

# ARTA PERSUASIUNII

*CUM SĂ INFLUENȚEZI OAMENII  
ȘI SĂ OBȚII CEEA CE VREI*

---

Juliet  
Erickson



## CUPRINS

<i>Mulțumiri</i> .....	7
<i>Introducere</i> .....	9

### PARTEA ÎNTÂI: DEPRINDEREA CONCEPTELOR DE BAZĂ

1. Ignorarea regulilor .....	18
2. Nu poți traversa doar jumătate de pod .....	40

### PARTEA A DOUA: CUTIA CU UNELTE

3. Construirea unei relații de încredere .....	70
4. Manual de stil .....	89
5. Cum să-ți construiești un mesaj convingător ..	102
6. Structurarea mesajului .....	119
7. Întrebările potrivite .....	148
8. Ignorarea regulilor .....	170
9. Situații incomode .....	186
10. Rezolvarea problemei fizice .....	204
11. Întâlnirile neprevăzute .....	226

### PARTEA A TREIA: MOMENTE CRUCIALE ALE ÎNTÂLNIRII

12. Pregătirea pentru momentele cruciale .....	242
13. Treci la fapte! .....	256
14. Ce urmează? .....	271

# 1

## Ignorarea regulilor

*Comunicarea ia naștere atunci când există ceva sau cineva capabil să impresioneze sau să influențeze o atitudine.*

PETER ROGEN

Cu toții comunicăm non-stop, fie că ne dăm seama sau nu. Tot ceea ce facem sau nu facem, tot ceea ce spunem sau nu spunem, îi determină pe cei din jurul nostru să-și formeze o impresie despre noi. Iar lucrul acesta favorizează apariția unei nemaipomenite oportunități. Deoarece de fiecare dată când comunicăm, ai șansa să o faci mai bine, să fii mai eficient și să produci mai multe rezultate pozitive.

Comunicarea este mai importantă acum ca niciodată, în fiecare aspect al vieții noastre. O comunicare defecțuoasă duce la conflicte, neînțelegeri, lipsa armoniei, dispreț față de sine și relații eșuate. O comunicare fructuoasă te face să te simți împlinit, sigur de tine, să trăiești în armonie cu ceilalți și să obții succesul. Acest lucru este valabil în viața personală, la locul de muncă, în cazul tuturor relațiilor pe care le legăm și practic, în fiecare aspect al vieții noastre. O comunicare bună și eficientă ne aduce rezultatele dorite oferindu-ne abilitatea de a ne face clar înțeleși, de a avea relații strânse cu cei

din jurul nostru și de a reuși să-i convingem pe alții să ne susțină punctul de vedere.

Lumea afacerilor a ajuns să înțeleagă toate acestea pe parcursul ultimilor câțiva ani. În acest domeniu se face adesea referire la abilitățile de comunicare ca fiind „abilități blânde”. Nu am înțeles niciodată prea bine ce înseamnă această sintagmă, dar foarte multe firme care au această concepție se plasează în cadrul companiei într-o zonă de minim interes, alături de decizii de genul stabilirii locului pentru următoarea petrecere de birou sau detalii legate de comanda de papetărie.

Această atitudine se schimbă repede atunci când veniturile din vânzări încep să scadă, clienții se orientează către concurență, iar organizația ajunge să câștige sau să piardă milioane dintr-un foc. Acesta este momentul când se apelează la experții în comunicare pentru a-i ajuta să-și reorienteze afacerile, să-și recâștige clienții și să-și crească veniturile. În organizațiile mature, abilitățile de comunicare constituie o prioritate deoarece sunt conștiente de rolul pe care îl au acestea în succesul lor.

Dacă aceste organizații nu înțeleg eficacitatea comunicării persuasive nu au decât de pierdut. Și același lucru este valabil și pentru noi, ca indivizi. Acum, mai mult ca niciodată, dezvoltarea abilităților de comunicare este vitală dacă dorim să ne îndeplinim cu succes visele și țelurile.

Acest capitol are în centru principiile de bază ale comunicării persuasive. Ce anume funcționează și de ce. Aceste principii sunt foarte diferite față de cele folosite în trecut, deoarece în prezent ne aflăm în plin proces evolutiv al comunicării. Felul în care comunicăm și ne înțelegem reciproc s-a schimbat radical în ultimii 30 de ani.

Cărțile de comunicare obișnuiau să vorbească despre cum ar trebui să „închei afacerea”, cum să îți expui dis-

cursul sau cum să-ți manipulezi ascultătorul astfel încât să-l convingi să facă ceea ce dorești. Dar lucrurile s-au schimbat, iar oamenii pe care trebuie să-i convingem acum au mult mai multe lucruri în viața lor care să le atragă atenția și nu se mai concentrează asupra lor cu atâta intensitate. Drept urmare, sunt mai pretențioși în ceea ce privește lucrurile cărora le vor dedica timp. Singura șansă de a le capta interesul și de a folosi eficient această ocazie este să ai bune abilități de comunicare.

În ziua de astăzi, principiile care stau la baza unei comunicări eficiente sunt vigilența sporită și capacitatea de a fi flexibil. Aceste principii pot și trebuie să fie adaptate la situație, la persoana sau oamenii cu care interacționezi și la mesajul pe care vrei să-l transmiți. Abilitățile noastre individuale de comunicare trebuie de asemenea să fie cizelate și avem nevoie de mai multe unelte la care să apelăm pentru a face față diverselor situații. Cu alte cuvinte, dacă în trecut nu aveam nevoie decât de un ciocan pentru a duce la bun sfârșit treaba, acum ne trebuie un cuțit cu diamant.

## **Principiile unei comunicări eficiente**

Înainte de a merge mai departe, vreau să explic mai pe larg ce înseamnă o comunicare eficientă. Cum putem ști dacă este bine sau nu ceea ce facem? Poți foarte simplu măsura gradul de eficiență al comunicării tale observând dacă oamenii din jur sunt sau nu influențați în vreun fel de ceea ce spui. Cu alte cuvinte, ai vreun impact asupra lor?

Ce vreau să spun prin impact? Pur și simplu faptul că o persoană a făcut ceva pentru că tu i-ai cerut acest lucru sau i l-ai recomandat, că a luat o decizie, s-a

răzgândit, a avut o impresie diferită sau a privit lucrurile din alt punct de vedere datorită ție.

Iată care sunt cele șapte principii ale mele referitoare la o comunicare eficientă. Ele se bazează pe ani de experiență și pe multele situații în care am văzut cum comunicarea poate avea succes sau poate eșua.

1. Uită de reguli.
2. Construiește o relație de încredere.
3. Fii tu însuși.
4. Concentrează-te pe individ.
5. Fii hotărât.
6. Faptele vorbesc cel mai bine.
7. Trăiește clipa.

Având în minte aceste principii, comunicarea ta va fi mai puternică și mai eficientă.

De ce? Pentru că de ele ai nevoie pentru a putea da o formă mesajului tău și a-l transmite într-un mod clar și convingător. Să trecem acum la descrierea fiecărui principiu în detaliu.

## 1. Uită de reguli

Acesta este primul și cel mai important principiu al comunicării în secolul XXI. Ceea ce funcționează într-o situație nu e garantat că va funcționa și în alta. Ceea ce a convins o persoană nu o va convinge și pe următoarea. În ziua de azi avem mai mult discernământ, suntem mai bine informați și mai ocupați ca niciodată, iar aplicarea oarbă a regulilor nu va face decât să ne aducă în situația în care ne vom întreba de ce nimic nu funcționează.

Este mereu tentant să înveți „regulile” și să le aplici în fiecare caz deoarece cu toții tindem să rămânem la ceea ce ne face să ne simțim confortabil. Dar exact această

zonă de confort se poate transforma în cea mai mare amenințare pentru comunicarea eficientă. Ea poate crea o barieră între noi și cealaltă persoană deoarece, dacă „regulile” acestei zone de confort au funcționat bine într-o situație, ele vor fi inutile în următoarea sau în cea de după aceasta.

Am petrecut ani întregi încercând să înlătur ideile greșite impuse clienților mei de către profesori, experți peste noapte, ghiduri de autoperfecționare și de dorința de a recurge la certitudine și reguli. În foarte multe cazuri, ceea ce clienții mei credeau că va funcționa a dat greș, iar ceea ce erau siguri că va eșua a reușit în mod strălucit.

Ceea ce ei trebuia să înțeleagă era că singurul lucru care ne poate transforma într-un vorbitor convingător depinde fundamental de context, de circumstanță și de oamenii cărora ne adresăm.

Când am fost de curând în vizită la sora mea în Hawaii, am cunoscut un om care inițiasse o campanie pentru salvarea uneia dintre plajele din apropiere de eroziunea care o distrugea. Dorea ca plaja să poată fi păstrată pentru generațiile viitoare și avea nevoie de ajutor financiar pentru a construi un zid de protecție. Acest lucru însemna că trebuia să se adreseze constructorilor, politicienilor, consiliului local, presei și oamenilor de pe stradă.

Organizația sa nu mergea deloc bine. Problema era că acest om aplica propriile-i „reguli”, crezând că este mai eficient să se adreseze tuturor acestor oameni în același fel și spunând aceeași poveste iar și iar. Era o poveste impresionantă, dar felul în care procedase îi diminuase importanța și îi făcuse pe oameni să-și piardă interesul sau să o considere irelevantă pentru ei. Ceea ce trebuia el să facă era să lase deoparte „regulile”