

Contenido

Prefacio	XV
Introducción	XVII

SECCION I. Dirección del aprendizaje

La carta preliminar	1
Funciones de un instructor	3
Olvídese de todo	5
Expresión de las reacciones para una retroalimentación	8
Movimientos del grupo	9
El arte de buscar buenas preguntas	11
Objetivos de la instrucción	13
Trueque de ideas	16
Establecimiento de objetivos y planeación de acciones	18
Escoja a su jefe o subordinado	19
Jugar al detective	20



Conocimiento o acción	23
Intercambio de ideas	27

SECCION II. Romper el hielo y crear un clima de comprensión

Conocerse entre sí	29
Conocerse entre sí	31
Una graciosa huida	32
La persona misteriosa	33
El juego de "bingo"	34
Recopilación de objetos	37
Fotos de los asistentes	39
Presentación por asociación	40
¿Quién es usted?	42
Ideas y temores preconcebidos	43
Las funciones de un buen participante	45
Aritmética extrasensorial	48
El examen nacional de instructores	49
Intercambio de dinero o intercambio de ideas	51
La lección del pez en el acuario	52

Una meditación Zen (una taza de té)	54
La discusión de lo que salta a la vista	56

SECCION III. Presentación

Vencer los temores del instructor	59
Prisa por empezar	64
El chiste tonto	65
La camisa desgarrada	67
Cinco preguntas fáciles	69
Temas al vuelo	70
Manejo de objeciones en capacitación para ventas	71
Pensar bajo presión	73

SECCION IV. Métodos

Phillips "66"	75
Técnica de los grupos nominales	76
Tormenta de ideas	78
Toma de decisiones con la técnica de Delfos	80

SECCION V. Motivación

Ejercicio de motivación	83
-------------------------	----

Reforzamiento positivo para los participantes	85
Sacar provecho de los errores	87
¿Qué desean las personas de sus puestos de trabajo?	88

SECCION VI. El concepto de sí mismo

Acentuar lo positivo	93
Concepto positivo de sí mismo	94
Dar retroalimentación positiva	96
Tiempo para compartir	97

SECCION VII. Aprendizaje

Patrones de aprendizaje	99
Autoevaluación del estilo de aprendizaje	101
Conciencia y competencia	102
El espejo del instructor	105
El poder de la sugerencia positiva	108
El juego de los números	109
Curva de aprendizaje	114
Dedos entrelazados	116
Ejercicio de brazos cruzados	117

Recordación: poder de retención del cerebro	118
Ejercicio para la memoria: aprender números	120
Ejercicio para la memoria: palabras clave	122
Resúmenes de películas	124

SECCION VIII. Comunicación

"Vamos a hablarnos"	127
Una presentación sin palabras	129
Ejercicio de la mano a la barbilla	130
Noción preconcebida	131
La gabardina	135
Comunicación unilateral y bilateral	137
El cerdo hormiguero	139
Ejercicio de lectura	140
Examen de aritmética	143

SECCION IX. Escuchar

Escuchar y seguir las instrucciones	147
Ejercicio de saber escuchar	149
Seguir instrucciones verbales	151

Transmisión de información	154
Prueba de saber escuchar: acertijos	155

SECCION X. Percepción

Percepciones discordantes de un puesto	159
Yo estoy bien, pero, ¿ustedes?	162
¿Qué tan buenos observadores somos?	163
Cuenten las efes	165
El punto mal colocado	166
El intercambio de limones	170
Mujer vieja o mujer joven	171
La mente sobre la materia	175

SECCION XI. Resolución de problemas y creatividad

La pelota de golf en una bolsa	177
Una rebanada de pastel	179
El ejercicio del "IX"	181
El cuadrado invisible	184
La herencia del agricultor	187
Una persona compró una casa	190

Los nueve puntos	191
Los dieciséis puntos	195
El cuadrado oculto	198

SECCION XII. Evaluación

Exámenes preliminares	201
Formularios para evaluación pronta	203
Califique a su compañero	205

SECCION XIII. Transferencia de la capacitación

Carta al capacitador	207
Carta a mi jefe	210
Carta a mí mismo	213
Contrato consigo mismo	214