

Persuasão e Influência

PARA

LEIGOS[®]

Persuasão e Influência

PARA
LEIGOS[®]

por Elizabeth Kuhnke



ALTA BOOKS
EDITORA
Rio de Janeiro, 2013

Sobre a Autora

Elizabeth Kuhnke é uma conferencista de fama internacional, autora de best-sellers e orientadora qualificada, que tem como objetivo passar a seus clientes as habilidades e os conhecimentos necessários para transformarem suas vidas naquelas que imaginam. Clientes e colegas chamam-na de “Polidora de Diamantes” devido à sua habilidade de polir, afiar e modelar pessoas talentosas, a fim de que revelem seu verdadeiro esplendor. A abordagem em três vertentes que utiliza para o desenvolvimento do cliente é baseada na demonstração de respeito, no estabelecimento de *rapport* e na produção de resultados. Acredita que uma determinação tenaz, aliada a uma dose saudável de diversão são vitais para o sucesso.

Elizabeth mantém, por mais de vinte anos, um grupo fixo de clientes composto por empresas qualificadas pela FTSE 100 (*Financial Times Stock Exchange 100*), prestadores de serviços profissionais e instituições de caridade, a quem oferece orientação individual ou em grupo, a respeito de importantes áreas relacionadas à comunicação interpessoal, incluindo impacto pessoal, confiança e habilidades para exercer influência. A combinação feita por Elizabeth de títulos superiores com uma carreira nas artes cênicas, experiência na administração de instrumentos de psicometria e uma paixão por fazer sempre seu melhor é uma das razões pelas quais os clientes buscam sua orientação.

Elizabeth já foi comparada a um atleta olímpico, que nunca desiste, a um pit bull, pois nunca larga o osso, bem como já foi igualada a um aquecedor, porque gera calor. É frequentemente citada na mídia, dando orientações em questões relacionadas à confiança, persuasão e influência, voz, linguagem corporal e habilidades de oratória.

Persuasão e Influência Para Leigos, Alta Books, é seu segundo livro publicado pela Wiley. Ela atualmente trabalha na segunda edição do livro *Body Language For Dummies*. Entre em contato com Elizabeth por meio de seu site: www.kuhnkecommunication.com.

Agradecimentos da Autora

Quando comecei a escrever este livro, minha intenção era aprender, me divertir e dar uma contribuição significativa para a sua vida. Nunca imaginei que isso pudesse me trazer uma combinação de dor com prazer. Agradeço à minha família, especialmente a meu marido, Karl, por seu amor incondicional, pelas diversas xícaras de chá que me deu, por levar Henry para passear na chuva e por manter a casa em ordem durante dias longos e noites solitárias. A meus filhos, Max e Kristina, pois seu amor, apoio e encorajamento constantes sustentam minha paixão e nutrem minha alma. À Diamond Lights – Tom, Katie, Evie e Charlotte – obrigada por expandir os negócios e por proteger meus interesses durante minha ausência. À Haidar, Helen, Resli, Annie, Kate, Judy, Wanda e muitos outros orientadores maravilhosos que se especializaram em persuasão e influência, obrigada por seu tempo, generosidade e por compartilhar suas experiências comigo. A meus amigos, grandes abraços e muito obrigada por seu encorajamento, por me darem espaço para escrever e por entrarem em contato comigo para se certificarem de que eu ainda estava viva. A meus clientes e colegas, prezo a confiança em minhas habilidades e as oportunidades intermináveis que me ofereceram de aprender e praticar persuasão e influência com vocês. A você, leitor, agradeço por comprar este livro e espero que sirva como uma influência positiva em sua vida. Para terminar, meus mais sinceros agradecimentos à fabulosa equipe editorial deste livro, liderada por Simon Bell e Brian Kramer, que me convenceram de que eu conseguiria fazer isto e persistiram quando mortais inferiores teriam jogado a toalha. Todos vocês abarcam a crença de que “Não é a força bruta, mas apenas a persuasão e a fé que são os reis deste mundo”.

Sumário Resumido

Introdução 1

Parte I: Preparando-se para Persuadir e Influenciar 7

Capítulo 1: Assentando as Bases para Persuasão e Influência 9

Capítulo 2: Buscando Afinidades com Seu Público 27

Capítulo 3: Estabelecendo uma Conexão Emocional..... 57

Capítulo 4: Construindo Argumentos Convincentes 73

Capítulo 5: Estabelecendo Sua Credibilidade..... 93

Capítulo 6: Exibindo e Exercitando Sua Expertise 117

**Parte II: Desenvolvendo Suas Habilidades de
Persuasão e Influência 137**

Capítulo 7: Escutando Ativamente..... 139

Capítulo 8: Conquistando e Mantendo o Interesse de Seu Público 157

Capítulo 9: Ajustando Sua Abordagem para Diferentes
Estilos de Tomada de Decisão 179

Parte III: Escolhendo a Abordagem Certa..... 209

Capítulo 10: Executando Coisas com a Ajuda dos Outros..... 211

Capítulo 11: Liderando Por Meio do Exemplo: Criando
uma Grande Mudança Silenciosamente 233

Capítulo 12: Recorrendo às Motivações, Necessidades e
Desejos das Outras Pessoas..... 249

**Parte IV: Colocando em Prática Habilidades de
Persuasão e Influência 275**

Capítulo 13: Mexendo o Corpo: Colocando a
Linguagem Corporal para Trabalhar 277

Capítulo 14: Aperfeiçoando Sua Voz Persuasiva 297

Parte V: A Parte dos Dez 325

Capítulo 15: Dez Maneiras Infalíveis de Influenciar Qualquer Pessoa..... 327

Capítulo 16: Dez Maneiras de Persuadir Eletronicamente: E-mails e Outros 333

Capítulo 17: Dez Maneiras de Persuadir pelo Telefone 343

Capítulo 18: Dez Instrumentos Essenciais para
Seu Kit de Ferramentas de Persuasão 351

índice 361

Sumário

***Introdução* 1**

Sobre Este Livro.....	2
Convenções Usadas Neste Livro.....	2
Penso que.....	2
Como Este Livro Está Organizado.....	3
Parte I: Preparando-se para Persuadir e Influenciar.....	3
Parte II: Desenvolvendo Suas Habilidades de Persuasão e Influência.....	3
Parte III: Escolhendo a Abordagem Correta.....	4
Parte IV: Colocando em Prática as Habilidades de Persuasão e Influência.....	4
Parte V: A Parte dos Dez.....	4
Ícones Usados Neste Livro.....	4
De Lá para Cá, Daqui para Lá.....	5

***Parte I: Preparando-se para Persuadir e Influenciar* 7**

Capítulo 1: Assentando as Bases para Persuasão e Influência..... 9

Definindo Persuasão e Influência.....	10
Distinguindo uma da outra.....	10
Comparando com manipulação.....	11
Usando o poder da persuasão.....	12
Aplicando o impacto da influência.....	13
Combinando persuasão e influência.....	15
Entendendo os Resultados Desejados.....	17
Esclarecendo o que você quer.....	18
Respeitando as outras pessoas.....	18
Trabalhando em conjunto para atingir seus objetivos.....	19
Adotando os Atributos de um Persuasor e Influenciador Eficaz.....	19
Assentando as Bases para Persuasão e Influência.....	20
Mostrando que você é digno de confiança.....	20
Demonstrando confiança.....	21
Agindo eticamente.....	21
Tendo uma atitude mental positiva e equilibrada.....	22
Sendo orientado por objetivos e por ações.....	22
Focando em resultados de ganhos recíprocos.....	22
Buscando Inspiração em Outras Pessoas.....	24

Capítulo 2: Buscando Afinidades com Seu Público27

Refletindo Sobre Si Mesmo.....	28
Olhando-se no espelho.....	29
Defendendo o autoconhecimento.....	31
Olhando pela Janela de Johari.....	32

Identificando seus valores	36
Prestando atenção em suas convicções	41
Identificando suas atitudes.....	42
Escolhendo suas atitudes.....	43
Reconhecendo seus motivadores.....	45
Compreendendo as Outras Pessoas.....	47
Identificando valores	48
Identificando atitudes	49
Reconhecendo os motivadores dos outros.....	51
Construindo Rapport.....	52
Espelhamento e acompanhamento	54
Compassamento e condução.....	54
Capítulo 3: Estabelecendo uma Conexão Emocional.....	57
Demonstrando Seu Comprometimento Emocional	58
Transmitindo empatia.....	58
Comprometendo-se com os sentimentos alheios	59
Equilibrando cabeça e coração.....	62
Respeitando os Sentimentos das Outras Pessoas	63
Expressando-se sem julgamentos	64
Permitindo que as outras pessoas expliquem suas razões	64
Segurando suas emoções	66
Mostrando que Você se Importa.....	67
Esclarecendo as questões	68
Lutando pelo benefício mútuo	70
Capítulo 4: Construindo Argumentos Convincentes	73
Fazendo Sentido para as Outras Pessoas.....	73
Apelando para seus valores.....	74
Fornecendo provas	78
Testando Suas Ideias com Pessoas de Confiança	81
Avaliando as evidências.....	82
Ponderando as perspectivas	83
Planejando e arrematando seus argumentos	84
Criando um Ponto de Vista Atraente.....	87
Esclarecendo vantagens e benefícios compartilhados.....	88
Tornando os benefícios tangíveis com uma linguagem vívida	89
Capítulo 5: Estabelecendo Sua Credibilidade	93
Desenvolvendo Relacionamentos Fortes.....	94
Interessando-se pelas outras pessoas	95
Confiando nos outros – e sendo digno de confiança	98
Ajudando os outros	99
Comportando-se de forma honesta, constante e confiável.....	100
Refletindo Sua Integridade.....	102
Comportando-se de forma ética	103
Agindo consistentemente	104
Mantendo uma mente aberta.....	106

Demonstrando disposição para fazer concessões.....	108
Compartilhando o crédito	109
Cumprindo suas promessas	110
Focando no Feedback.....	111
Fornecendo feedback	112
Solicitando e recebendo feedback.....	114
Capítulo 6: Exibindo e Exercitando Sua Expertise	117
Desenvolvendo Sua Expertise	118
Identificando seu conhecimento.....	119
Construindo sua formação	120
Compartilhando Seus Sucessos	122
Conectando-se com outras pessoas.....	122
Reforçando sua reputação.....	123
Promovendo sua competência	125
Ativando sua expertise	126
Mostrando o Caminho às Outras Pessoas.....	128
Fazendo avaliações sensatas	128
Realçando suas estratégias vencedoras	133
 <i>Parte II: Desenvolvendo Suas Habilidades de</i>	
<i>Persuasão e Influência</i>	<i>137</i>
 Capítulo 7: Escutando Ativamente	139
Mostrando às Pessoas que Você as Valoriza	140
Aumentando o engajamento das pessoas	140
Oferecendo empatia.....	141
Prestando atenção primeiro em outros pontos de vista.....	143
Relembrando Suas Habilidades de Escuta.....	143
Preparando-se.....	144
Permitindo que os outros falem	145
Saboreando o silêncio.....	147
Diminuindo seu ruído interno.....	147
Estando presente com o locutor.....	149
Obtendo Informações Adicionais Enquanto Escuta	150
Refletindo	150
Interrompendo de forma inteligente.....	152
Mostrando apoio para obter mais informações	153
Fazendo perguntas sensíveis e sensatas	154
 Capítulo 8: Conquistando e Mantendo o Interesse	
de Seu Público.....	157
Fazendo com que as Pessoas o Notem.....	158
Fazendo um teste como uma diva	158
Conquistando um primeiro olhar	158
Prendendo a atenção online e offline.....	159
Interessando-se pelas pessoas	163

Usando nomes	164
Usando palavras-chave.....	164
Conectando-se visualmente	165
Mantendo e Intensificando a Atenção Deles.....	166
Falando a mesma língua.....	166
Criando descrições visuais	167
Repetindo-se de forma eficaz.....	168
Indo com a Maré: A Curva de Atenção de Seus Ouvintes.....	169
Retratando picos e vales	170
Fazendo um bom uso da curva.....	171
Enfrentando lapsos de atenção.....	172
Lidando com distrações.....	172
Recuperando a atenção depois de um lapso.....	175
Mantendo o pico emocional.....	176

Capítulo 9: Ajustando Sua Abordagem para Diferentes

Estilos de Tomada de Decisão..... 179

Sabendo Quem É Quem e o Que É o Que.....	180
Convencendo os Carismáticos.....	181
Oferecendo informação equilibrada.....	183
Reconhecendo e discutindo os riscos	183
Fornecendo recursos visuais para reforçar sua posição	185
Amarrando os argumentos aos resultados finais	186
Movendo os Céticos	186
Estabelecendo a credibilidade através de semelhanças.....	187
Obtendo o aval de fontes confiáveis	189
Concedendo-lhes o poder	189
Baseando fatos concretos no mundo real	191
Apelando para os Pensadores	191
Contando sua história em sequência	192
Fornecendo dados abundantes	194
Deixando que tirem suas próprias conclusões	195
Instigando os Seguidores	196
Ajudando-os a entender através de sucessos – deles e dos outros	197
Minimizando o risco	199
Simplificando	200
Conquistando o Apoio dos Controladores.....	201
Superando medos internos.....	201
Inundando com fatos e análises puros.....	202
Tornando seus argumentos estruturados, lineares e confiáveis.....	203
Trabalhando por meio de outros	204

Parte III: Escolhendo a Abordagem Certa..... 209

Capítulo 10: Executando Coisas com a Ajuda dos Outros..... 211

Realçando Sua Simpatia	212
Acentuando sua atratividade.....	212

Encontrando semelhanças	215
Elogiando os outros	216
Confiando na Reciprocidade	218
É dando que se recebe.....	218
Negociando e fazendo concessões	221
Encorajando o Cumprimento de Compromissos.....	222
Atuando de acordo com o desejo por consistência.....	222
Fazendo com que os outros se comprometam	223
Seguindo a Massa	223
Criando sua própria massa	224
Reconhecendo e respondendo à pressão dos pares.....	225
Afirmando Sua Autoridade	226
Aproveitando ao máximo títulos e cargos	226
Vestindo-se como uma figura de autoridade.....	227
Expondo sua expertise.....	228
Levando a autoridade e a obediência longe demais	230
Destacando a Exclusividade.....	230
Buscando exclusividade	231
Evitando perdas	232

Capítulo 11: Liderando por Meio do Exemplo: Criando uma Grande Mudança Silenciosamente 233

Expressando Seu Eu Inquieto.....	234
Mudando seu vestuário.....	234
Adaptando seu comportamento.....	235
Alterando seu ambiente.....	237
Redirecionando a Energia.....	237
Redirecionando declarações insensíveis	238
Neutralizando ações desagradáveis	239
Tornando-se Criativo.....	241
Identificando oportunidades	241
Capitalizando oportunidades.....	242
Construindo Alianças Estratégicas.....	243
Promovendo mudanças juntos	244
Adicionando peso ao seu argumento	246

Capítulo 12: Recorrendo às Motivações, Necessidades e Desejos das Outras Pessoas 249

Aproveitando ao Máximo os Sentimentos dos Outros	250
Enfrentando desafios difíceis	251
Desejando fazer a diferença.....	252
Oferecendo encorajamento	253
Valorizando o relacionamento entre indivíduos e grupos.....	254
Sabendo Com Quem Você Está Falando	256
Movendo o racional e metódico.....	260
Persuadindo visionários de perspectivas mais amplas.....	262
Influenciando quem busca harmonia.....	264

Cultivando uma Visão Imparcial	266
Livrando-se do julgamento	267
Revelando interesses em comum	267
Estabelecendo Metas e Expectativas	268
Pensando SMART	269
Tornando suas metas claras.....	270
Assegurando que suas metas são alcançáveis	270
Fornecendo incentivos para resultados bem-sucedidos.....	271
Obtendo comprometimento	272
Fornecendo feedback	273

Parte IV: Colocando em Prática Habilidades de Persuasão e Influência 275

Capítulo 13: Mexendo o Corpo: Colocando a Linguagem Corporal para Trabalhar..... 277

Usando Seu Corpo como um Instrumento Persuasivo	278
Entrando em sintonia	279
Compreendendo a linguagem corporal dos outros.....	280
Espelhamento e acompanhamento	281
Compassando e conduzindo os outros.....	284
Falando de Forma Eficaz com Seus Movimentos e Gestos	285
Deixando primeiras impressões poderosas	286
Mascarando seus sentimentos.....	288
Vazando informações.....	291
Reforçando fisicamente sua mensagem	293
Substituindo palavras por gestos.....	294

Capítulo 14: Aperfeiçoando Sua Voz Persuasiva 297

Conhecendo Suas Diferentes Vozes	297
Construindo Sua Base Vocal	299
Preparando sua mente	299
Aquecendo seu corpo.....	303
Ajeitando sua postura	304
Respirando em busca de inspiração	307
Construindo uma base sólida.....	310
Sentindo boas vibrações.....	312
Articulando uma comunicação clara	313
Prestando Atenção à Paralinguagem.....	316
Aumentando e abaixando o volume.....	317
Acertando o ritmo	318
Colocando o tom.....	319
Encaixando a pausa	321
Falando do ponto de vista de seu ouvinte	323

Parte V: A Parte dos Dez 325**Capítulo 15: Dez Maneiras Infalíveis de Influenciar****Qualquer Pessoa 327**

Estabelecendo Confiança.....	327
Estabelecendo Objetivos Cristalinos.....	328
Coloque-se no Lugar da Outra Pessoa	328
Comporte-se de Forma Congruente.....	329
Peça Mais do que Você Espera	329
Respeite Seus Relacionamentos	330
Construa Seus Argumentos.....	330
Ofereça Suas Razões Mais Cativantes.....	331
Busque Pontos em Comum.....	331
Admita Suas Fraquezas	331

Capítulo 16: Dez Maneiras de Persuadir Eletronicamente:**E-mails e Outros 333**

Estabelecendo Rapport Eletrônico.....	334
Sabendo o Que Você Quer Dizer.....	335
Acertando o Campo do Assunto.....	336
Focando em Seu Leitor	337
Instigando Seu Leitor a Agir.....	338
Acertando Sua Ortografia, Gramática e Espaçamento	338
Incluindo Bons Links e Anexos.....	339
Mantendo Contato Com Muitas Pessoas	340
Apelando Para as Emoções	341
Permanecendo Respeitoso e Prudente	341

Capítulo 17: Dez Maneiras de Persuadir pelo Telefone 343

Preparando-se.....	343
Identificando a Finalidade e os Benefícios	344
Falando Claramente	344
Checando sua Postura	345
Sorrindo e Divertindo-se	345
Tratando a Outra Pessoa com Respeito	346
Sintonizando Suas Antenas	347
Eliminando Distrações	347
Fazendo Perguntas.....	348
Falando com Várias Pessoas ao Mesmo Tempo	349

Capítulo 18: Dez Instrumentos Essenciais para Seu Kit de Ferramentas de Persuasão	351
Rapport	351
Envolvimento Individual.....	352
Empatia	353
Integridade	354
Sentidos Bem Afinados	354
Flexibilidade.....	355
Metas e Resultados Claros	356
Corpo e Voz Dinâmicos e Adaptáveis	357
Credibilidade.....	358
Soluções Criativas de Ganhos Recíprocos.....	359
 <i>índice</i>	 361

Introdução

Você gostaria de mudar as convicções e comportamentos das pessoas, a fim de que dissessem “Sim!” a seus pedidos, sugestões e propostas? Apreciaria convencer e motivar os outros, de uma forma ética, de modo a levá-los a fazer o que você quer? Teria vontade de conquistar a admiração, confiança e credibilidade das pessoas para que fossem lideradas por você e achassem que isso fora ideia delas? Se você quiser realizar todas essas coisas, continue lendo.

Fazer com que as pessoas digam “Sim” a seus pedidos é o foco deste livro. Você descobrirá, nos capítulos que seguem, os gatilhos para conquistar a aceitação das pessoas e fazer com que se comprometam com suas ideias, sugestões e recomendações. Descobrirá como se comprometer com os outros para que eles confiem e acreditem em você. Conhecerá maneiras de pensar, falar e se comportar que garantem que os outros perceberão como você é honesto, confiável, verdadeiro e agradável.

Persuasão e influência são opostos extremos de manipulação, apesar das pessoas que não compreendem as diferenças sutis entre essas palavras usarem-nas, geralmente, de modo intercambiável. Em resumo, *manipulação* importa no uso de qualquer recurso necessário a fazer com que as pessoas façam o que você quer, de modo a satisfazer suas necessidades e desejos, sem levar em conta se isso é ou não o melhor para elas. Persuasão e influência dizem respeito a guiar as pessoas a tomarem decisões baseadas em informações confiáveis e em um relacionamento sólido com você, a fim de que façam o que é melhor para elas (exploro um pouco mais essa importante distinção no Capítulo 1).

Persuasores e influenciadores astutos demonstram respeito pelas pessoas que querem persuadir. Através da escolha de palavras e de um comportamento não verbal, persuasores e influenciadores tentam compreender as origens da outra pessoa. Fazem perguntas sem juízo de valor e ouvem a resposta interativamente. Sentem o que os outros estão sentindo, compreendem o que estão dizendo e os motivam a adotar linhas específicas de ação. Os persuasores e influenciadores mais bem-sucedidos sabem o que querem e como convencer os outros através de formas que satisfaçam as necessidades e interesses de todos.

Seguindo as sugestões e recomendações contidas neste livro, você pode se tornar um persuasor e influenciador eficaz. Isso não acontece da noite para o dia, pois desenvolver suas habilidades de persuasão e influência, como qualquer habilidade, exige paciência, prática e vontade. Dito isso, se você quiser se tornar um persuasor e influenciador melhor – e estiver disposto a praticar as técnicas descritas neste livro – , então, nada nem ninguém poderá atrapalhá-lo.

Assim, se eu o persuadi e influenciei o suficiente para que continue a ler, por favor, o faça. Este livro é seu guia para se tornar um hábil persuasor e influenciador.

Sobre Este Livro

Neste livro, investigo o poder da persuasão e da influência e como, através da demonstração de sua integridade, credibilidade e habilidade, você pode conquistar os corações e mentes de seu público-alvo, seja ele formado por uma equipe de trabalho, colegas e clientes, amigos, família ou parceiros. Explico como convencer seus ouvintes apelando para suas necessidades e desejos, bem como pelo modo como você usa sua voz e linguagem corporal. Você descobre como escutar ativamente para entender o que os oradores dizem e sentem, mas, também, para captar o que não expressam em palavras. Você aprende como atrair a atenção de seu ouvinte e adaptar seu estilo para satisfazer as preferências daqueles cujas decisões você deseja influenciar.

Este livro tem o objetivo de fazer com que você compreenda, aceite e desenvolva as habilidades e mentalidade necessárias para persuadir e influenciar outras pessoas e perceber essas técnicas quando alguém as estiver usando com você. Este livro foi planejado, também, para ajudá-lo a conseguir o que quer, ajustando suas propostas de uma maneira ética que satisfaça os interesses de seu público, assim como seus desejos.

Convenções Usadas Neste Livro

Tenho o prazer de dizer que você não encontrará jargões neste livro. Quando uso uma palavra desconhecida, coloco-a em *itálico* e defino-a. Sites e endereços de e-mail são escritos em letras tipo monofont, e as ações que fazem parte de etapas numeradas e os conceitos fundamentais em uma lista são grafados em **negrito**. Para agradar a todos os leitores, uso, alternadamente, pronomes masculinos e femininos nos capítulos ímpares e pares.

Penso que...

Apesar de saber que suposições são armadilhas, estou preparada para supor que você:

- ✓ Está interessado em persuasão e influência e conhece um pouco do assunto
- ✓ Quer melhorar sua habilidade de persuadir e influenciar os outros
- ✓ Está disposto a refletir a respeito da forma que atualmente usa para abordar as pessoas e reagir positivamente às sugestões contidas neste livro
- ✓ Quer o melhor para você e para os outros

Como Este Livro Está Organizado

Uma das coisas boas sobre os livros *Para Leigos* é que você pode abri-los em qualquer parte. Os livros são escritos sob a forma de módulos e, assim, você não precisa começar no início para entender o que aparece no final – caso prefira ler o último capítulo antes, você não estragará a surpresa. Se você estiver procurando algo específico e não quiser ler o livro inteiro, leia o Sumário Resumido ou o Sumário, que estão redigidos de forma a ajudá-lo a localizar o que deseja de modo rápido e fácil. Se você está ansioso para começar, abra o livro onde desejar. Você se beneficiará não importa em que página abrir o livro.

Parte I: Preparando-se para Persuadir e Influenciar

Compartilho, nesta parte, um plano dinâmico que o coloca em posição privilegiada para persuadir e influenciar os outros. Você descobrirá os princípios básicos, incluindo como estabelecer uma conexão com seus ouvintes, construir seus argumentos, mostrar sua credibilidade e exibir sua experiência.

Parte II: Desenvolvendo Suas Habilidades de Persuasão e Influência

Para poder persuadir e influenciar, você precisa descobrir ou desenvolver algumas habilidades centrais. Demonstro como ouvir melhor seu público-alvo, a fim de compreender o que lhe importa. Em seguida, apresento conselhos

sobre como prender a atenção de seu público e adaptar sua abordagem, de modo a satisfazer os estilos de pessoas diferentes que tomam decisões. Você também descobre como se fazer entender de uma maneira convincente, sem se importar se o ouvinte é ou não parecido com você.

Parte III: Escolhendo a Abordagem Correta

Exploro, nesta parte, diferentes modos de persuadir e influenciar pessoas, dependendo do que lhes é importante e o que as faz feliz. Você aprende a identificar o que leva as pessoas a tomarem decisões e como adaptar sua abordagem conforme o desejo e a necessidade delas. Mostro como você pode usar o relacionamento que mantém com as pessoas para que façam o que quer, e dou ideias de como usar seus exemplos para persuadi-las a seguirem suas sugestões.

Parte IV: Colocando em Prática as Habilidades de Persuasão e Influência

Estes capítulos lhe darão conhecimento de que seu corpo e sua voz são instrumentos poderosos para persuadir e influenciar os outros. Você descobrirá como um miado pode ser mais potente que um latido e como a forma com que você se afasta de uma pessoa ou se inclina em sua direção a instiga a se juntar a você.

Parte V: A Parte dos Dez

Para ter uma visão geral, rápida e concisa de como persuadir e influenciar seus clientes, colegas, chefe, equipe de trabalho e outros – seja por escrito ou oralmente – leia estes capítulos. Você encontrará maneiras de transformar a tecnologia em um amigável instrumento de persuasão, ferramentas indispensáveis para incluir em seu kit persuasivo e as dez habilidades essenciais de persuasão que você deve aperfeiçoar.

Ícones Usados Neste Livro

Para concentrar sua atenção e realçar alguns pontos relevantes, preste atenção nos seguintes ícones:



Este ícone chama a atenção para histórias de amigos, parentes, colegas, clientes e conhecidos cujas experiências de persuasão e influência creio que possam ser úteis para você. Alterei nomes e detalhes em certas passagens para proteger a privacidade dos colaboradores.



Embora não seja necessário que você leia a informação contida aqui para fortalecer suas habilidades de persuasão e influência, é possível que ache que os fatos e dados relatados sejam fascinantes.



Se você não se lembrar de mais nada do que tiver lido no capítulo, este ícone o lembrará de um ponto importante que deverá ser memorizado para ser usado no futuro.



Este ícone o ajudará a evitar prejuízo pessoal ou profissional, preste atenção nele.



Este ícone fornece uma ideia que pode economizar seu tempo ou evitar frustração.



Se você quiser praticar o que está lendo, este ícone o ensinará a tentar por conta própria.

De Lá para Cá, Daqui para Lá

Apesar do material contido neste livro ter sido projetado para ajudá-lo a se tornar um excelente persuasor e influenciador, nem tudo o que tenho para dizer pode ser especificamente relevante ou pertinente para suas necessidades ou interesses atuais. Você pode ler o que quiser e quando quiser. Os fatos são sólidos, os dados e informações foram fundamentados e confirmados. Além disso, você não tem que se preocupar se a informação tem validade limitada. Embora muitos exemplos e relatos venham de trabalhos atuais de orientação, de novidades ou de coisas que observo na mídia, os princípios básicos para persuadir e influenciar pessoas não possuem prazo de validade.

Se você está interessado em se preparar para persuadir e influenciar, comece na Parte I. Se quiser desenvolver habilidades que não sejam verbais, pule para a Parte IV. Caso sua intenção seja a de prender a atenção de seu ouvinte, vá para o Capítulo 8. Porém, se você pretende começar a construir argumentos convincentes, vá folheando até o Capítulo 4. Tudo isso está disponível aqui, é só consultar.

Espero que você se beneficie com o conteúdo destas páginas e desejo que se divirta enquanto navega por este livro, descobrindo como se tornará a pessoa persuasiva e influenciadora que pode ser. Eis sua chance de transformar sua vida – e a dos outros.

Parte I

Preparando-se para Persuadir e Influenciar

A 5ª Onda

Por Rich Tennant



Nesta parte...

Esta parte lhe fornece o kit básico de ferramentas para se tornar um persuasor bem-sucedido. Aqui você pode descobrir o que é essencial para o estabelecimento de ligações com seu público, de forma que elas possam evoluir para relacionamentos vigorosos. Mostro como você pode apresentar seus argumentos com credibilidade e integridade e firmar suas credenciais como um especialista confiável em sua área.

Capítulo 1

Assentando as Bases para Persuasão e Influência

Neste Capítulo

- ▶ Compreendendo influência e persuasão
 - ▶ Sendo claro quanto ao que você quer alcançar
 - ▶ Adotando comportamentos e atitudes bem-sucedidos
 - ▶ Buscando inspiração em outras pessoas
-

Não importa o nível de intuição, experiência, poder ou educação que você tenha se não consegue construir relacionamentos com outras pessoas, nem estabelecer sua credibilidade, demonstrar a integridade que possui ou convencer os outros a seguirem suas sugestões por meio de palavras e ações. Nesse caso, você tem poucas chances de transformar sua carreira ou sua vida.



A forma como você lida consigo mesmo e o relacionamento que mantém com os outros são a base para todos os empreendimentos de sua vida. A menos que esteja confinado a um vácuo, você passa a maior parte do tempo se relacionando com outras pessoas. Você precisa trabalhar com outras pessoas a fim de fazer tudo e qualquer coisa – incluindo alcançar sucessos inspiradores e gratificantes.

Os dias de liderança tipo “comando e controle” no trabalho e em outros locais acabaram. Baseada em minhas experiências com relacionamentos, tanto pessoais quanto profissionais, posso afirmar que o mantra novo e aprimorado é “conectar e colaborar”. O século XXI traz para a maior parte dos relacionamentos, incluindo aqueles mantidos profissionalmente e nas indústrias, mão de obra mais instruída, estrutura administrativa mais horizontal e ênfase no trabalho em equipe ao invés de realização pessoal. Isso tudo significa que as pessoas não podem mais recorrer ao “porque eu mandei” a fim de conseguir que os outros mudem suas atitudes e convicções. Resumindo, persuasão e influência substituíram força e coerção.

Neste capítulo, você conhece a mentalidade, características e atributos de persuasores e influenciadores bem-sucedidos. Descubra como adotar comportamentos eficazes dentro do seu próprio repertório, de modo a persuadir e influenciar as escolhas de outras pessoas, além de explorar o valor de trabalhar com terceiros para benefício mútuo.

Definindo Persuasão e Influência

Muitas pessoas usam os verbos *persuadir* e *influenciar* de modo intercambiável e, apesar de seus significados serem similares, existem diferenças sutis entre eles. As seções seguintes esclarecem as diferenças entre persuasão e influência e, em seguida, tratam de seus atributos comuns e qualidades interligadas.

Distinguindo uma da outra

Tanto persuasão quanto influência envolvem mudanças intencionais em atitudes e comportamento – mas a diferença está em *como* essas mudanças ocorrem. Quando você, deliberadamente, tenta mudar o comportamento de outra pessoa usando suas palavras e ações, você está exercendo persuasão. Se com sua personalidade você consegue mudar os pensamentos, sentimentos e comportamento de outra pessoa, está exercendo influência.

Influência diz respeito a ter uma visão do melhor resultado e motivar pessoas a transformarem essa visão em realidade. Alguns líderes, por exemplo, podem, simplesmente, efetuar mudanças através do poder de suas personalidades, sem ter que expressar em palavras o que querem que você faça. Isso porque desenvolveram, ao longo do tempo, um arsenal de confiança e credibilidade. Por outro lado, persuasão é uma forma de apresentar um argumento que direciona a opinião dos outros e faz com que acreditem em certas informações.

Tanto influência quanto persuasão compartilham do mesmo objetivo de mudar o comportamento ou a atitude de alguém. Persuasão exige que você comunique o que quer, ao passo que o trabalho da influência é silencioso, visto que ela atua por meio de exemplos. Quando você direciona a opinião de alguém ao apresentar seus argumentos de modo convincente, você está conscientemente praticando persuasão. Quando as pessoas mudam suas atitudes, sentimentos e comportamentos baseadas em sua personalidade, você está exercendo influência.

As definições podem ser resumidas desta forma: *influência* é um termo genérico baseado na personalidade de uma pessoa, que define um esforço deliberado para direcionar ou mudar as atitudes, sentimentos e comportamentos de alguém por meio de exemplos. *Persuasão* implica em se comunicar através de canais verbais e não verbais, de forma a alterar, propositadamente, as atitudes e o comportamento de alguém.

