

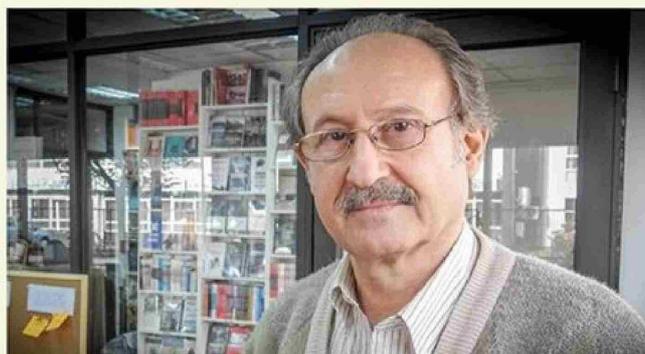
¿Persuadir o convencer? Cómo influir sobre las personas

Dr. Franco Lotito C.
Conferencista, escritor e investigador (PUC)

Platón, filósofo griego del siglo IV a.C., fue el primer pensador que hizo la diferencia entre los conceptos persuadir y convencer, señalando que la “persuasión se fundamenta en los aspectos emocionales de las personas”, en tanto que el “convencer se centra, principalmente, en los aspectos lógicos y en los argumentos racionales” de un determinado asunto. Se sobreentiende, que ambos conceptos nada tienen que ver con la “manipulación”, es decir, “ejercer el control sobre otras personas en contra de su voluntad o en contra de sus intereses”.

Hay que tener muy presente que el arte de la persuasión no consiste, exclusivamente, en identificar el perfil emocional de quien tenemos frente a nosotros, sino que es preciso identificar y respetar las emociones y sentimientos insatisfechos que hay en esa persona, al mismo tiempo que se busca una solución que sea apropiada para ambas partes. Esto significa escuchar atentamente qué es lo que le preocupa a la persona que tenemos al frente y encontrar posibles alternativas de solución a un determinado dilema.

El profesor y escritor Harry Allen Overstreet en su libro “Influenciando la conducta humana” señala con mucha claridad que “la acción de persuadir surge de aquello que deseamos, y el mejor



consejo que puede darse a aquellos que pretenden ser persuasivos, ya sea en los negocios, en el hogar, en la escuela o en la política, es éste: primero despierte en el prójimo un franco deseo. Quien puede hacerlo tiene el mundo entero a sus pies. Quien no puede, marcha solo por el camino”.

Tanto es así, que Dale Carnegie, conocido empresario y escritor sobre temas vinculados con las relaciones humanas y de la comunicación eficaz, aseguraba en su libro “Cómo ganar amigos e influir sobre las personas” que era posible cambiar el comportamiento de los demás, dependiendo de la actitud que nosotros adoptáramos hacia ellos, en función de lo cual, una de sus frases más famosas y conocidas es la siguiente: “Mañana querrá usted persuadir a alguien de que haga algo. Antes de hablar, haga una pausa y pregúntese: ¿cómo puedo lograr que esta persona quiera hacerlo?”.

En este sentido, el acto de persuadir a otros depende, en buena medida, del

arte de saber hablar y de comunicarnos, por cuanto, a través de la palabra se adquiere el poder de persuadir a la gente sin tener que acudir a la fuerza bruta. De ahí un antiguo proverbio chino que señala que “quien pisa con suavidad puede llegar muy lejos”.

Blaise Pascal, filósofo, físico y matemático del siglo XVII aseguraba que el arte de persuadir consistía tanto en el hecho de “agradar al otro como también en el de convencer, ya que los seres humanos se gobiernan más por el capricho que por la razón”.

El arte de persuadir, consiste en la creación de relaciones basadas en la comprensión, el respeto y la transparencia, de modo que si tengo gente que está a mi cargo, debo estar en grado de establecer una relación que sea lo más igualitaria y horizontal posible, lo cual significa, que hay que ser capaz de guiar a las otras personas y no ponerse a gritar, a criticarlas o a juzgarlas basado sólo en el poder y/o dominio que se tiene sobre ellas.