

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.

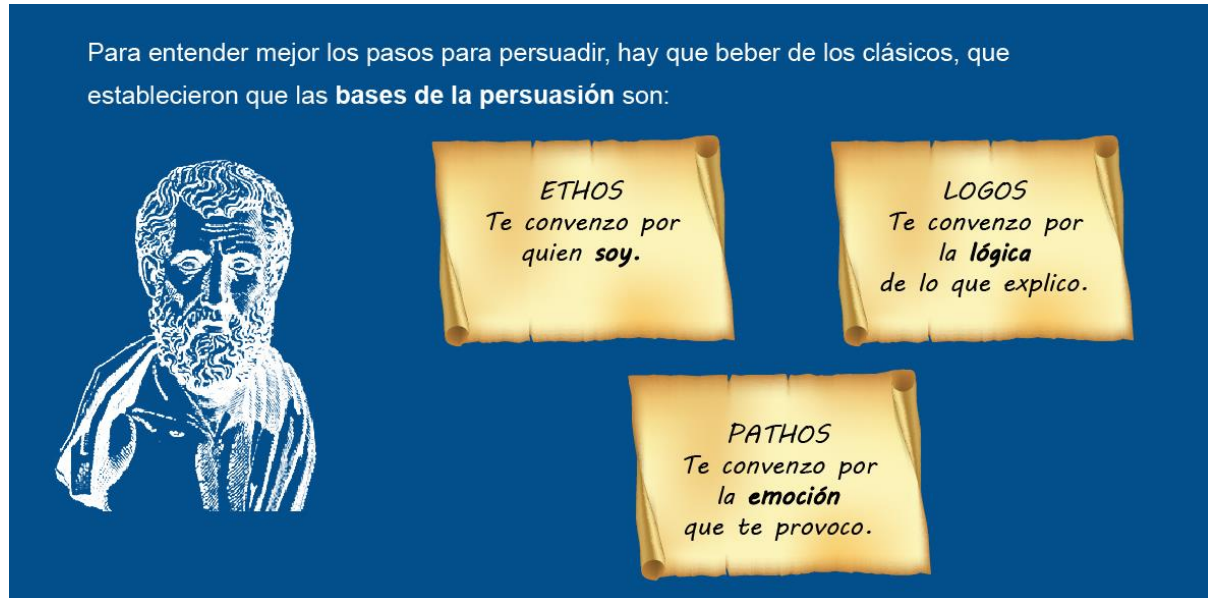
- **Influencia**

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.**

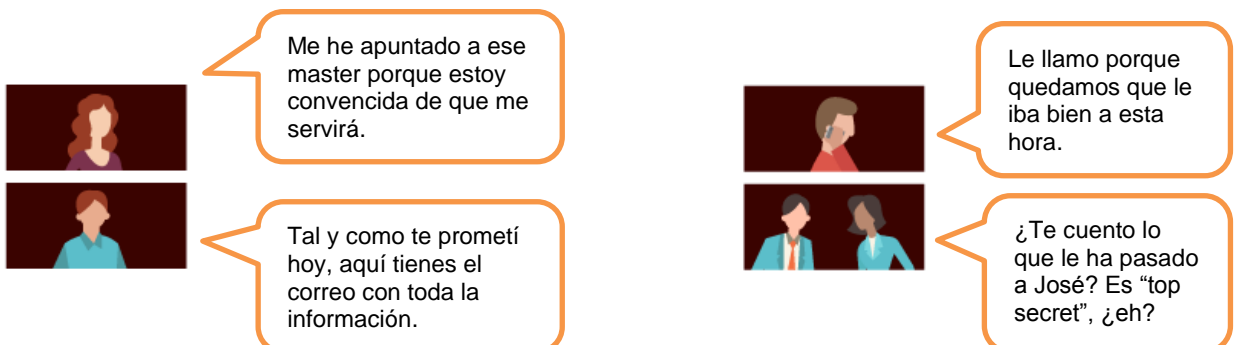
Es importante que al relacionarte con los demás muestres de forma consistente una **buena gestión de tus emociones** y también **integridad**. Las personas reconocidas como honestas y fiables, tienen ventaja al persuadir.

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

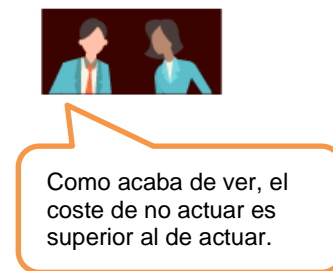
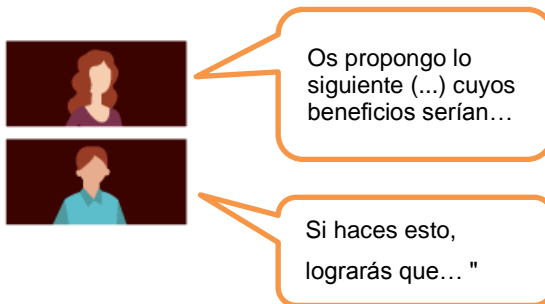
Con la **credibilidad** ya establecida y un **marco común** identificado, la persuasión se convierte en una cuestión de presentar pruebas.



¿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.

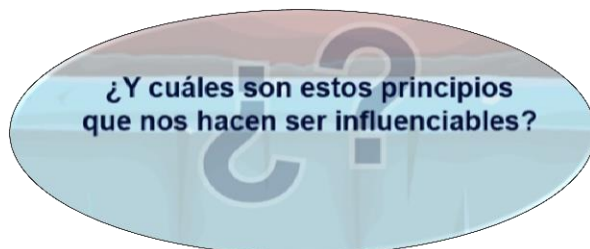
4. Cuida la forma y el contenido

- 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, agrádecécelo.

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 la 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.