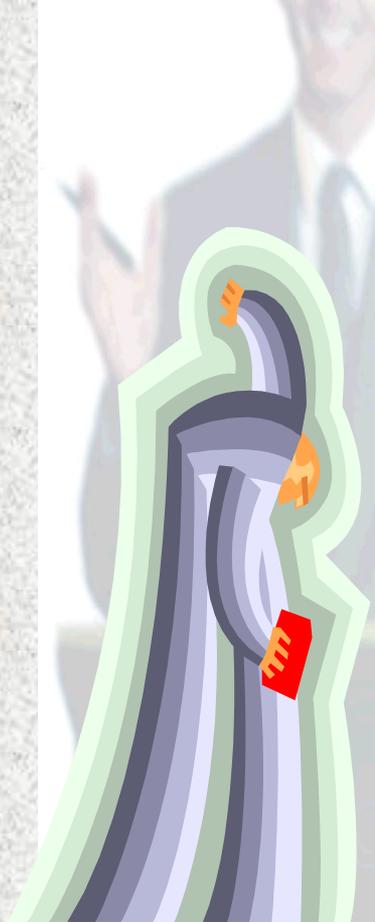
NO CUESTA NADA,

2ºB tema

- No cuesta nada pero crea mucho.
- Enriquece a quien la recibe sin empobrecer a quien la da.
- Nadie es tan rico que pueda pasar sin ella, y nadie tan pobre que no puede enriquecerse por sus beneficios.
- Es el descanso para los fatigados, luz para los decepcionados, sol para los tristes, y el mejor antídoto para las preocupaciones.



- Crea la felicidad en el hogar, alimenta la buena voluntad en los negocios y es la contraseña de los amigos.
- Ocurre en un abrir y cerrar de ojos y su recuerdo dura a veces para siempre.
- No puede ser comprada, perdida, prestada o robada porque es algo que no rinde beneficio a nadie a menos que sea entregada espontánea y gratuitamente.



- Porque nadie la necesita tanto como aquél a quien no le queda ninguna que



LA SONRISA.



Adoptemos Una Actitud De Cambio



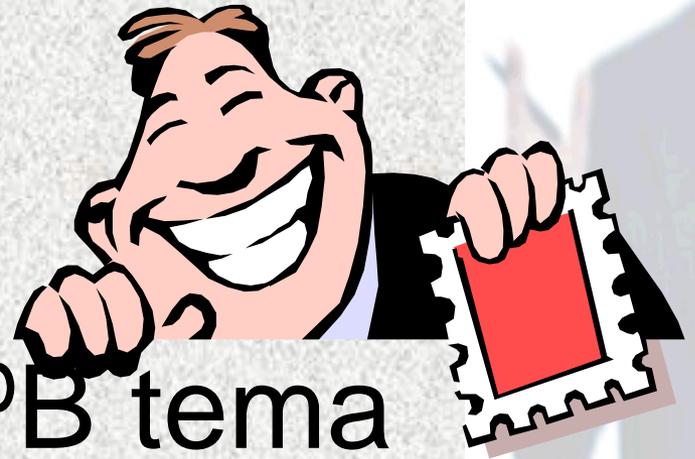
- Saludemos a todo el mundo con una sonrisa amistosa.
- Pongamos el alma en cada apretón de manos.
- No temamos en ser malentendidos.
- No perdamos un minuto en pensar en nuestros enemigos.

- Tratemos de determinar firmemente nuestras ideas, de mejorar con el cambio.
- Tengamos nuestros pensamientos en cosas grandes y espléndidas que queramos hacer.
- Adoptemos una actitud mental adecuada: valor, franqueza, buen talante...
- Pensemos que todas las cosas se producen a través del deseo. Y querer es poder.



- Identifiquémonos con aquellos en que se fijan nuestros corazones.
- Recordemos que pensar bien es crear.
- Veamos cómo nos transformamos día a día.
- Y acordémonos que la sonrisa es la mensajera de la bondad que ilumina la vida de aquellos que la ven.





RESUMEN-2ºB tema

SONRÍA



LA IMPORTANCIA DEL NOMBRE

3ºB tema

Jose María

Montserrat

Sonia

Carmen

Cleopatra

María

Manel

Jacqueline
Jacqueline

Enric

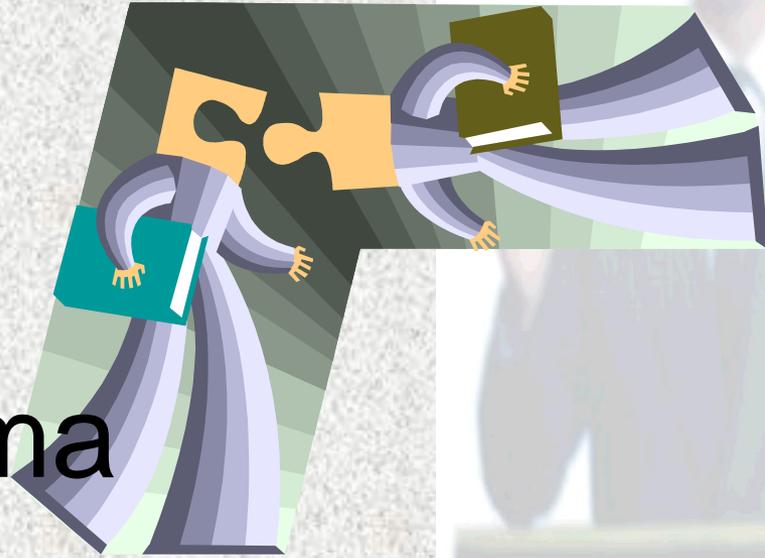
Ana

Conrado

Con Un Poco De Esfuerzo Un Gran Beneficio



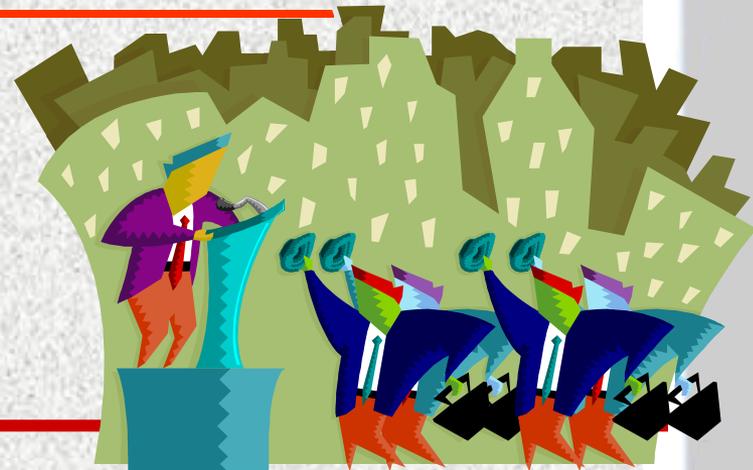
RESUMEN-3ºB tema



**EL PROPIO NOMBRE ES EL
SONIDO MÁS DULCE PARA
LAS PERSONAS.**

4°B tema

LOS MEJORES
CONVERSADORES SON
LOS QUE SABEN
ESCUCHAR



Lo Que Los Otros Desean Es Que Les Escuchemos



Receta Para No Gustar

- Jamás escuche mientras hablan.
- Hable intensamente de si mismo.
- Si cuando hablan tiene usted una idea, dígala, no le deje terminar.
- Embriéguese con la idea de su propia importancia.
- Durante la conversación deje que otros le interrumpen.





RESUMEN-4ºB tema

**SEAMOS BUENOS OYENTES Y
ANIMEMOS A LOS DEMÁS A
QUE HABLEN DE SI MISMOS.**

LO QUE INTERESA A LOS DEMÁS

5ºB tema



RESUMEN-5ºB tema



**Hablemos siempre de lo que
interesa a los demás.**

6ºB tema

REGLA DE ORO DE LAS RELACIONES HUMANAS

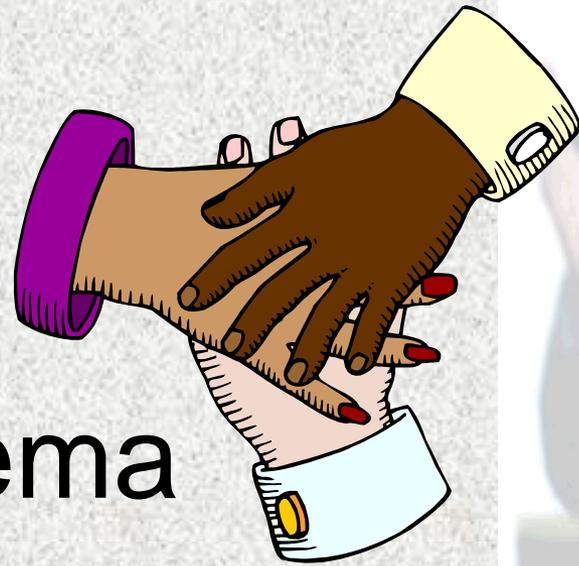
**Tratemos de que la
otra persona se
sienta importante.**



Cómo Conseguir Que El Otro Se Sienta Importante



RESUMEN-6ºB tema



**Hagamos que la otra persona
se siente importante, y
hagámoslo sinceramente.**

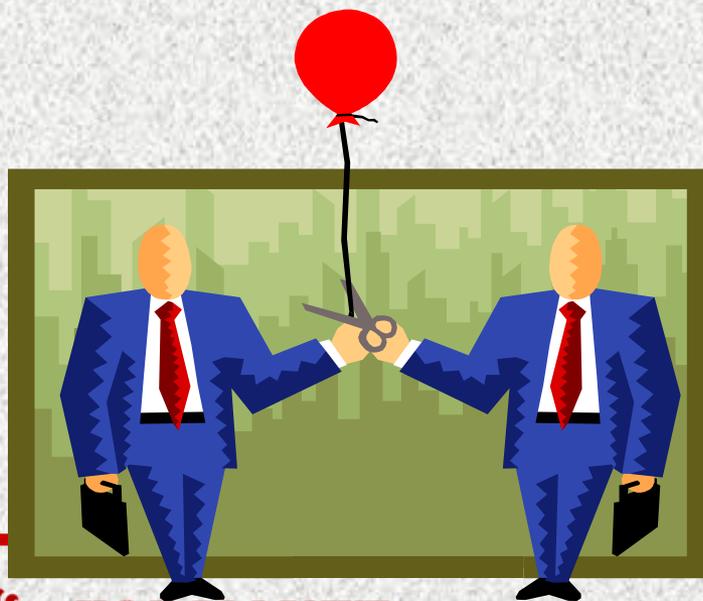
Parte (B)-Síntesis

Como agradar a los demás.



- 1º Interesarnos por los demás.
- 2º Sonriamos siempre.
- 3º Para todos, el nombre es el mejor sonido
- 4º Seamos buenos oyentes. Animemos a los demás a que hablen de si mismos.
- 5º Hablemos de lo que interesa a los demás
- 6º Hagamos que el otro se sienta importante

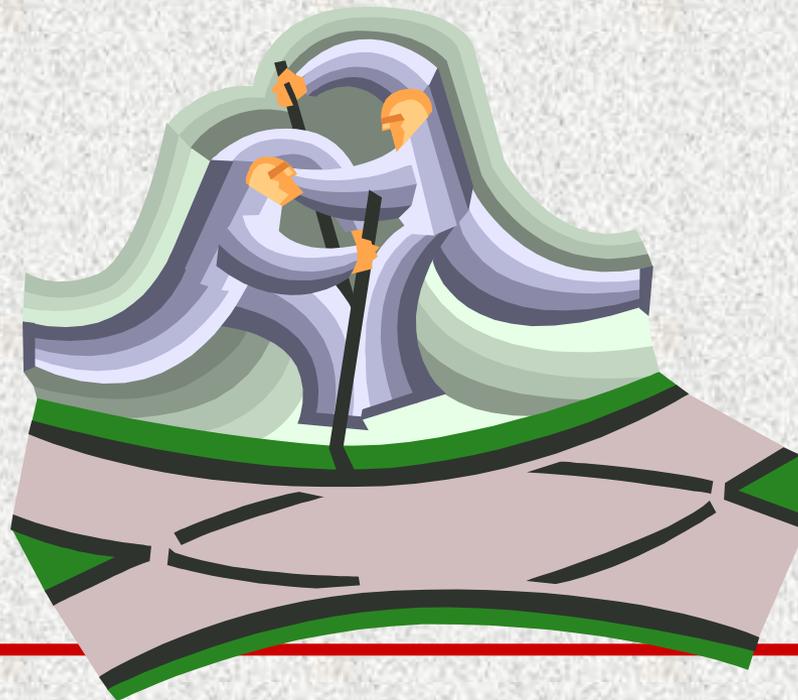
LOGREMOS QUE LOS
DEMÁS PIENSEN COMO
NOSOTROS.



PARTE (C)

COMO GANAR UNA DISCUSIÓN

1°C tema



“ El Odio Nunca Es Vencido
Por El Odio Si No Por El
Amor.”

Buda



Decálogo

“Como No Transformar Un Desacuerdo En Una Discusión”

1. **Aceptemos el desacuerdo.**
2. **Desconfiemos de las primeras impresiones**
3. **Controlemos nuestro carácter.**
4. **Primero, escuchemos.**
5. **Busquemos las áreas de acuerdo.**



- 6 Seamos honestos.**
- 7 Comprometámonos a analizar con interés las ideas de nuestros oponentes.**
- 8 Agradecemos sinceramente a nuestros oponente su interés.**
- 9 Pospongamos la resolución.**



10 Hagámonos preguntas difíciles.

- ¿ Tendrá razón nuestro oponente.?
- ¿ Tendrá parcialmente razón.?
- ¿ Sus posiciones tienen base y fundamento?
- ¿ Mí reacción, solucionara el problema.?
- ¿ Mí reacción, nos acercará o nos alejará. ?
- ¿ Que precio tendré que pagar.?
- ¿ Esta ocasión es una oportunidad para mí.?
- ¿ Si no digo nada el acuerdo se desvanecerá.?





RESUMEN-1°C tema

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

2º tema

**¿ QUE TANTO POR
CIENTO DE LAS VECES
CREEIS TENER RAZÓN ?**

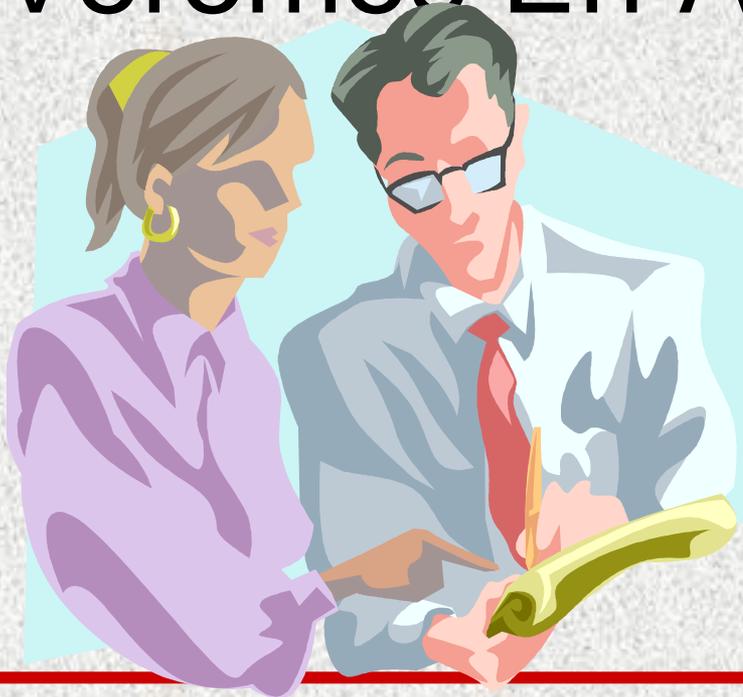
30 %, 40 %, 45 %, 50 %

55 %.

No Empecemos Nunca
Pensando Que Somos
Mejores



Si Admitimos Que Quizás Nos
Equivocamos, Nunca Nos
Veremos En Aprietos.



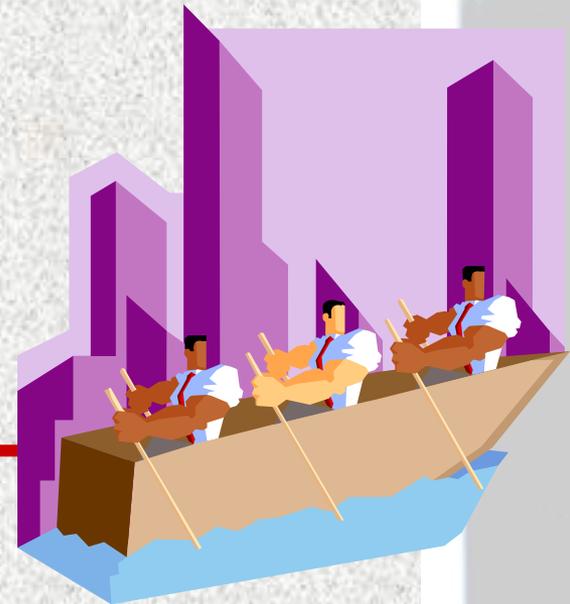
**¿ Como podemos hacer cambiar de
opinión a alguien.?**

**Muy Sutilmente,
Sin Que Se Note.**



Juzguemos A La Gente Por Sus Principios No Por Los Nuestrros.

- **No discutamos**
- **No digamos al otro , que está equivocado.**
- **No nos enojemos.**
- **Utilicemos el tacto.**
- **Usemos la diplomacia.**



RESUMEN-2ºC tema



**Demostremos respeto por la
opinión ajena.**

**Jamás digamos a una persona
que está equivocada.**

SI NOS EQUIVOCAMOS;
ADMITAMOSLO
INMEDIATAMENTE.



3°C tema

Peleando No Conseguiremos
Nunca Suficiente.
Cediendo Conseguiremos Más
De Lo Que Esperamos



RESUMEN-3°C tema



**Si estamos equivocados;
admitámoslo rápida y
efusivamente.**

UNA GOTTA DE MIEL,
CAZA MAS MOSCA QUE
CIEN LITROS DE HIEL.



4°C tema

RESUMEN-4^oC tema



Empecemos de forma amigable.

LA IMPORTANCIA DEL “SI”



Si! me interesai
Si! me gustai
Si! comproi

5°C tema

“Quien Pisa Con Suavidad Va Lejos”



Si, Si, Si, Si y Si.



RESUMEN-5^oC tema

Consigamos que la otra persona diga “ Si, si, si “, inmediatamente.

6°C tema

DEJEMOSLE QUE HABLE.

1. Dejemos que la otro persona hable más. (El sabe mas que nadie de sus necesidades.)
2. Hagámosles preguntas.
3. Vaciémosle de objeciones.
4. Permitámosles y alentémosles a que nos expliquen sus problemas.
5. No le interrumpamos. Aun que no estemos de acuerdo.
6. Escuchemos con paciencia y sinceramente.





“ Si quieres tener enemigos, supera a tus amigos. Si quieres tener amigos deja que tus amigos te superen.”

RESUMEN-6°C tema

Permita que la otro persona sea quien hable más.



NUESTRAS IDEAS;
QUIEN NOS INTERESE,
QUE CREA QUE SON DE EL.



7°C tema



RESUMEN-7^oC tema

**Permitamos que la otra persona
sienta que la idea es de ella.**

LA FORMULA QUE CAMBIARA EL MUNDO.



8°C tema

Tratemos honradamente de ponernos en lugar de la otra persona.

¿ Por Qué Va A Querer Hacerlo.?





RESUMEN-8^oC tema

**Tratemos de ver,
honradamente, las cosas desde
el punto de vista de las otras
personas.**

UNA FRASE QUE SIRVE

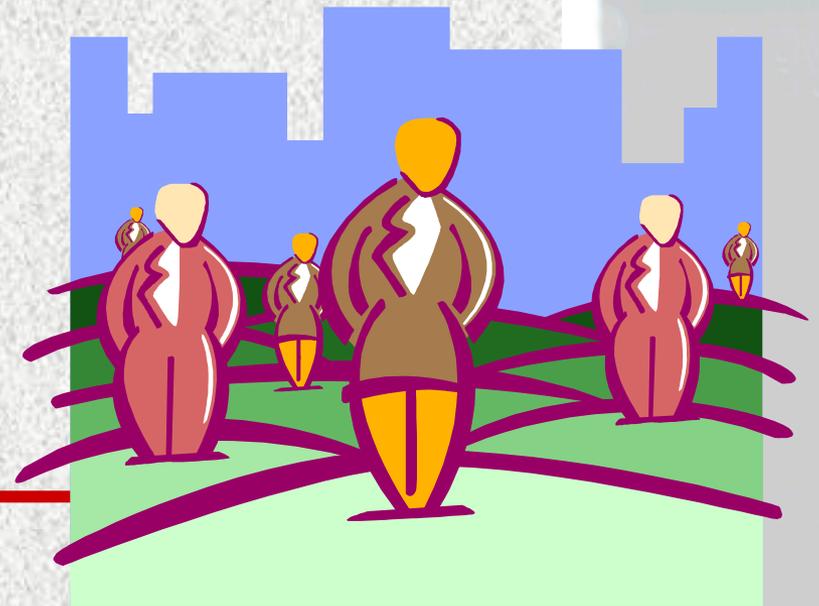
PARA:

9º tema

- **Detener discusiones.**
- **Eliminar malos sentimientos.**
- **Crear buenas voluntades.**
- **Hacer que nos escuchen atentamente.**



“Yo no puedo culparle por sentirse como se siente. Si yo estuviera en su lugar , no hay duda que me sentiría de la misma manera.”



RESUMEN-9°C tema



Mostremos simpatía por las ideas y deseos de las otras personas.

“TO ER MUNDO E BUENO”



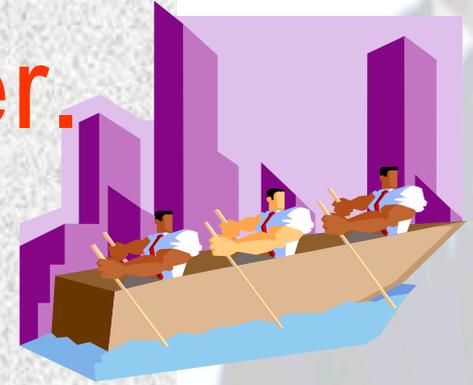
10°C tema.

Lo Que Normalmente Se Hace.



- **Presionar para que pague.**
- **Recordarle que no tiene razón y debe pagar.**
- **Decirle que como profesionales sabemos mas que el y por tanto el está equivocado.**
- **Amenazarle con llevarle a los tribunales.**
- **Presionar con darle de alta en el R.A.I..**
- **Resultado: Largas gestiones, disputas, peleas, discusiones y pocos resultados.**

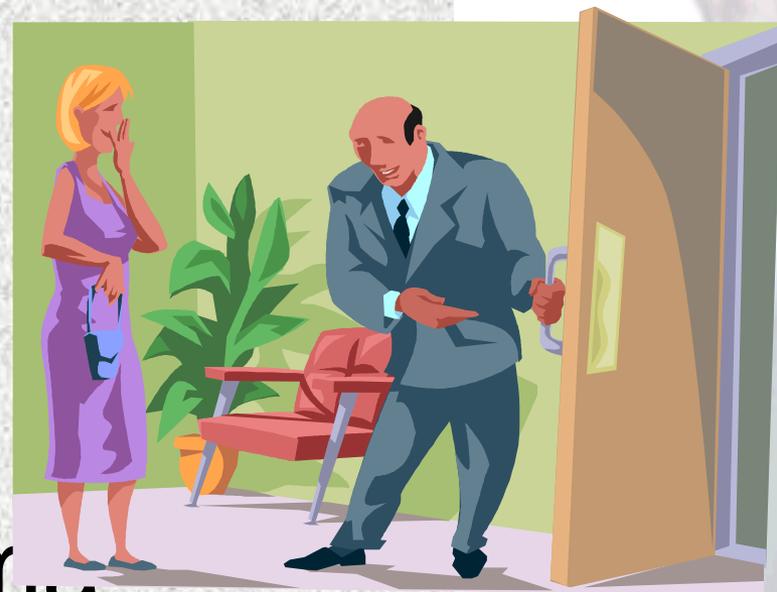
Lo Que Podríamos Hacer.



- Exponerle el razonamiento de lo que habíamos hecho bien o mal nosotros.
- Aclararle que antes de nuestra opinión deseamos escuchar la suya . Enfatizarle que no pretendíamos ser infalibles.
- Hacerle ver que en el tema sabe tanto o mas como el primero (por eso nos hizo servir)
- Escucharle con interés (es lo que quieren)

- **Reconozcamos nuestro error en la gestión.**
Hemos llevado mal el tema.
Le hemos molestado con nuestras presiones.
Nunca debimos proceder así. Disculparnos.
- **Apelemos a sus sentidos mas nobles.**
Sabemos que es Vd. un hombre de palabra.
Admiramos su rectitud y paciencia
Arreglar este asunto esta solo en sus manos.





RESUMEN-10°C tem

Apelemos a los motivos más nobles de nuestro interlocutor.

EL VALOR DE LO DRAMATICO

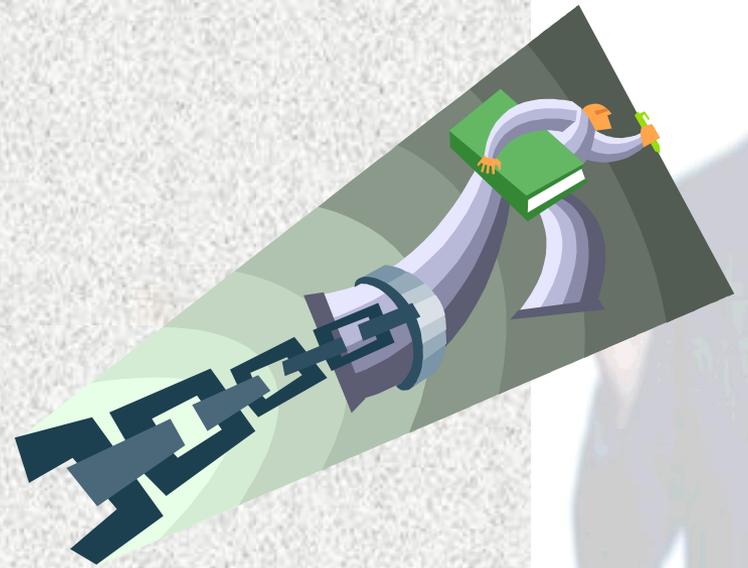
11°C tema.



“ La vida es Teatro.Y Viceversa”

- El novio se pone de rodillas para pedir la mano de su amada.
- El jugador de fútbol dramatiza su lesión para poder perder tiempo.
- Los falsos mendigos acentúan sus desgracias para poder apelar a nuestra caridad.





RESUMEN-11°C tema

Dramaticemos nuestras ideas.

¿CUÁL ES EL MEJOR FACTOR MOTIVADOR EN EL TRABAJO ?

12°C tema.



¿Alguno De Estos?

- **El dinero**
- **El horario**
- **Las buenas condiciones laborales.**
- **La formación**
- **Los beneficios adicionales.**

Posición social

Jerarquía

Poder



El Reto, El desafío.





RESUMEN-12°C tema

Lancemos, con tacto un reto amable.

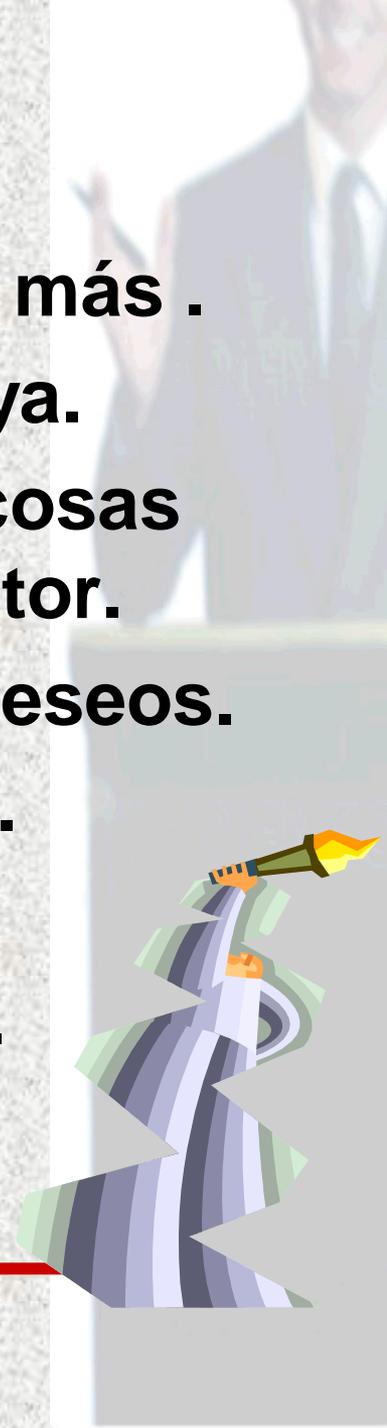
PARTE (C)-SINTESIS

Logremos que los demás piensen como nosotros



- 1. Como ganar una discusión: evitándola.**
- 2. Respetemos la opinión ajena. Jamás digamos al otro que está equivocado.**
- 3. Si nos equivocamos, admitámoslo rápido**
- 4. Empecemos siempre de forma amigable.**
- 5. Consigamos que diga “Si,si”, de inmediato**

- 6 Que la otra persona sea quien hable más .**
- 7 Que sienta el otro, que la idea es suya.**
- 8 Tratemos honradamente de ver las cosas desde el punto de vista del interlocutor.**
- 9 Interesémonos por sus ideas y su deseos.**
- 10 Apelemos a los motivos más nobles.**
- 11 Dramaticemos nuestra ideas.**
- 12 Lancemos con tacto un reto amable.**



COMO SER UN LIDER.

**Como cambiar a los demás
sin que se ofendan ni nos
tengan resentimiento.**

PARTE (D)



ANTES DE LA CRÍTICA, EL ELOGIO.

1ºD tema





RESUMEN-1ºD tema

**Empecemos con elogio y
aprecio sinceros.**

COMO CRITICAR Y NO SER ODIADO POR ELLO.

2ºD tema





RESUMEN-2ºD tema

Llamemos la atención de los errores de los demás indirectamente.

HABLEMOS PRIMERO DE NUESTROS PROPIOS ERRORES.

3ºD tema





RESUMEN-3ºD tema

Hablemos de nuestros propios errores antes de criticar los de los demás.

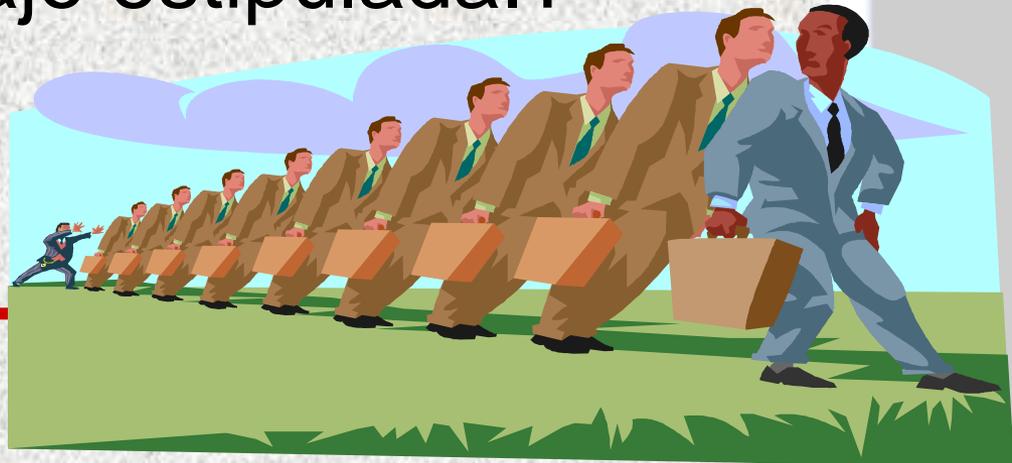
A NADIE LE GUSTA QUE LE DEN ORDENES.



4ºD tema

Utilicemos Ordenes Indirectas.

- ¿ Le parece que aquello dará resultado.?
- ¿ Qué le parece esto ?
- ¿ Quizás si lo hiciéramos en esté sentido seria mejor.?
- ¿ Como creen que podemos llegar a la cuota de trabajo estipulada.?

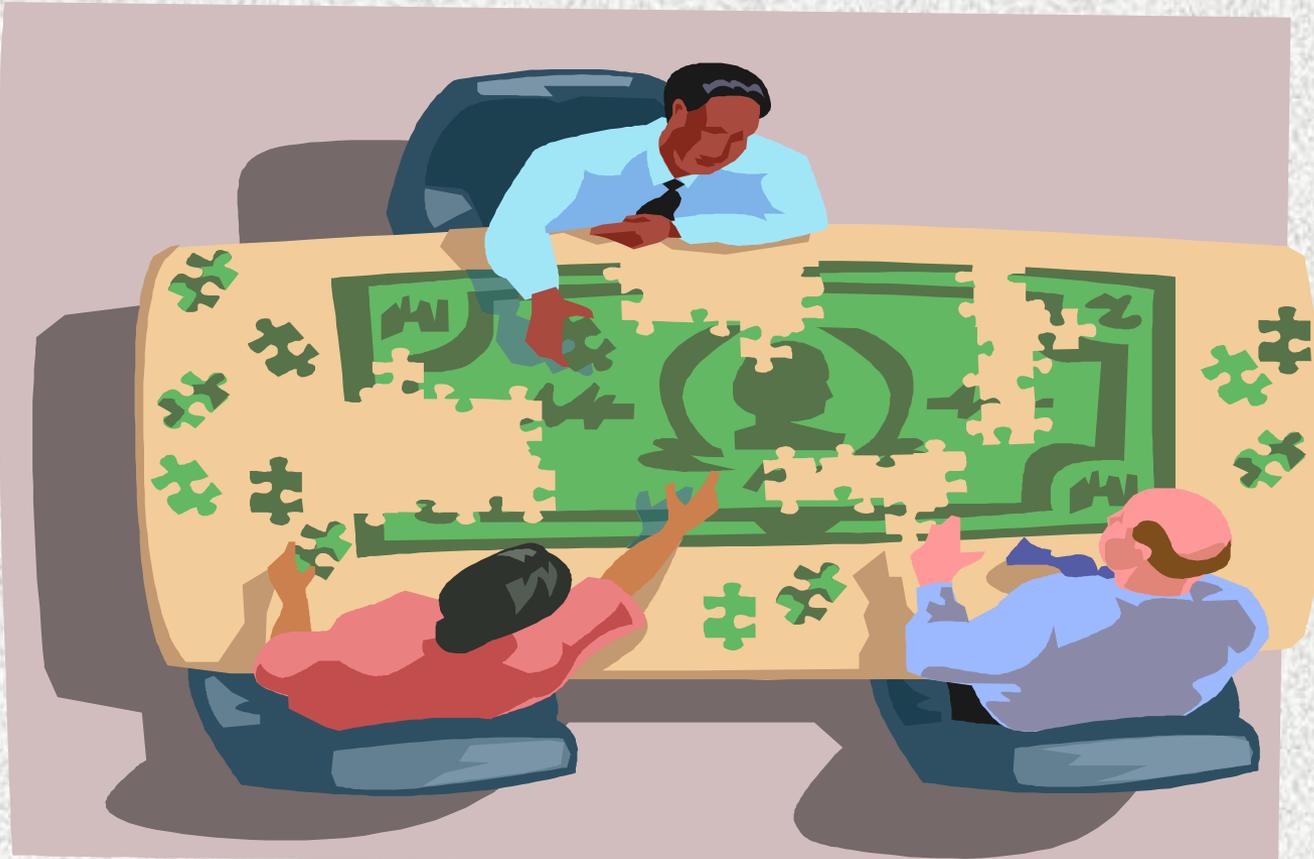




RESUMEN-4ºD tema

Hagamos preguntas en lugar de dar ordenes.

iii QUE SALVE SU PRESTIGIO iii



5ºD tema

“ Lo que importa, no es lo que nosotros pensamos de el; sino lo que el piensa de si mismo.





RESUMEN-5ºD tema

**Permitamos siempre que la otra
persona salve su propio
prestigio.**

ELOGIEMOS HASTA LA MENOR MEJORA.

6ºD tema



*“ LAS CAPACIDADES SE
MARCHITAN CON LA CRÍTICA Y
FLORECEN BAJO EL ESTIMULO.*



RESUMEN-6ºD tema



Elogiemos el mas pequeño progreso y en cada paso seamos. “ Calurosos en la aprobación y generosos en el elogio.”

***“ DEMOSLE UNA
REPUTACIÓN QUE NO
TIENE, Y LO VEREMOS
HACIENDO ESFUERZOS
POR MANTENERLA.”***



“Cría fama y échate a dormir”



RESUMEN-7ºD tema



Atribuyamos a la otra persona una buena reputación para que intente mantenerla.

**HAGAMOS QUE LOS
ERRORES PAREZCAN
FÁCILES DE CORREGIR.**



8ºD tema

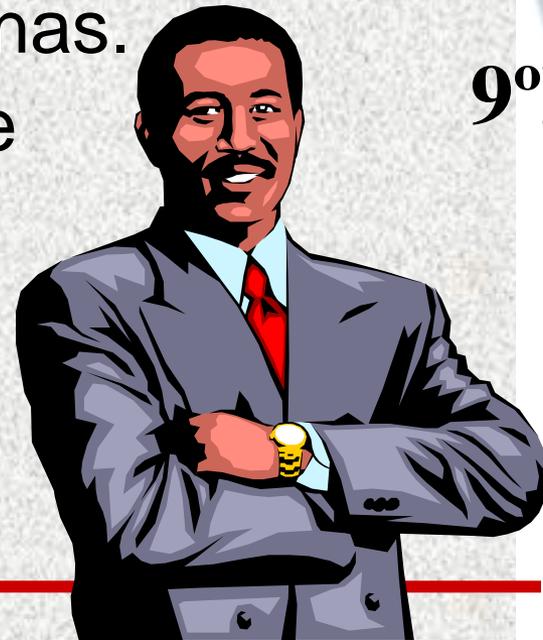
RESUMEN-8ºD tema



**Alentemos a las otras personas.
Hagamos que los errores parezcan
fáciles de corregir.**

LA EFICACIA DEL LIDER:

1. Ser sincero: No prometer nada que no se pueda cumplir. Olvidarse de los beneficios de uno y pensar en el de los demás.
2. Saber exactamente que es lo que quieren que hagas las otras personas.
3. Ser empático. Preguntarse que quieren las otras personas de ti.



9ºD tema

- 4 Considerar los beneficios que recibirá las otras personas por hacer lo que nosotros les sugerimos.
- 5 Hacer coincidir sus beneficios con los nuestros.
- 6 Hacer las peticiones de forma que destaquen los beneficios que obtendrán los otros.





RESUMEN-9ºD tema

Procuremos que la otra persona se sienta satisfecha de hacer lo que nosotros sugerimos.

PARTE (D)-SINTERIS.

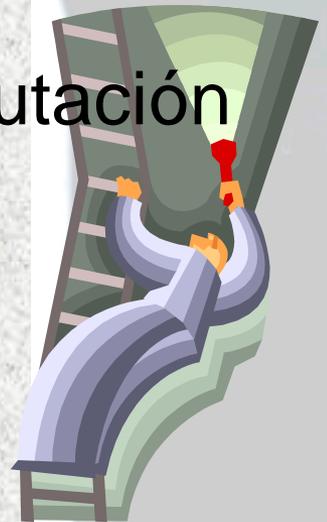
Como ser lideres.

Como cambiar a los demás sin ofenderlos ni despertar resentimientos

1. Empecemos con elogio y aprecio sincero.
2. Llamemos la atención sobre los errores de los demás de forma indirecta.



- 3 Hablemos de nuestros propios errores antes de criticar los de los demás.
- 4 Hagamos preguntas en vez de dar ordenes.
- 5 Permitamos que salven su prestigio.
- 6 Elogiemos el mas pequeño progreso.
“Caluroso en la aprobación y generoso en el elogio.”
- 7 Atribuyamos a los demás una buena reputación para que la tenga que mantener



- 8 Alentemos a las otras personas. Hagamos que sus errores parezcan fáciles de corregir.
- 9 Procuremos que las otras personas se sientan satisfechas de hacer lo que nosotros les sugerimos.





FIN DEL CURSO

Gracias a todos por su asistencia y hasta pronto.