

TREI

Transformă-ți adversarii în aliați

Arta persuadării perfecte

BOB BURG

Traducere din engleză de Irina-Marina Bortoi

Cuprins

Introducere	13
Secțiunea întâi	Cele cinci Principii ale Persuadării Perfecte.
	<i>Înțelegerea principiilor de bază ale tuturor acțiunilor și interacțiunilor umane</i>
	17
Capitolul 1	Cele cinci principii
	23
Capitolul 2	E vorba despre (mult) mai mult decât să fii amabil
	34
Capitolul 3	Persuadare versus manipulare
	36
Secțiunea a doua.	Controlarea propriilor emoții. Aceasta vine de fiecare dată înaintea tuturor celorlalte lucruri
	43
Capitolul 4	A răspunde versus a reacționa
	46
Capitolul 5	Cum să faci față cu brio atacurilor verbale
	49
Capitolul 6	Fă din calm „setarea“ ta de bază
	53
Capitolul 7	Depășește-ți furia
	60
Capitolul 8	Puterea persuasivă a detașării pozitive
	65
Capitolul 9	Gândește înainte să vorbești
	67

Capitolul 10	Cum să fii de acord că nu sunteți de acord	70
Capitolul 11	Ia seama la sursa criticilor	72
Secțiunea a treia	Înțelegerea ciocnirii dintre diferitele sisteme de convingeri. Cum să eviți acele neînțelegeri fatale	75
Capitolul 12	Sistemele de convingeri — problema și soluția	79
Capitolul 13	„Cum ai defini tu...?”	83
Capitolul 14	Asumă-ți responsabilitatea comunicării	85
Capitolul 15	Importanța atenției conștiente	88
Capitolul 16	S-o iei personal sau nu? Cum poți să știi?	90
Capitolul 17	Limbajele iubirii și pisica Liberty	94
Capitolul 18	Mai întâi, trebuie să cunoști problema. Apoi alege-ți cuvintele	97
Capitolul 19	Vrei să răspunzi la o întrebare? Pe ce te bazezi?	100
Capitolul 20	Diversitatea realităților perceptuale	102
Capitolul 21	Schimbă-ți convingerile nefolositoare pentru a fi mai productiv	104
Secțiunea a patra	Recunoașterea orgoliului celuilalt. Cum să lucrezi eficace cu factorul suprem de motivare	105
Capitolul 22	Nu jigni și nu-l face de râs pe celălalt	108

Capitolul 23	Judecător, nu avocat	113
Capitolul 24	Principiul căderii de acord	115
Capitolul 25	Întreținerea orgoliului	118
Capitolul 26	Puterea biletelor scrise de mână	123
Capitolul 27	Recunoașterea calităților — o cale eficientă de influențare	125
Capitolul 28	Cauți motiv de ceartă?	127
Capitolul 29	Fă-le complimente celor neluați în seamă	130
Capitolul 30.	Surprinde-i... când fac ceva bine	132
Capitolul 31	„Bună treabă“	134

Secțiunea a cincea. Stabilirea cadrului potrivit.

	<i>După ce faci acest lucru corect, vei fi parcurs 80% din drumul spre rezultatul de tip „eu câștig — tu câștigi“ pe care ți-l dorești</i>	135
Capitolul 32	Așteptările pozitive funcționează, dar nu din motivul la care te gândești tu	138
Capitolul 33	Încadrarea influenței tale în prima conversație	143
Capitolul 34	Uneori, e bine să-i lași să te vadă că transpiri	146
Capitolul 35	Pivotul Ransberger	148
Capitolul 36	Valoarea exprimării adecvate	151
Capitolul 37	„Cu ce vă pot ajuta?“	153

Capitolul 38	Cum să câștigi prezentând mai întâi argumentele celuiilalt	155
Capitolul 39	Ajută-i să trăiască soluția	158
Capitolul 40	Evită încadrarea negativă	160
Capitolul 41	Nu fi victima opțiunilor de tipul ori/ori	162
Capitolul 42	Secretele persuadării stăpânite de o fetiță de zece ani	164
Capitolul 43	Schimbă-ți cadrul, schimbă-ți viața	167
Secțiunea a șasea	Comunicând cu tact și empatie.	
	<i>Marea diferență care schimbă totul</i>	171
Capitolul 44	Tactul — limbajul forței	175
Capitolul 45	Frumusețea empatiei	179
Capitolul 46	Propozițiile introductive deschid calea	182
Capitolul 47	Cum parezi un atac verbal	185
Capitolul 48	Cuvinte frumoase despre concurență	188
Capitolul 49	Tactul nu înseamnă compromis	190
Capitolul 50	Oferă-le o porțiță de scăpare	191
Capitolul 51	Cum să spui „nu“ în mod politicos și eficace	196
Capitolul 52	Nu mă călca pe bătăături	199
Capitolul 53	Cum să refuzi o ofertă lăsând loc pentru alta	201
Capitolul 54	Ce faci cu o persoană care te întrerupe	203

Capitolul 55	Metoda Franklin pentru a atrage oamenii de partea ta	207
Capitolul 56	Dr. Franklin și altă lecție grozavă de comunicare	209
Capitolul 57	Sincronizarea e de bază!	212
Capitolul 58	Fă-i pe oameni să se simtă în largul lor alături de tine	216
Capitolul 59	Cum să-ți recuperezi cu succes banii datorți	218
Capitolul 60	Plăcerea din „Cu plăcere!”	222
Capitolul 61	Cum să transmiți mesajul potrivit pentru publicul tău	224
Capitolul 62	Cum să-ți ceri iertare	226
Capitolul 63	„Fii atent la mine!”	228
Capitolul 64	Ascultă și atât	231
Capitolul 65	Ține minte să scarpini porcii	233
Capitolul 66	Abordarea „scuzei preliminare”	235
Capitolul 67	Influențarea cu stil: o poveste de succes	238
Secțiunea a șaptea	Caracterul persoanelor care cunosc factorii supremi de influențare. <i>Cine ești e mult mai important decât ce spui și ce faci</i>	241
Capitolul 68	Respectă-ți principiile	243
Capitolul 69	Maestrul „vorbitului frumos” ... și al influenței	244

Rețeaua nu este oameni și cărți

Capitolul 70	Concentrează-te asupra punctelor forte, dar nu le ignora pe cele slabe	248
Capitolul 71	Ce riști când ignori problemele	250
Capitolul 72	De ce maeștrii persuadării construiesc echipe puternice	252
Capitolul 73	Consecvența — ingredientul primordial al încrederii	254
Capitolul 74	Să înveți din greșeli	256
Capitolul 75	Autocorectarea — când la reluare îți dai seama că ai greșit	257
Capitolul 76	Vrei să stăpânești Arta Persuadării Perfecte? Spune puțin și fă mult	259
<i>Mulțumiri</i>		260

Secțiunea Întâi

Cele cinci Principii ale Persuadării Perfecte

Înțelegerea principiilor de bază
ale tuturor acțiunilor și
interacțiunilor umane

John C. Maxwell, o autoritate extrem de respectată în domeniul leadershipului, spune: „Influența înseamnă totul“. Este o afirmație destul de îndrăzneță, însă cred că este adevărată.

Înainte să vă explic de ce, trebuie totuși să definesc *influența*.

La un nivel fundamental, influența reprezintă abilitatea de a convinge o persoană sau mai multe persoane să întreprindă o acțiune dorită, de obicei în contextul unui obiectiv specific. Deși este o definiție destul de bună, nu spune întreaga poveste. Cheia spre genul de influență despre care vorbesc — ceea ce numesc Persuadarea Perfectă —, și care înglobează nu numai priceperea de a convinge pe cineva să facă ceva, ci *modul în care îl convingi*. Cu alte cuvinte, nu doar *ce faci*, ci *cum o faci*.

Persoanele cu adevărat de succes obțin o influență imediată și de durată care îi atrage pe alții de partea lor. Până la urmă, nu degeaba

Respect pentru oameni și cărți

se spune că o persoană „cu influență” ne atrage. Oamenii care pot persuadea îi atrag pe alții, atât spre ei înșiși, cât și spre ideile lor.

Dacă stai să te gândești, există doar două moduri prin care poți convinge o persoană să-și schimbe ideile sau să întreprindă acțiunea pe care îți dorești să o întreprindă: cu forța sau prin persuadare.

Ai urmărit vreodată un șef intimidant? Oamenii își dădeau toată silința pentru el sau ea, sacrificând 100% din forțele lor pentru fiecare proiect? Probabil că nu. Probabil că lucrau la minimă rezistență, în cel mai bun caz făcând atât cât să-și păstreze locul de muncă.

Atunci când oamenii sunt tratați cu lipsă de respect sau pur și simplu sunt obligați să facă un lucru, se vor conforma, dar fără tragere de inimă. În cel mai bun caz, fac exact ceea ce li se spune și nimic mai mult. În cel mai rău caz, găsesc un mod de a sabota complet proiectul — conștient sau inconștient.

Într-adevăr, constrângerea poate funcționa până la un anumit punct, dar imediat ce persoana responsabilă își pierde *autoritatea funcției*, dispare capacitatea sa de a-i obliga pe alții să întreprindă anumite acțiuni. Cu alte cuvinte, poziția de forță este rareori sau deloc durabilă.

Persuadarea, pe de altă parte, este mult mai eficace deoarece, prin definiție, necesită ca persoana respectivă să acționeze de bunăvoie. Când persuadezi pe cineva, nu-l obligi să se conformeze dorințelor tale, ci îl ajuți să înțeleagă de ce rezultatul dorit de el și rezultatul dorit de tine sunt unul și același. Nu numai că obții un rezultat imediat de calitate superioară, ci aproape îți asiguri și alte rezultate pozitive în viitor.

TOTUL SE REZUMĂ LA CEILALȚI

Haide să ne întoarcem la ideea de a-ți crea aliați. Ce este un aliat? Un aliat este un partener; cineva care îți împărtășește scopurile sau are unele asemănătoare. Aliații nu sunt subordonați; sunt

Respect pentru oameni și cărți

egali care *aleg* să se alinieze poziției tale pentru că știu că, dacă fac asta, vor obține măcar un avantaj. Acest lucru este adevărat fie că vorbim despre o echipă formată din mii de persoane, de un grup mic, sau chiar de o singură persoană.

Marii lideri — cei care stăpânesc Arta Persuadării Perfecțe — adoptă ceea ce cred că a fost una dintre cele mai profunde și înțelepte afirmații ale lui Dale Carnegie în volumul său clasic, *Secretele succesului. Cum să vă faceți prieteni și să deveniți influent¹*: „În cele din urmă, oamenii acționează din motivele lor, nu ale noastre”.

Dacă vrei să stăpânești Arta Persuadării Perfecțe, este foarte important să înțelegi, să adopți și să reții întotdeauna această lege a naturii umane.

Într-adevăr, toate acțiunile pe care le întreprindem ca ființe umane se bazează pe interesul personal.

„Poftim?” poate o să întrebi. „Cum rămâne cu actele de caritate și cu celelalte forme de altruism? Vrei să spui că și acestea se bazează pe interesul personal?”

Într-adevăr! Acțiunile tuturor se bazează în cele din urmă pe interesul personal. Chiar și atunci când faci un act de caritate (chiar și când donezi un rinichi!), faci asta pentru că se potrivește cu sistemul tău personal de valori; crezi că e lucrul corect și te face să te simți bine în ce te privește.

E ÎN FIREA OMULUI... IAR ASTA E ÎN REGULĂ

Înțeleg că acest concept contestă câteva premise cu viață lungă. Și nu intenționez să sugerez că fiecare alegere pe care o ia cineva este cea mai ușoară, mai confortabilă sau mai convenabilă — doar că fiecare face alegeri din motivele *sale*, fie conștient sau inconștient, pe baza sistemului propriu de valori.

¹ Trad. rom.: Editura Act și Politon, 2016. (N. red.)