



Habilidades de influencia (1)

Guía del formador

(Cómo conseguir que los demás colaboren más y mejor con nosotros, y acepten nuestras propuestas).

SUMMIT

TRAINING SOLUTIONS

Horarios, preparación y materiales

Preparación y material necesario

- › Imprimir las fichas de los ejercicios (1 copia de cada para cada persona).
- › Imprimir las fichas memocards (1 copia de cada para cada persona). (Recomendado en formato DIN A5, y en cartulina).
- › Se necesita disponer de 5 gorras con etiquetas de: Jefe, quejica, novato, experto y bromista (pueden ser impresas, o enganchando un post-it en cada una, con el nombre)

Horarios

Punto	Tiempo necesario (aprox.)	Timing
Introducción	10 minutos	09.30 – 09.40
Ejercicio círculo de la influencia	10 minutos	09.50 – 10.00
Ejercicio 8 preguntas	10 minutos	10.00 – 10.10
Ejercicio gorras + el filtro + gustar	45 minutos	10.10 – 10.55
Descanso	15 minutos	10.55 – 11.10
El parecido	30 minutos	11.10 – 11.40
Efecto halo	30 minutos	11.40 – 12.10
Las 4 leyes de la influencia	40 minutos	12.10 – 12.50
Comida	60 minutos	13.00 – 14.00
Reciprocidad	30 minutos	14.15 – 14.45
Cocreación	45 minutos	14.45 – 15.30
Descanso	20 minutos	15.30 – 15.50
Aprobación social	60 minutos	15.50 – 16.50
Resumen final y despedida	10 minutos	16.50 – 17.00

Horarios, preparación y materiales

Horarios

Los tiempos asignados para cada uno de los distintos puntos de las formaciones son orientativos.

Todas las formaciones de Summit Training Solutions S.L. han sido diseñadas por nuestro equipo, y nuestros formadores las han impartido en distintas empresas. Los tiempos sugeridos son la media invertida en cada punto en esas formaciones.

De todas formas, los tiempos pueden variar en función del grupo con el que se trabaje, o el propio estilo del formador.



10'

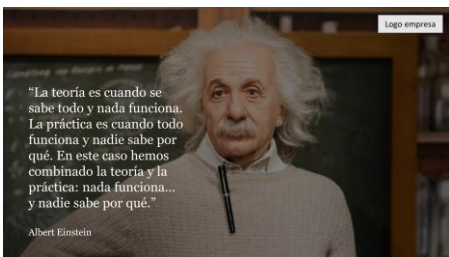


Bienvenidos a la formación. Espero que realmente la disfrutéis y os resulte interesante y útil, puesto que juntos vamos a tratar sobre uno de los temas más interesantes que hay:

Cómo podemos influir en los demás para facilitar que colaboren más y mejor con nosotros, y cómo conseguir aumentar la probabilidad de que nos digan que sí a nuestras peticiones... Y eso no es poca cosa... .



Por eso he puesto la foto del gran maestro Yoda... porque nadie mejor que él para saber que la fuerza está alrededor nuestro, en todas las cosas... y en nuestras manos está el utilizarla... Igual que la capacidad para influir en los demás.



De todas formas... y aunque sólo sea para ajustar las expectativas, os pongo una frase de otro hombre que, aunque distinto, también era muy poderoso e influyente.

Os puedo asegurar que todo lo que vamos a tratar durante el día: todas las estrategias, tácticas... se sustenta en estudios científicos rigurosos de la psicología del comportamiento...

Pero, aún y así, siempre hablaremos de probabilidades. De cómo aumentar las probabilidades de conseguir que pase algo... pero nunca de certezas...

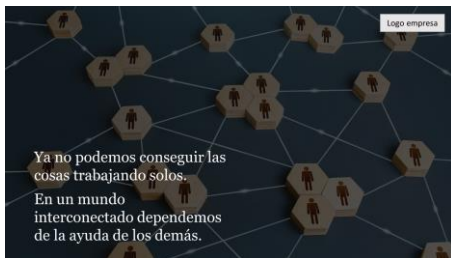
Habilidades de influencia (1)

Lamentablemente, aún no conozco a nadie que sea capaz de asegurar que haciendo una cosa pase otra con certeza absoluta...

Aún y así, sí trataremos sobre aquellos puntos que los estudios científicos llevados a cabo por la psicología del comportamiento demuestran que aumentan las probabilidades de conseguir lo que queremos...

10'

Pues vamos a empezar... y vamos a hacerlo con esta fotografía.



Porque ilustra una realidad de nuestros días:

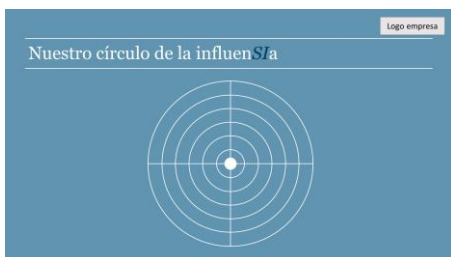
Ya no podemos esperar conseguir nuestros objetivos trabajando solos.

Ahora todo está interconectado, y para conseguir aquello que queremos, casi todos dependemos de la ayuda de otras personas.

Si trabajo en ventas dependo de compañeros de marketing para que me ayuden, o de finanzas...y si trabajo en finanzas dependo de cierta información que me han de pasar los de ventas o los de logística...

O sea que todos dependemos de otros para poder conseguir nuestros objetivos.

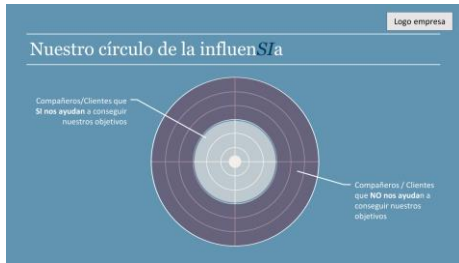
Y sobre eso vamos a trabajar.



De hecho, podemos decir que todos nosotros estamos rodeados por lo que podríamos llamar un: "Círculo de influencia".

Un círculo de personas que nos ayudan o nos frenan para conseguir nuestros objetivos.

Habilidades de influencia (1)



Si nosotros estamos en el centro de ese círculo, a nuestro alrededor tenemos algunas personas que nos ayudan a conseguir lo que queremos.

Son las que son proactivas dándonos información, o tiempo...

Pero también hay otras personas que, siendo relevantes para que podamos conseguir lo que necesitamos, no nos ayudan tan proactivamente como quisiéramos... o no nos ayudan nada.

Son las personas con las que nos cuesta mucho reunirnos, que no nos contestan los mails o las llamadas...



Ejercicio individual.



Repartir la ficha "Ejercicio círculo de la influencia".

Lo que os pido es que ahora cada uno de vosotros dibuje su propio círculo de influencia.

Que defina quiénes son las personas que son relevantes para su éxito, y que las coloque en el círculo en función de si ahora mismo os ayudan de forma proactiva, no os ayudan especialmente o incluso si van en contra...

Aquí os propongo que penséis en compañeros de departamento, managers, otras personas relevantes de otros departamentos que os podrían hacer la vida más fácil, clientes, proveedores...

Cuanto más os ayuden y os den lo que necesitáis, más cerca del centro, y al revés.

La hoja es para vosotros, o sea que no hace falta que seáis "políticamente correctos".

Cuando todo el mundo acaba de escribir, les decimos que se queden la hoja para ellos, y continuamos.

Habilidades de influencia (1)

Bien...ahora que ya tenéis definido vuestro círculo de la influencia, es momento de definir vuestro objetivo.

A quién o a quiénes os gustaría influir para que os ayudaran más.



Quizá algunos estaréis tentados de decir..."Influir en general"... pero eso es poco menos que nada.

Querer influir en general es lo mismo que decir que no conseguiréis casi nada...

Sólo cuando tenemos un objetivo concreto sobre el que actuar somos capaces de centrar nuestros esfuerzos y ser eficientes.

Por eso, os propongo que lo subrayéis, marquéis en vuestro círculo de influencia...o, para mayor confidencialidad, si queréis simplemente tenedlo bien claro en vuestra cabeza...

Y escribid qué queréis que pase. Con qué persona vais a poner en práctica lo que vamos a trabajar en esta formación, y qué queréis que acepte, o que mejore...



De hecho, pensad en las dos personas en las que más querríais influir.

Dos personas que estén alejadas de vosotros en vuestro círculo de la influencia, y definidlas con dos adjetivos.

Y escribid con qué animal las asociaríais. Por ejemplo, a Jordi lo definiría como egoísta y controlador, y lo asocio a un erizo (tampoco os voy a pedir que lo compartáis...).

Cuando todo el mundo acaba de escribir, les decimos que se queden la hoja para ellos, y continuamos.

Habilidades de influencia (1)

10'

Ejercicio individual

Escríbe el nombre de las 3 personas con las que te llevas mejor. Las que están más cerca de ti en tu círculo de la influencia.

Responde a cada una de las 8 preguntas para cada una de ellas.

1. ¿Dónde suele veranear?
2. ¿Qué deportes practica/le gustan?
3. ¿Qué tipo de música prefiere?
4. ¿Cuántos hijos tiene, y de qué edades?
5. ¿Qué es lo que le gusta más de su trabajo?
6. ¿Qué ha estudiado?
7. ¿Por qué objetivos le miden en el trabajo?
8. ¿Qué le gustaría hacer en un futuro (profesional)?

Escríbe el nombre de las 3 personas con las que quieres mejorar la relación, o que te ayuden más (las que están más lejos de ti en tu círculo de la influencia) y responde a las mismas preguntas.



Ejercicio individual.



Repartir la ficha "Ejercicio 8 preguntas"

Ahora vamos a hacer otro ejercicio individual.

En la primera columna tenéis que escribir el nombre de 3 de las personas que estén más cerca de vosotros en vuestro círculo de la influencia (aquellas que sentís que os ayudan más).

Y luego, para cada una de ellas, tenéis que escribir la respuesta a estas 8 preguntas. Solo poned lo que sepáis...

Si no sabéis nada dejadlo en blanco (y no vale ni el comodín de la llamada, ni mirar en internet ni escribirles para preguntar...).

Pasados los 4 minutos de tiempo (o si vemos que ya no escriben nada):

Ahora tenéis que dar la vuelta a la hoja y hacer lo mismo, pero con las 3 personas que están más alejadas de vosotros en el círculo de la influencia, aquellas con las que os cuesta más trabajar o sentís que os ayudan menos.

También tenéis 4 minutos para contestar todo lo que sepáis...y tampoco vale ni el comodín de la llamada ni buscar en internet, ni preguntar por mail...

Cuando pasa el tiempo, o han acabado:

Muy bien... por el momento guardaros la hoja, y volveremos sobre ella más adelante, porque ahora vamos a hacer otro ejercicio.

45'

Ejercicio en grupos

Vuestro trabajo es bien sencillo. Tenéis que organizar la próxima convención de la compañía. Decidir dónde hacerla, la duración, las actividades... Para la organización contáis con un presupuesto máximo de 500€ por persona, contando desplazamientos.

Ahora tenéis 3' para que cada uno, individualmente, piense en cómo cree que se podría organizar, y luego tendréis 7' para tomar la decisión en grupo.



Ejercicio en grupo.

Habilidades de influencia (1)



Repartir la ficha “Ejercicio de las gorras”.

Antes hablaba de que todo lo que vamos a tratar se basa en estudios de psicología conductual. Puesto que, al final, es lo que hacemos o dejamos de hacer, nuestros comportamientos, los que ejercen influencia sobre los demás.

Así pues, vamos a hacer un ejercicio sobre el tema del comportamiento.

Vuestro trabajo es bien sencillo: Tendréis 7 minutos para organizar la próxima convención de la compañía. Para decidir dónde hacerla, cómo organizarla, la duración, las actividades...

Para la organización contáis con un presupuesto máximo de 500€ por trabajador, contando desplazamientos.

Ahora tenéis 3 minutos para que cada uno, individualmente, piense en cómo cree que se podría organizar. Apuntad vuestras ideas en una hoja de papel.

Y luego tendréis 7 minutos para tomar la decisión en grupo.

Pasados los 3 minutos:

Bien, ahora necesitamos 5 voluntarios que quieran llevar a cabo esta reunión para consensuar una decisión.

Y luego juntos analizaremos la dinámica que se ha generado en el grupo...

Repito, vuestro objetivo es definir cómo tiene que ser la convención del año que viene... respetando el presupuesto.

Y el objetivo del ejercicio es analizar cómo funcionan las dinámicas de equipo cuando trabajamos juntos sobre algún tema.



¿Quién quiere participar en el ejercicio?.

Se han de colocar 5 sillas formando un semicírculo, de tal forma que se vean unos a otros y que el resto los pueda ver a todos, y pedir a los voluntarios que se sienten en ellas.

Habilidades de influencia (1)

Una vez sentados les explicamos el condicionante del ejercicio.

Lo único es que en esta reunión hay un condicionante... Ahora yo os voy a colocar a cada uno de vosotros una gorra.

En cada gorra hay un cartelito con una característica.

Todos podréis ver, por tanto, las gorras de los demás, pero no la vuestra...

Lo que tenéis que hacer es llevar a cabo la reunión tratando a los demás miembros del grupo en función de lo que pone en su gorra, pero no podéis decirle lo que pone en ella... Simplemente tratar a los demás en base a lo que pone su cartelito.

Por ejemplo, si en la mía pusiera “Inteligente”, cada vez que yo dijera algo vosotros podríais decir algo como “por supuesto... es que siempre tienes unas ideas brillantes...”.

Mientras tanto, los observadores tenéis que anotar aquellas cosas que creáis más relevantes en cuanto a los comportamientos que pasan dentro del grupo.

Poner una gorra a cada persona (al azar o pidiendo que escoja un nº), asegurándonos de que no ven lo que pone su cartelito.

Antes de la formación se han de comprar las 5 gorras, y en cada una se ha de imprimir uno de las 5 etiquetas: Jefe, experto, novato, bromista, quejica (también se pueden escribir los nombres en post-its, y engancharlos en las gorras).

Mientras hacen la reunión hay que estar pendientes de cómo reaccionan ante los comentarios de las demás personas: Si se enfadan, si dejan de hablar, si hablan más o menos que el resto...

Y si vemos que no tratan a los demás en base a sus etiquetas, recordarles que lo han de hacer.

(Por ejemplo, es de esperar que al que es “el jefe” le pregunten más o estén más de acuerdo con sus ideas, y que se rían de todo lo que dice el bromista, o se lo tomen a broma...).

Pasados los 7 minutos, hayan llegado o no a una decisión, paramos el ejercicio.

Habilidades de influencia (1)

Bien, hasta aquí la reunión... Ahora me gustaría recoger vuestro feedback... empezando por los que habéis participado en ella.



XXX *Empezar por el que tenía la gorra de jefe* ¿Cómo te has sentido durante la reunión?



¿Cómo te han tratado los demás?



¿Qué crees que pone en tu gorra?

Una vez lo dice, se la dejamos ver.

Hacer la misma pregunta a todos los participantes. Luego preguntamos a los observadores



¿Qué ha pasado en el grupo? ¿Qué comportamientos habéis visto?



¿En qué medida ha afectado la manera en que trataban a uno de los miembros en su comportamiento?



¿Qué conclusión sacáis de este ejercicio?

La etiqueta que ponemos a los demás, y la manera en que nos comportamos con ellos, afecta al comportamiento de las otras personas.

Si a alguien se le trata como al “negativo”, y a cada cosa que dice le decimos algo como “pfff... es que siempre te estás quejando...” su tendencia será a comportarse como tal... y quejarse.

En cambio, si a alguien lo vemos como al bromista del grupo, y reímos con cada cosa que dice,



¿Qué creéis que acabará haciendo?

(Contar chistes...porque ve que a los demás les hace gracia y les gusta).

Habilidades de influencia (1)

Y si a alguien lo vemos como a un experto, entonces es probable que le preguntemos más y que escuchemos con atención sus ideas... igual que al jefe.

Y es probable que eso afecte a su autoconfianza, y a que cada vez dé más su opinión y de forma más segura...



¿Pensáis que eso, en buena medida, ocurre en nuestro día a día? ¿Que ponemos “etiquetas” a los demás y actuamos en consonancia con esa etiqueta?



¿Tenéis a alguien que sea el gracioso en vuestro grupo?



¿Y qué tiende a hacer?



¿Cómo creéis que reaccionaríais vosotros si en un grupo os empezaran a tratar como al quejica...?

Esta es la realidad: Tenemos una capacidad enorme de influir sobre los demás.

La forma en la que tratamos a la gente condiciona mucho la forma en la que la gente se comporta...

Etiquetamos a los demás, y esas etiquetas afectan a cómo los tratamos, y eso afecta a cómo se comportan...

A algunas personas les hemos puesto la etiqueta de “poco importante para mí”, y así las tratamos... por ejemplo, no prestándoles atención, tardando en responder sus mails...

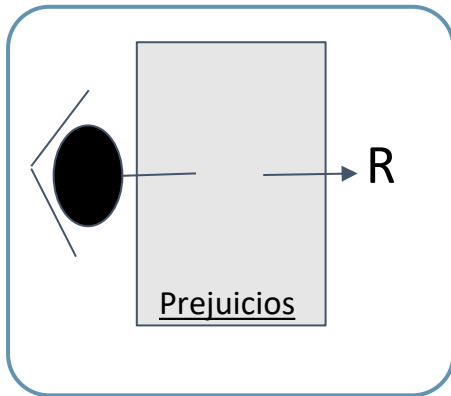
Y luego nos quejamos cuando esa persona no hace lo que queremos que haga...

Por otro lado... todos tenemos una etiqueta puesta...y eso hace que los demás se comporten con nosotros de una manera determinada... Sabiendo eso... y viendo cómo alguien nos trata, nos podemos dar cuenta de la etiqueta que nos ha puesto.

Habilidades de influencia (1)

Si queremos que cambien su comportamiento hacia nosotros...
tendremos que ser capaces de cambiar esa etiqueta...

Y hablando de etiquetas, y si queremos conseguir cambiarlas.... Hemos
de saber cómo las ponemos... Vamos a verlo.



Tener el dibujo hecho en el flip-chart antes de empezar, y rellenarlo con sus respuestas.

Seguro que os suena el concepto del filtro.

Decimos que todos vemos la realidad a través de nuestro propio filtro.



¿De qué está compuesto ese filtro, que hace que cada uno vea las cosas de forma distinta?

Escribir las respuestas de los participantes en el dibujo (Experiencias, estudios, origen, género, estado de ánimo, lo que alguien nos ha dicho sobre alguien...).

En resumen, podemos decir que el filtro se compone de nuestros PREJUICIOS *Escribirlo y subrayarlo.*

Vamos a ver cómo nuestro filtro afecta a la relación que tenemos con las demás personas...



Imaginad la siguiente situación:

Tenéis una amiga que os dice:
“Tengo un colega súper divertido,
se llama Miguel...siempre hace bromas y está de buen humor.

Habilidades de influencia (1)

Tendrías que conocerlo porque te caería genial”.

Y te enseña una foto suya. Y un día tú vas caminando por la calle y lo ves. Entonces lo paras y le dices “Tú eres Miguel, ¿no? ¡El amigo de María!”.

Y lo primero que hace es contarte un chiste.



¿Cómo creéis que reaccionaríais?

En un caso así, probablemente estaremos de acuerdo en que nuestra tendencia natural es de confirmar esa imagen positiva que ya tenemos, y pensar “Pues sí que es divertido” y, como acabamos de ver, entonces actuamos en consecuencia...y probablemente reiríamos y ese sería el principio de una bonita amistad....

Ahora imaginaros que vuestra amiga os dice: “Tengo un colega, Miguel, que tiene muy buen corazón, pero la verdad es que es un poco pesado. Hace broma de todo, y de todo tiene que reírse...”.

Y entonces te encuentras con Miguel, y te cuenta el mismo chiste...



¿Reaccionaríais igual o distinto?

Entonces Miguel quizá pensaría que entre vosotros no hay “feeling”. Esa sería la etiqueta que os pondría...

Y probablemente eso os llevaría a una relación muy distinta.

Y ese es el impacto de nuestro filtro, de nuestros prejuicios:

Condicionan nuestro comportamiento hacia los demás, y eso afecta a la forma en la que los demás nos ven, etiquetan y se comportan hacia nosotros.

Si has utilizado el ejemplo de “Miguel” para explicar el concepto del filtro en otra formación, puedes saltártelo (5 minutos) y simplemente pedir a los participantes que expliquen lo que recuerdan de él: Cómo se forma nuestro filtro, y cómo afecta a nuestro comportamiento.

Y continuar a partir de aquí.

Habilidades de influencia (1)



Bien... ese es uno de los pilares de la influencia. Quizá el más importante: Nuestro Filtro nos crea una imagen de los demás, y esa imagen condiciona nuestro comportamiento...

Y ese comportamiento influye en la percepción y el comportamiento de la otra persona.

Por tanto... si queremos que los demás cambien el comportamiento que tienen hacia nosotros...



¿Qué es lo primero que deberíamos hacer? (cambiar la forma en la que los tratamos a ellos).



Y eso nos lleva a los dos ejercicios que hemos hecho al principio.

En el ejercicio de las 8 preguntas,



¿En cuál de los dos lados tenéis más respuestas?

Lo más habitual es que sea en el lado de las personas que SÍ nos ayudan.



¿Qué conclusión sacáis al respecto?

Este es el resultado de nuestro comportamiento: Mostramos interés en aquellas personas a las que hemos etiquetado de forma más positiva... y demostramos ese interés preguntando cosas sobre su vida, su persona... Y ellas nos lo devuelven....

Es curioso ver que aquellas personas a las que conocemos mejor son justamente las que más nos ayudan, y al revés.

Porque lo que pasa con la otra hoja es el reflejo de vuestro filtro.

Habilidades de influencia (1)

A esas personas, probablemente, las habéis etiquetado como “poco relevantes para vosotros”... o al menos poco relevantes mientras no necesitáis nada de ellas...

Y lo habéis demostrado no demostrando interés por conocerlas... Y eso ha hecho que, probablemente, ellas os etiqueten como “Jordi, el que no se interesa por mí”... y así se comportan...



¿Recordáis ahora los adjetivos que les habéis puesto, y el animal con el que los habéis asociado?

No hace falta que lo compartáis... pero si es algo negativo...ahora os dais cuenta de cómo eso afecta a la forma en la que los tratáis, a la etiqueta que os ponen a vosotros y a su forma de trataros.

Mientras sigáis viendo a alguien como a un egoísta...probablemente lo tratáis como tal... él se siente mal tratado... y responde en consecuencia.

Ejemplos a compartir con los participantes, para ayudarles a entender la importancia y efecto de este mecanismo:

A veces hay departamentos, o personas, que tienen como plan de acción el tener una mejor relación con otros departamentos, o con otras personas...(por ej. Marketing y ventas).

Luego llega el día de la cena de la convención, o la cena de navidad.



¿Cuál es la pregunta que la mayoría hace al organizador de las cenas, en relación a las mesas?

(Si las mesas están asignadas o serán libres...).



Y si podemos elegir, ¿qué creéis que tiende a hacer la mayoría de la gente?

Nos sentamos con nuestros amigos... y no tenemos la menor intención de sentarnos con aquellos con quienes “queremos mejorar la relación”.

Y les mandamos un mensaje muy claro: Siempre que puedo escoger... no te escojo a ti, porque para mí tú eres de “los otros”.

Habilidades de influencia (1)

Ese es el impacto de nuestro filtro...

Lo mismo pasa cuando escogemos dónde y con quién nos sentamos en una formación, o con quién pasamos tiempo en el descanso y desayunando, o a quién le respondemos antes y a quién más tarde...

¡Nuestras etiquetas dictan nuestro comportamiento!

Tenemos una clara imagen de quién nos cae mejor y quién no tan bien, o quién es más y menos importante... y actuamos en consecuencia...

Y eso tiene una repercusión en la relación, ¡por supuesto! Porque los demás se dan cuenta de que, si podemos escoger, nunca los escogemos a ellos... y solo vamos a sonreírles y preguntarles cómo están cuando necesitamos algo...

Y entonces nos etiquetan como a unos “interesados”.



¿Os suena?

Es el principio básico de gustar: tendemos a tratar mejor y a ponerles las cosas más fáciles a aquellas personas que nos caen mejor... por eso, si queremos gustarle a alguien, primero ese alguien tendrá que gustarnos a nosotros.



Entregar memocard “el filtro y gustar” y dejar 3 minutos para leerla y tomar notas

20'

DESCANSO

SUMMIT

TRAINING SOLUTIONS

SUMMIT

TRAINING SOLUTIONS

ALL YOU NEED TO EMPOWER YOUR TEAM

www.summittrainings.com