

Índice general

Prólogo	11
FRENTE A UNO MISMO	17
1. ELABORARSE UN BUEN CONCEPTO DE SÍ MISMO	19
Perfil orientativo de la personalidad equilibrada. La importancia de cultivar determinadas cualidades. Hay que comenzar por elaborarse un buen concepto de sí mismo. Gráfica del perfil interior de la personalidad. Una táctica válida: el entrenamiento en comportamientos asertivos.	
2. ACTUALIZAR LOS PRINCIPIOS DE HIGIENE MENTAL.....	27
Lo primero es fortalecer el yo. ¿Qué significa una mejor calidad de vida? Los principios de higiene mental, según un experto. Algunas ideas para repensar. Perfil de una sociedad sana. ¿Gozo de buena salud mental?	
3. CULTIVAR LA EXPECTATIVA DE ÉXITO	36
Cómo dar lo mejor de sí mismo. Asimilemos algunas tácticas para conseguir el éxito.	
4. SER PERPETUAMENTE CONSCIENTE DEL MUNDO DE LAS EMOCIONES	44
Características de la emoción. Los acompañantes de la emoción. ¿Qué es la madurez emocional? Canalización de las emociones en la relación personal. Algunas ideas para reflexionar.	
5. ALIMENTAR LA OBSESIÓN DE UN MEJORAMIENTO PROGRESIVO	52
La obsesión del ser cada día más y mejor. Hay que aprovechar las ideas constructivas. La estrategia de las listas. El manager prevenido, todos los días se mira en el espejo.	
FRENTE A LOS INDIVIDUOS	59
6. DOMINAR EL ARTE DEL DIÁLOGO	61
Las condiciones del verdadero diálogo. Los diversos lenguajes utilizados. Tabla para el análisis de actitudes interpersonales. Ideas para no olvidar. Algunas preguntas para auto-evaluación.	

7. DESARROLLAR HABILIDADES PERSONALES DE NEGOCIACIÓN	69
<p>Los análisis previos a la negociación. Estrategias concretas en la negociación. Tablero estratégico de intercambio. Reglas para la solución de los conflictos sociales. El juego del ajedrez y sus posibles enseñanzas.</p>	
8. UTILIZAR ADECUADAMENTE EL «FEED-BACK»	77
<p>Ejemplo de entrevista con «feed-back». ¿Qué es el «feed-back»? Criterios para ofrecer un «feed-back» útil y efectivo. Normas concretas para formular objeciones. Normas concretas para aceptar objeciones.</p>	
9. VIGILAR CONTINUAMENTE EL TEMA DE LA COMUNICACIÓN	83
<p>Perfil de la comunicación interpersonal. Los siete filtros entre tú y el otro. Detectar los factores de bloqueo en las comunicaciones. Decálogo del comunicador. El papel de la interrogación en el proceso comunicativo. El caso de la comunicación escrita.</p>	
10. MEJORAR PROGRESIVAMENTE LAS TÉCNICAS DE ENTREVISTA	91
<p>El proceso de consulta. Distintas técnicas de conducción de entrevista. Cómo calibrar las causas de fracaso en la entrevista. Adoptar un modelo para sistematizar las anotaciones de entrevista. Prestar atención al lenguaje no verbal. Ideas para recordar. Algunas recomendaciones concretas.</p>	
11. PRESTAR UNA ATENCIÓN EXQUISITA AL TRATO PERSONAL	101
<p>¿Son tan importantes las relaciones humanas en la empresa? Reflexiones en torno a las relaciones empleado-jefe. ¿Qué valoran los demás como cualidades y defectos del jefe? Comprender los puntos de vista del empresario y del trabajador. Cuidado con los «cruces hemisféricos».</p>	
12. ACTUALIZAR EL TEMA DE LA MOTIVACIÓN	110
<p>¿Qué es la motivación? Jerarquía de las necesidades. Implicaciones para el líder o agente de cambio. Distintas clases de motivos. Las reglas burocráticas.</p>	
13. APRENDER A DIAGNOSTICAR COMPORTAMIENTOS ANORMALES ..	118
<p>Conducta normal y anormal. Principales conductas anormales. Cómo detectar las conductas de complejo. ¿Hay en mí conductas de complejo? Los efectos de los complejos.</p>	
FRENTE A LOS GRUPOS	125
14. CONOCER LA INFRAESTRUCTURA DEL GRUPO COMO ACTIVO DE TRABAJO	127
<p>Funciones desempeñadas por los grupos en la empresa. Propositiones básicas sobre el proceso de grupo. Los equipos de trabajo. Las ventajas de la técnica Delphi.</p>	

15. CALIBRAR EL PUNTO ÓPTIMO ENTRE EFICACIA Y SIMPATÍA	135
<p>Tablero de eficacia-simpatía. Posible aplicación práctica. La eficacia y la «personalidad tipo A». ¿Hasta qué punto soy un sujeto «tipo A»? La eficacia y el aprovechamiento óptimo del tiempo.</p>	
16. PONER EN JUEGO UNA CONDUCCIÓN DEMOCRÁTICA DEL GRUPO	142
<p>La autoridad no es un individuo: es una relación. Participación y democracia. Perfil de la conducción democrática del grupo. Claves para que una reunión sea operativa. Cara y cruz de las decisiones grupales. ¿Hasta qué punto soy autoritario?</p>	
17. ENCARNAR UN ROL OPERATIVO EN EL PROCESO «MANDO-EXIGENCIA-CENSURA»	151
<p>¿Dónde está el problema? El mando. La exigencia. La censura. Cómo obtener la cooperación de los subalternos. Lo que hay que saber si se decide utilizar el castigo.</p>	
18. TENER LA IDEA CLARA DE LO QUE ES UN GRUPO EFICAZ	159
<p>¿En qué consiste un grupo eficaz? Perfil de un grupo maduro. Cómo fomentar roles positivos en el grupo. ¿Cómo lo hago en cuanto conductor del grupo? El tema concreto de las «agendas encubiertas».</p>	
19. SABER CÓMO REDUCIR LA RESISTENCIA AL CAMBIO	167
<p>Principios generales del cambio. Factores que alimentan la resistencia al cambio. Procesos del cambio. Las fuerzas impulsoras y las fuerzas restrictivas. Análisis de fuerzas operantes en una situación de cambio. Ideas para no olvidar.</p>	
20. PREOCUPARSE EN PREVENIR EL CONFLICTO INTER-GRUPOS	178
<p>Tratamiento de las diferencias en el grupo. Causas de los conflictos entre grupos. Prevención de los conflictos. Valor del comportamiento asertivo. Entrenamiento en conductas asertivas.</p>	
FRENTE A LA ORGANIZACIÓN	187
21. ESTIMULAR APASIONADAMENTE LA CREACIÓN COMO PRODUCTO Y COMO PROCESO	189
<p>La importancia de sintonizar nuestros canales mentales. Ejercicios de creatividad. La creatividad en la empresa. El ejecutivo «maverick». Ejercitémoslos por una vez en la biónica.</p>	
22. APRENDER DE OTROS COLECTIVOS AJENOS AL PROPIO GRUPO	198
<p>Treinta y dos consejos al directivo. Algunas reflexiones prácticas acerca de los 32 consejos. Las ideas con éxito en experiencias anteriores.</p>	

23. ABORDAR SIN MIEDO EL REDISEÑO DE PROCESOS	203
El nuevo mundo del trabajo. Los cambios inherentes al rediseño de procesos. ¿Qué hay que cambiar? Los errores del rediseño.	
24. CHEQUEAR PERIÓDICAMENTE EL CLIMA DE LA ORGANIZACIÓN	208
El conocimiento del clima social en el colectivo. Cuestionario de ambiente socio-laboral. Encuesta colectiva sobre el clima institucional.	
25. FOMENTAR INICIATIVAS DE MEJORA	215
La cultura de la innovación. ¿Qué son los «círculos de creatividad»? Notificación del sistema de iniciativas. Impreso para iniciativa. Reglas para las iniciativas. Una forma concreta de proponer ideas.	
26. INYECTAR EN LA ORGANIZACIÓN LA MOTIVACIÓN DE LOGRO	222
La motivación de logro. Perfil de la persona con alta motivación de logro. Motivación intrínseca y motivación extrínseca. ¿Qué es el «liderazgo transformacional»?	
Índice Temático	229