

## 1. QUÉ ES PERSUADIR E INFLUENCIAR

### 1.1. Partes de la comunicación

Tanto la **influencia** como la **persuasión** son **partes de la comunicación**.

Por eso, todas las **habilidades comunicativas** (escucha activa, empatía, asertividad, proactividad, etc.) juegan aquí un papel muy importante. Y cuando hay que gestionar un **conflicto** son conceptos que cobran especial relevancia.

### 1.2. Verdades conceptuales

Persuadir e influir **NO ES**:

- Ejercer el poder sobre otras personas.
- Hacer uso de la autoridad jerárquica.
- Imponer sin razonar.
- Manipular con trucos verbales o psicológicos.
- Engañar falseando la información.
- Controlar el pensamiento de alguien contra su voluntad.

### 1.3. Qué es qué

Has visto una avanzadilla sobre el significado de persuadir e influir y ahora profundizaremos en cada concepto por separado, puesto que son palabras que pueden confundirse:

- **Influir** es ejercer predominio o fuerza moral sobre otra persona.
- **Persuadir** es inducir, mover u obligar a alguien con razones a creer o hacer algo.

Ambas **cambian actitudes** mediante la movilización de **sentimientos** y/o **pensamientos**.  
Entonces...

¿Cuál es la diferencia?

Podemos **influir** en los demás **sin tener intención** de hacerlo y sin ni siquiera comunicarnos verbalmente con la otra persona. Por ejemplo, sirviendo como modelo de conducta. La **persuasión**, en cambio, siempre tiene una **intencionalidad** por parte de quien emite el mensaje. Es un **acto argumentativo que pretende algo**: convencer de la validez de la opinión que se dice.

PERSUADIR es lograr mover a otras personas a aceptar nuestro punto de vista de manera voluntaria, mientras que la INFLUENCIA se da de manera casual, no pretende cambiar a nadie.

Al **persuadir** también es muy importante que la otra persona vea algún **beneficio** a su favor en lo que le dices (un beneficio personal o para el Departamento o para la empresa...); y no que solo sea un beneficio para ti, ya que entonces sería **manipular**.

Y con estas consideraciones, acabaremos el tema viendo sus **definiciones**:

- **Persuasión**

La **persuasión** es el arte de hacer que alguien acepte nuestro punto de vista de manera voluntaria y con absoluto convencimiento, con la intención de formar o cambiar su actitud.

Mediante la **persuasión** conseguimos la meta propuesta (si es que hemos sabido llegar a la persona adecuada para ese mensaje). Es lo que pasa en una **negociación** y también al hacer **peticiones** para conseguir cosas.

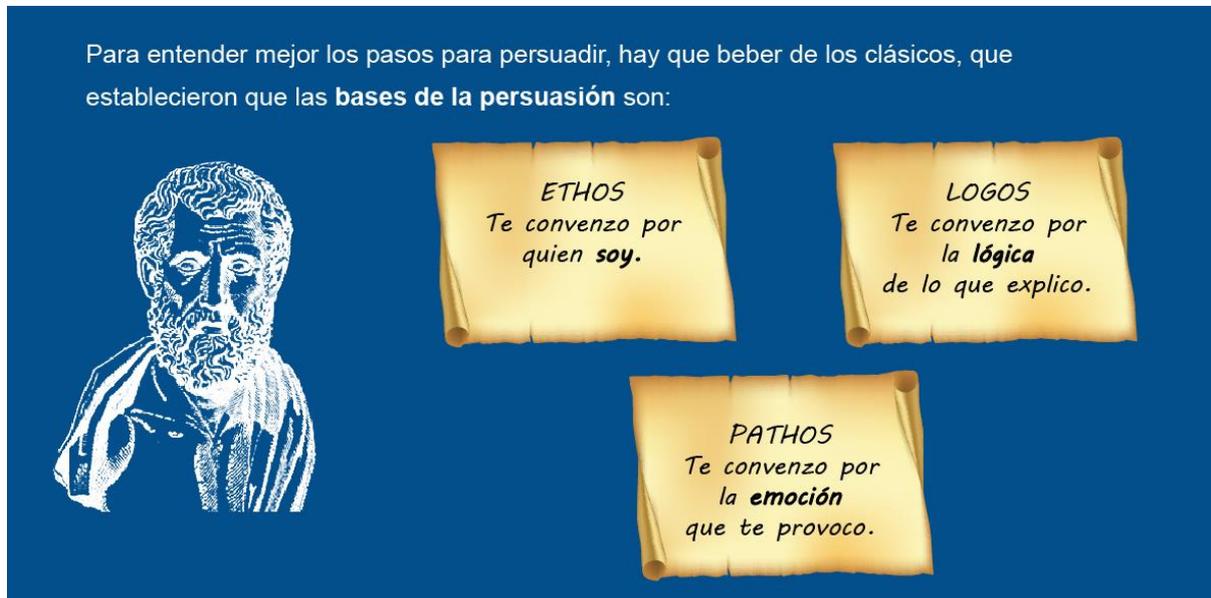
- **Influencia**

La **influencia** es la fuerza que ejerce una persona sobre otra, que le induce a un cambio en su conducta, actitudes y valores.

## 2. CÓMO PERSUADIR

### 2.1. Pasos para persuadir

Para entender mejor los pasos para persuadir, hay que beber de los clásicos, que establecieron que las **bases de la persuasión** son:



Antes de empezar a persuadir debes tener claros los **argumentos persuasivos**; es decir, **prepara** la información que vas a emitir según estos **4 puntos**:

1. **Motivación:** Ve con el fin en mente.
2. **Objetivo:** ¿Qué quieres que tus interlocutores hagan con la información?
3. **Beneficio:** ¿Qué van a ganar haciéndote caso?
4. **Coste:** ¿Qué les va a costar hacerte caso?

Con todo ello, los **pasos** a seguir para persuadir serán:

1. Establece tu credibilidad.
2. Encuentra puntos comunes.
3. Proporciona evidencias.
4. Conecta emocionalmente.

## 2.2. Paso 1. Establece tu credibilidad

En el trabajo, tu **credibilidad** proviene de **dos fuentes**:

- **Tu competencia**

Es la combinación de habilidades o capacidades potenciales (conocimientos, talento, experiencia, etc.) y los resultados demostrados (el rendimiento o resultado).

La gente considerará que tienes altos niveles de experiencia si has demostrado **ser capaz**. Una historia de éxitos anteriores influirá mucho más en cómo te perciben cuando intentes persuadir.

- **Tu comportamiento.**

Es importante que al relacionarte con los demás muestres de forma consistente una **buena gestión de tus emociones** y también **integridad**. Las personas reconocidas como honestas y fiables, tienen ventaja al persuadir.

PASO  
1

### ¿Cómo tener credibilidad?

- Alcanza los objetivos que se te marquen de forma consistente.
- Preocúpate por tu formación (de manera continuada)
- Cumple lo que prometes.
- Sé puntual.
- No cotillees.
- Da crédito a los demás por sus ideas y por su trabajo.
- Demuestra altos estándares éticos.

### Ejemplos



Me he apuntado a ese master porque estoy convencida de que me servirá.

Tal y como te prometí hoy, aquí tienes el correo con toda la información.

Le llamo porque quedamos que le iba bien a esta hora.

¿Te cuento lo que le ha pasado a José? Es "top secret", ¿eh?

## 2.3. Paso 2. Encuentra puntos comunes

PASO  
2

### ¿Cómo encontrar puntos comunes?

- Explica con claridad las **ventajas** que tienen tus argumentos.
- Identifica previamente los **beneficios** que puede tener tu argumento para las personas a las que estás tratando de persuadir.
- A veces no resulta sencillo por lo que incluso, antes de empezar a convencer, es muy importante pensar en las **cosas que realmente importan a las otras personas**.
- Recoge **información esencial**. Presta atención y **escucha**. Te ayudará a pensar en los argumentos, pruebas y perspectivas que puedes presentar.
- Si es preciso, **modifica** o altera tu propios planes antes incluso de empezar a convencer.

### Ejemplos



Le sugiero que, otro día, nos pida cita con antelación; así no tendrá que esperar tanto.



Necesito que me hagas llegar estos datos antes del martes, así podré enviarte el informe completado.



Te pido que llegues puntual a la reunión. Si no, te tenemos que esperar y luego salimos todos más tarde.



Por favor, traiga el próximo día todos los datos con usted, así no tendremos que buscar su expediente y le podremos atender antes.

## 2.4. Paso 3. Proporciona evidencias

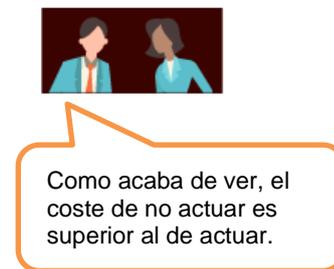
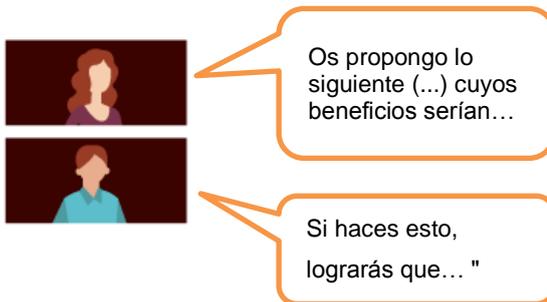
Con la **credibilidad** ya establecida y un **marco común** identificado, la persuasión se convierte en una cuestión de presentar pruebas.



### ¿Cómo proporcionar evidencias?

- **Aporta** estadísticas, datos y testimonios incontestables.
- Invita a una **persona “de prestigio”** a que refuerce tu línea argumental.

### Ejemplos



## 2.5. Paso 4. Conecta emocionalmente

### Persuasión escrita

Los **argumentos** son el eje central del discurso.

### Persuasión cara a cara

Aquí, en cambio, el papel central lo ocupa el **tono** de la conversación y, sobre todo, **el clima emocional**. Porque las personas hacemos cosas, básicamente, por motivos emocionales; persuadir, por tanto, es influir también sobre las **actitudes emocionales** de los demás.

PASO  
4

### ¿Cómo conectar emocionalmente?

- **Expresa** tus sentimientos y lo que necesitas.
- Mantén una **escucha activa** para captar las emociones de los demás.
- En tus argumentos persuasivos, **ten en cuenta** las emociones de los demás.

### Ejemplos



No estoy tranquilo con este proceso. ¿No crees que sería mejor...?



Entiendo que tengas miedo, pero fíjate que si hacemos esto...

## 3. PERSUADIR CUANDO PIDES

### 3.1. La petición

Cuando tienes la necesidad de **hacer una petición** a alguien, **utilizar la persuasión** te será muy útil. Y más aún si lo haces **de manera asertiva**, es decir, pedirlo de forma adecuada, sin dejar de respetar los derechos y sentimientos de los demás.

¿Recuerdas lo que decíamos al principio?

Persuadir no es imponer ni convencer ejerciendo el poder.

Del mismo modo, **no hay que confundir** una **petición** con una **exigencia**.



Así que ten cuidado cuando pides algo para no caer en la exigencia y estate alerta a la reacción del receptor para que tampoco lo perciba como una exigencia.

### 3.2. Peticiones asertivas

Aquí van unos **consejos** para hacer peticiones de forma asertiva:

#### 1. Analiza la situación

- Analiza tus objetivos y las características de la situación y de la persona a quien se la vas a hacer (prevé cómo puede reaccionar).
- Procura que tu petición sea razonable.
- Elige un momento oportuno para hacerla.

#### 2. Cuida tu lenguaje corporal

- Mantén el contacto visual.
- Muestra expresión de agrado.
- Mantén una distancia apropiada.

### 3. Cuida lo que te dices a ti mismo

- Aleja pensamientos de exigencia hacia la otra persona.
- No minimices tus deseos y necesidades.

### 4. Cuida la forma y el contenido

- Sé amable y pide las cosas por favor.
- Haz que tu petición parezca fácil de aceptar.
- Sé claro, concreto y directo.
- Explica el interés que tiene para ti lo que le pides.
- Si acceder a tu petición puede tener consecuencias para el interlocutor, explícalas.
- No des disculpas innecesarias por hacer la petición.
- Confirma que el otro ha escuchado y comprendido tu solicitud.
- Si ha lugar, dale un tiempo para que la otra persona reflexione.
- Sé persistente y también flexible.
- Si la otra persona accede a tu petición, agradéceselo.

## 4. PRINCIPIOS DE LA INFLUENCIA

### 4.1. Por qué somos influenciables

Recordando la **definición** de **influencia** (**fuerza** que ejerce una persona sobre otra, **efecto** que le produce y que le induce a tener un **cambio** en su conducta, actitudes y valores), podemos decir que se demuestra que los principios de la influencia son **universales**.



Según Robert Cialdini, son **6 principios** los que nos hacen ser **influenciables**:



## Reciprocidad

Las personas nos sentimos psicológicamente obligadas a devolver todo aquello que nos entregan, ya sea un favor, un cumplido o un regalo.



## Coherencia

Nos gusta ser coherentes, y más si nos comprometemos con algo o alguien, por lo que cuando tomamos una decisión queremos mantenerla.



## Aprobación social

Somos muy sensibles a la presión social, de modo que si los demás hacen algo tendemos a repetir los mismos comportamientos.



## Simpatía y atractivo

Solemos dar más credibilidad y confiamos más en aquellas personas que nos parecen simpáticas y/o atractivas.



## Autoridad reconocida

Si quien nos da la información es una persona experta en su campo, el mensaje es más influyente.



## Escasez

Cuando algo es difícil de conseguir pensamos que es bueno; valoramos más las cosas si son escasas.

Así que ya lo sabes: si **usas estos principios en tus mensajes** es más probable que influyas en tu receptor.

## 5. RECUERDA

- Persuadir es convencer de algo. Inducir, mover a alguien con razones a creer o a hacer algo. Sabrás si has persuadido si tu interlocutor cambia su actitud o su comportamiento.
- No sólo debes convencer (con la razón), sino también conmover (atendiendo y dirigiéndote hacia las emociones de los demás).
- Al persuadir, no olvides:
  - Tener muy claro lo que quieres (tu objetivo o petición).
  - Dejar al lado tu ego y mostrarte relajado y tranquilo.
  - Mirar a los ojos de la persona con la que hablas.
  - Explicarte bien para que te entienda y no dar nada por supuesto.
  - Encontrar algo que le guste e incluirlo en tu argumento.
  - No interrumpir cuando te pregunte.
- Una de las claves de la influencia es ser reconocido con credibilidad en lo que se habla. La imagen personal con influencia vende.
- En ambas acciones hay que cuidar la forma en que presentas el mensaje y no solo el mensaje en sí; tener en cuenta la comunicación no verbal para darle coherencia a lo que se dice verbalmente con lo que se manifiesta con las posturas del cuerpo y con el tono en que se pronuncia.
- La influencia y la persuasión se pueden aprender y entrenar: puedes formarte en hacer buen uso de ellas, tanto para conseguir los resultados que deseas de la comunicación, como para saber que están ahí, y no dejarte llevar a donde no quieres ir.