

Especialista ensina como desenvolver capacidade de persuasão

Todas as pessoas nascem persuasivas. O bebê, quando quer mamar, chora. Quando não é satisfeito, chora mais alto. Entre charmes e birras, a criança tenta obter o que quer. São formas naturais de persuasão que, com o tempo, as pessoas desenvolvem. Mas, em muitos casos, a capacidade de persuadir (ou de negociar) perde tração com as intempéries da vida. E a pessoa passa a pensar que não a tem.

O escritor Travis Bradberry, coautor do livro *Emotional Intelligence 2.0* e presidente da TalentSmart, afirma que a capacidade de persuadir não é um talento de poucos afortunados, como se pensa. É um dom que está acessível a todos, mas só é aproveitado por aqueles que aprendem a usar a arma secreta da simpatia. Ou seja, se tornam fáceis de se gostar.

Essas pessoas, diz BradBerry, fazem com que os outros gostem mais do que de suas ideias. Fazem com que as outras pessoas gostem delas. Tal dom não é exclusivo das pessoas mais talentosas, mais bonitas, mais ricas, mais sociáveis ou mais poderosas. Ele decorre do uso que a pessoa faz de sua Inteligência emocional, diz Bradberry.

Um estudo da Universidade da Califórnia confirmou essa teoria. As pessoas fáceis de se gostar não são necessariamente sociáveis, inteligentes, atraentes ou portadoras de outras características inatas. Em vez disso, elas adquirem algumas características essenciais, como a sinceridade, a transparência e a capacidade de entender os outros.

A TalentSmart fez seu próprio estudo, com a finalidade de apurar características comuns das pessoas com alta capacidade de persuasão e que as usam em seu favor. São características que, segundo Travis Bradberry, podem ser adotadas — ou aprendidas — por qualquer um. Eis o que o estudo revelou sobre essas pessoas:

1. Elas são amáveis

Pessoas persuasivas nunca ganham a batalha só para perder a guerra. Isto é, elas não fazem questão de ganhar discussões. Preferem conseguir o resultado final almejado. Para isso, é necessário, muitas vezes, dar razão aos interlocutores, ceder em alguns pontos, para torná-los felizes. Assim, preparam o “espírito” das outras pessoas, para que elas venham a concordar com o que é mais importante. Elas sabem que chegar ao resultado desejado é melhor do que estar “certo”.

2. Elas não são insistentes

Pessoas persuasivas explicam suas ideias de forma positiva e confiante, sem serem agressivas ou insistentes. Pessoas insistentes podem ser desagradáveis. Pessoas persuasivas não pedem demais e não argumentam com veemência excessiva, porque sabem que a abordagem sutil é a que ganha as pessoas no final das contas. Se houver necessidade de ser agressivo, é melhor fazê-lo com confiança e muita calma. Não se deve ser impaciente, nem persistente em excesso. Se sua ideia é realmente boa, as pessoas entenderão isso, se você lhes der algum tempo. Do contrário, nunca vão entendê-lo.

3. Elas não são tímidas

Apresentar ideias ou propostas como se estivesse pedindo aprovação da outra parte, fazem elas

parecerem duvidosas e pouco convincentes. Mesmo sendo tímidas, as pessoas devem apresentar suas ideias como declarações de fatos interessantes, para os outros “ruminarem” sobre elas. Importante: elimine expressões que enfraquecem suas afirmações, como “eu acho”, “eu penso que”, “em minha opinião”. Quando você declara alguma coisa, os outros já sabem que é sua opinião ou o que você pensa.

4. Elas conhecem seu público

Pessoas persuasivas conhecem seus interlocutores por dentro e por fora. Usam esse conhecimento para, entre outras coisas, falar na linguagem deles. E também para falar em um tom que corresponde à personalidade de cada interlocutor. Por exemplo, é preciso abaixar o tom ao falar com uma pessoa tímida ou sensível. E pode ser necessário aumentar o tom ao falar com uma pessoa agressiva, embora isso não signifique também ser agressivo. Cada pessoa (ou cada grupo de pessoas) é diferente e a percepção de suas personalidades ajuda você a ser persuasivo, de uma forma mais eficaz.

5. Elas criam imagens

As pesquisas mostram que as pessoas são mais facilmente persuadidas, se você der vida às ideias com imagens. As pessoas persuasivas “ilustram” seus argumentos com imagens para ajudar seus interlocutores a entender o que estão dizendo. Nem sempre é possível criar imagens para “ilustrar” todos os argumentos. Nesse caso, há um segundo recurso: contar uma história. Um argumento, “ilustrado” por uma boa história, também cria imagens na mente dos interlocutores. Assim, fica mais fácil assimilá-lo.

6. Elas usam linguagem corporal positiva

As pessoas persuasivas têm consciência de seus gestos, expressões e tons de voz. E se certificam de que sejam positivos, para envolver seus interlocutores nas discussões com a mente aberta. Usar um tom de voz entusiasmado, não cruzar os braços, manter contato visual e, sentado, se inclinar em direção ao interlocutor (em vez de se recostar na cadeira) são formas de linguagem corporal positiva que atraem os interlocutores e ajudam a validar seus argumentos. Em matéria de persuasão, “como” você diz alguma coisa pode ser mais importante do que o “que” você diz.

7. Elas sorriem

As pessoas observam naturalmente (e inconscientemente) a linguagem corporal de seus interlocutores. Se você quer que as pessoas gostem de você e acreditem em você, sorria durante a conversação. Elas irão inconscientemente retornar o favor e se sentir bem. As pessoas persuasivas sorriem muito, porque elas têm um entusiasmo autêntico por suas ideias. E isso provoca um efeito contagioso em todos.

8. Elas acatam os pontos de vista alheios

Uma tática extremamente poderosa de persuasão é acatar os argumentos alheios. Considere que seu próprio argumento pode não ser perfeito. Isso mostra que você está discutindo com a mente aberta e que melhorar suas ideias, em vez de insistir teimosamente em sua causa. Você quer que seus interlocutores percebam que você está levando em conta os melhores interesses deles. Use expressões como “eu sei onde você quer chegar” e “isso faz sentido”. Isso demonstra que você está prestando atenção no que dizem e que não tem intenção de fazê-las “engolir” seus argumentos. Pessoas persuasivas reconhecem o direito dos outros a suas próprias opiniões e lhes conferem validade. A vantagem disso é que você mostra respeito às ideias de seu interlocutor, tornando-o mais suscetível a aceitar as suas.

9. Elas fazem boas perguntas

Um dos piores erros que uma pessoa faz durante uma discussão (ou negociação) é não ouvir o que o interlocutor está dizendo, porque está pensando no que vai dizer a seguir ou em como o que a outra pessoa está dizendo vai afetá-la pessoalmente. As palavras do interlocutor são claras e suficientemente altas, mas seu sentido é perdido por falta de atenção. Uma maneira simples de resolver isso é fazer perguntas — muitas perguntas. As pessoas lhe dão crédito se perceberem que está ouvindo o que dizem. Um simples pedido de esclarecimento mostra que você está ouvindo e também que se importa com o que a outra pessoa está dizendo. Você se surpreenderá com o respeito e a admiração que vai ganhar simplesmente por fazer perguntas.

10. Elas falam seu nome

O nome é uma parte essencial da identidade de uma pessoa. Qualquer um se sente bem quando é tratado pelo nome. As pessoas persuasivas sempre falam o nome de outros, quando os encontram. E não usam o nome apenas quando cumprimentam seus interlocutores. As pessoas sentem respeito por quem se dirige a elas pelo nome no curso de uma conversa.

11. Elas estabelecem conexões

A probabilidade de uma pessoa aceitar o que você tem a dizer é maior quando elas sabem que tipo de pessoa você é. Em um estudo sobre negociações na Universidade de Stanford, os estudantes foram orientados a negociar alguma coisa e chegar a um acordo. Sem qualquer instrução, 55% dos estudantes conseguiram chegar a um acordo na primeira rodada. Na segunda, eles foram instruídos a se apresentar e falar sobre elas mesmas, antes de negociar e buscar um acordo. Nessa etapa, 90% dos estudantes chegaram a um acordo. Isso evita muitas dificuldades nas negociações. Cada um passa a falar com outra pessoa, não com um oponente ou um alvo a ser derrubado. Não importa quão irrefutável seja seu argumento, se você não se conectar com seu interlocutor em um nível pessoal. Ele irá desconfiar de tudo que você falar.

12. Elas são autênticas

Ser autêntico e honesto é essencial para ser persuasivo. Ninguém gosta de pessoas falsas. As pessoas tendem a gravitar em torno de quem é autêntico (ou genuíno), porque sentem que podem confiar nele. É difícil confiar em alguém que você não sabe quem realmente é e o que realmente sente. Pessoas persuasivas são autênticas por ser o que elas são, durante uma discussão ou negociação, em vez de pretender ser uma pessoa diferente, mais interessante para seu interlocutor, que pode ser desmascarada a qualquer momento.

13. Elas sabem quando parar

A urgência é uma ameaça constante à persuasão. Por isso, vá devagar. Quando você tenta forçar as pessoas a concordar imediatamente, elas provavelmente irão resistir mais fortemente e se apegar a suas opiniões originais, de acordo com estudos. Sua impaciência só gera mais contra-argumentos. Se sua posição é realmente forte, você não deve ter medo de parar e dar a seu interlocutor mais tempo para digerir suas ideias. Aliás, boas ideias são difíceis de ser processadas instantaneamente. Sempre requerem algum tempo para serem aceitas.

Considerações finais

Pessoas persuasivas são boas para ler e responder a outras pessoas. Elas confiam muito em sua inteligência emocional, para levar as pessoas a aceitar suas ideias. Com 90% dos negociadores

pesquisados confiando em sua inteligência emocional, não é surpresa que esse seja um dos elementos mais fortes no desenvolvimento da capacidade de persuadir, diz BradBerry. Ele recomenda que você adicione essas características a seu repertório, como uma forma de se juntar ao clube dos bons negociadores.

Date Created

29/01/2017