

JAK PRZEKONYWAĆ LUDZI DO SWOJEGO PROJEKTU?



PERSWAZJA

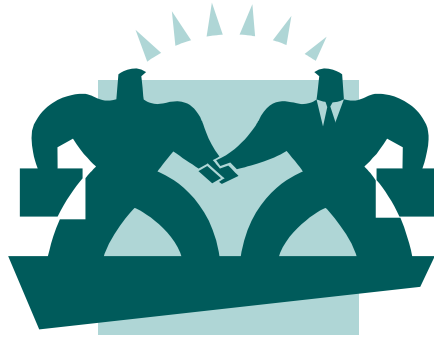
„Perswazja to świadoma próba podjęta przez osobę w celu wywołania zmiany postaw, przekonań lub zachowań innej osoby, bądź też grupy osób za pomocą transmisji pewnej wiadomości.”

E.P.Bettinghaus

„Perswazję definiujemy jako taką komunikację, której celem jest wywarcie wpływu na oceny i działania innych.”

H.Simons





„Zasadniczym aspektem ludzkich interakcji jest zdolność do perswazji i wywierania wpływu na innych”.

A. Mehrabian

„Chęć zmiany cudzych przekonań, postaw i zachowań jest jedną z najsilniejszych tendencji człowieka i pojawia się prawie zawsze w kontakcie dowolnych dwóch osób, nawet wtedy, gdy nie zamierzają na siebie wpływać.”

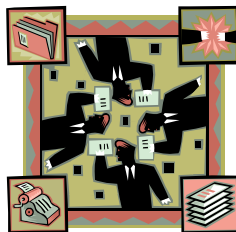
J.Grzelak, A.Nowak

ROZWAŻANIA...

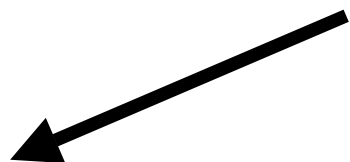


Czy wszelka komunikacja jest z natury perswazyjna?

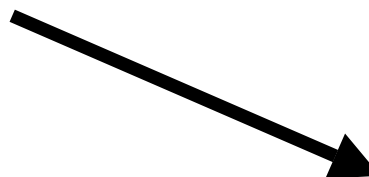
Czy każda perswazja ma w jakimś stopniu charakter manipulacyjny?



PERSWAZJA

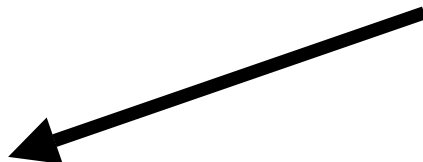


bezpośrednia

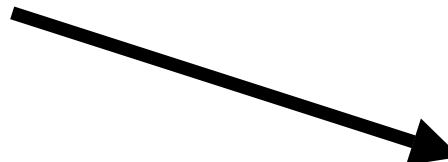


pośrednia

PERSWAZJA



jawna



niejawna



PERSWAZJA JAWNA to taka perswazja, której rzeczywisty cel jest otwarcie wskazywany odbiorcy przez nadawcę

PERSWAZJA NIEJAWNA, czyli taka, której rzeczywisty cel jest przed odbiorcą ukrywany, to *manipulacja*.

MANIPULACJA

MANIPULACJA jest obliczona na reakcje nie całkiem świadome lub całkowicie nieświadome ze strony odbiorcy/klienta/słuchacza.

O manipulacji mówimy, gdy odbiorca nie jest wyraźnie informowany o tym, co jest celem nadawcy.

Jednak również jawna argumentacja może mieć charakter manipulacyjny. Nieuczciwymi, choć jawnymi, chwytami polemicznymi jest np. celowe irytowanie przeciwnika w sporze, lub ośmieszanie go w celu wytrącenia z równowagi. Do jawnych taktyk manipulacyjnych należy też **presja i szantaż**.

Manipulacją jest również **kłamstwo**.

PRESJA

Presja to formułowanie kolejnego komunikatu, którego jawny cel jest identyczny z poprzednim, dopiero co odrzuconym przez odbiorcę.

- *„To co, jeszcze po jednym...?!”*
- *„No napij się...!”*
- *„Z nami się nie napijesz...?!”*
- *„To co wolisz, lampkę wina czy piwko?”*



SZANTAŻ

Szantaż to zagrożenie odbiorcy karą ze strony nadawcy.

Szantaż działa tylko na poziomie zachowań, nigdy na poziomie postawy.

- *„Byłbyś dobry kumpel, to byś wypił”*
- *„Nie wypijesz – nie jesteś prawdziwy przyjaciel!”*
- *„Zobaczysz, kiedyś będziesz mnie prosił o to samo i ja się z tobą wtedy też nie napiję”*



KŁAMSTWO

Kłamstwo to pewne continuum pomiędzy ukryciem drobnej i nieważnej części prawdy, a świadomym zafałszowaniem o poważnych konsekwencjach.

- *„Kochany, tu nie ma grama wódki, to czysta coca-cola! Twoje zdrowie!!!”*



MECHANIZMY WYWIERANIA WPŁYWU

■ WZAJEMNOŚCI

„Zrób to, żeby mi się odwdzięczyć”

■ KONSEKWENCJI

„Zrób to, żeby cię nie uznano za człowieka niekonsekwentnego”

■ KONFORMIZMU

„Zrób to, bo wszyscy tak robią”



MECHANIZMY WYWIERANIA WPŁYWU

■ SYMPATII

„Zrób to, bo mnie lubisz”

■ AUTORYTETU

„Zrób to, bo radzi ci to ktoś, kto się na tym zna”

■ NIEDOSTĘPNOŚCI

„Zrób to, bo taka okazja już się nie powtórzy”



MECHANIZMY WYWIERANIA WPŁYWU

■ KONTRASTU

„Drogie, w porównaniu z bardzo drogim, wydaje się tanie”

■ RACJONALIZACJI

„Czyż nie jesteś bardzo bogaty/ hojny/ pomocny? A więc kup to/daj mi to/ zrób to za mnie”

■ KOMPROMISU

Metoda małych kroków

MECHANIZMY WYWIERANIA WPŁYWU

■ WIARYGODNOŚCI

Oparta na sprawianiu wrażenia bezstronności, czyli „wcale jeszcze nie wiem, czy chcę Ci sprzedać ten samochód, tak tylko rozważam”. Największe wrażenie robi pozorowane działanie na własną niekorzyść.

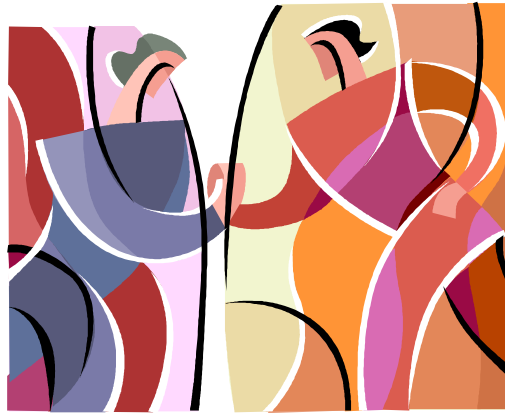
■ RELAKSU

Człowiek wesoły jest bardziej podatny na perswazję, niż człowiek smutny.

■ POWTARZANIA

Joseph Goebbels uważał, że przez częste powtarzanie można ludziom wmówić, że koła są kwadratowe.

INTELIGENCJA EMOCJONALNA



**samokontrola, zapał, wytrwałość
i zdolność do motywowania się
(definicja Daniela Golemana)**

Inteligencja emocjonalna

- Gorąca
- EQ – *emotional quotient*
- Rozwiązywanie problemów osobiście absorbujących człowieka
- Zaangażowanie Ja
- Taktyczna – działanie w konkretnych sytuacjach
- Układ limbiczny – ciało migdałowate (interpretacja informacji sensorycznych, ich znaczenia dla organizmu, system alarmowy organizmu), hipokamp, wzgórze i podwzgórze

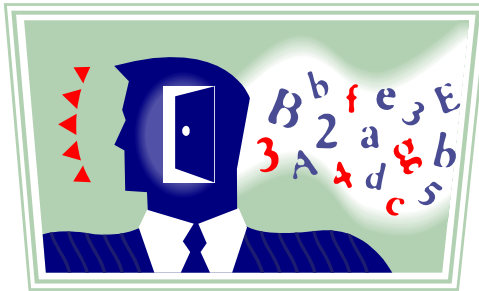
Inteligencja akademicka (racjonalna, analityczna)

- Chłodna
- IQ – *intelligence quotient*
- Przetwarzanie informacji abstrakcyjnych
- Brak zaangażowania Ja
- Strategiczna – działanie w szerszej perspektywie
- Kora – rozum, logika.
- Płat czołowy, kora przedczołowa – planowanie, logika, myślenie krytyczne

INTELIGENCJA EMOCJONALNA

Na inteligencję emocjonalną składają się następujące kompetencje:

- **samoświadomość** – wiedza o własnych doznaniach, preferencjach i możliwościach
- **samoregulacja** – panowanie nad emocjami
- **motywowanie się do działania** - dzięki konstruktywnemu wykorzystywaniu emocji
- **empatia** – rozpoznawanie stanów i potrzeb innych ludzi
- **umiejętności społeczne** – umiejętność wzbudzania pożądanych emocji u innych osób (i to nas interesuje najbardziej).



Trzy pierwsze to kompetencje osobiste, pozostałe to kompetencje społeczne

OSOBY INTELIGENTNE EMOCJONALNIE

- są ekstrawertywne, otwarte na doświadczenia, sumienne, mają potrzebę aprobaty społecznej
- rzadziej są lękowe, neurotyczne i cierpią na aleksytymię
- są empatyczne – zdolne do wczuwania się w przeżycia innych ludzi oraz do trafnego rozumienia i przewidywania ich uczuć
- mają wysokie kompetencje społeczne
- ciepło emocjonalne
- wyższe wykształcenie
- są częściej kobietami
- mają wysoką motywację osiągnięć
- są optymistami
- mają wyższe poczucie własnej wartości

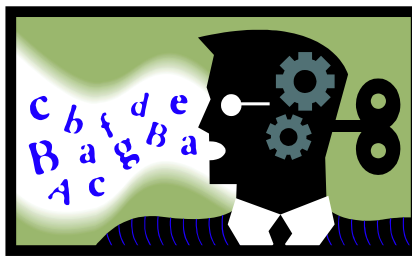


ZNACZENIE INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ

Ocena inteligencji emocjonalnej pozwala lepiej przewidywać osiągnięcia życiowe człowieka – szkolne, zawodowe, społeczne

- Inteligencja emocjonalna istotnie wpływa na efektywność radzenia sobie przez człowieka w wielu sytuacjach życiowych
- Istnieje związek między inteligencją emocjonalną, a akademicką
- Ludzie sukcesu mają wyższą inteligencję emocjonalną, niż osoby bezrobotne
- Inteligencja emocjonalna idzie w parze z satysfakcją ze związków i życia
- Osoby, które mają niską inteligencję emocjonalną:
 - częściej korzystają z psychoterapii
 - częściej zapadają na choroby kardiologiczne i psychiczne
 - częściej mają problemy z prawem i substancjami psychoaktywnymi





Tak jak inteligencja akademicka składa się z pewnych umiejętności, takich jak myślenie abstrakcyjne, operacje przestrzenne, rozumienie słów, itp., tak inteligencja emocjonalna również składa się z umiejętności. Oto one:

- refleksyjna regulacja emocji w celu wspierania rozwoju emocjonalnego i intelektualnego
- rozumienie i analiza emocji; wykorzystanie wiedzy emocjonalnej
- emocjonalne wspomaganie myślenia
- percepcja, rozważanie i wyrażanie emocji

Inna definicja mówi o inteligencji emocjonalnej jako o zbiorze zdolności warunkujących wykorzystywanie emocji przy rozwiązywaniu problemów, zwłaszcza w sytuacjach społecznych.



REFLEKSYJNA REGULACJA EMOCJI W CELU WSPIERANIA ROZWOJU EMOCJONALNEGO I INTELEKTUALNEGO

- Zdolność do „otwierania się” na emocje, zarówno przyjemne, jak i przykre
- Zdolność do świadomego angażowania się w emocje lub separowanie od nich – w zależności od użyteczności emocji
- Zdolność do śledzenia emocji i oceniania ich – czy są typowe, wyraźne, adekwatne, silne
- Zdolność do kierowania emocjami własnymi i cudzymi – łagodzenie emocji negatywnych i wzmacnianie pozytywnych (bez ignorowania niesionych przez nie informacji)



ROZUMIENIE I ANALIZA EMOCJI; WYKORZYSTANIE WIEDZY EMOCJONALNEJ

- Zdolność do nazywania emocji i rozumienia relacji między słowami a emocjami, które nazywają
- Zdolność do interpretowania znaczenia emocji – ich związku z relacjami międzyludzkimi
- Zdolność do rozumienia uczuć złożonych – np. miłości połączonej z nienawiścią lub do rozumienia stanów będących kombinacją kilku prostszych emocji
- Zdolność do rozumienia i przewidywania zmian w przebiegu emocji



EMOCJONALNE WSPOMAGANIE MYŚLENIA

- Zdolność do emocjonalnego kierowania uwagą – wychwytywanie ważnych informacji
- Zdolność do wywoływania w sobie określonych emocji w celu lepszego zrozumienia przeszłej, aktualnej lub przyszłej informacji
- Zdolność do przyjmowania różnych punktów widzenia – odpowiadających zmieniającym się nastrojom
- Zdolność do stosowania różnych sposobów podejścia do rozwiązywanych problemów – odpowiednich do stanów emocjonalnych



PERCEPCJA, ROZWAŻANIE I WYRAŻANIE EMOCJI

- Zdolność do rozpoznawania emocji we własnych stanach fizjologicznych, doznaniach i myślach
- Zdolność do rozpoznawania emocji u innych ludzi
- Zdolność do wiernego wyrażania emocji i związanych z nimi potrzeb
- Zdolność do rozróżniania emocji adekwatnych i nieadekwatnych oraz szczerych i nieszczerych



Test **INTE** koresponduje z modelem teoretycznym Saloveya i Mayera, którzy tak oto definiują inteligencję emocjonalną:

- zdolność do postrzegania emocji, dostępu do nich i takiego ich aktywowania, by towarzyszyły myśleniu;
- zdolność do rozumienia emocji i posiadanie emocjonalnej wiedzy, które pozwalają regulować emocje i sprzyjają rozwojowi emocjonalnemu oraz intelektualnemu.

Za tą definicją stoi idea, że emocje mogą sprzyjać lepszemu myśleniu oraz że myśląc o emocjach, wykorzystujemy inteligencję.



INTELIGENCJA EMOCJONALNA A PŁEĆ

Mężczyźni

- Na ogół uzyskują niższe wyniki ogólne
- Bardziej asertywni
- Większa samoakceptacja
- Większa niezależność
- Większe kompetencje przystosowawcze i odporność na stres
- Wyższy optymizm

Kobiety

- Na ogół uzyskują wyższe wyniki ogólne
- Bardziej wrażliwe na komunikaty niewerbalne
- Wyższa empatia
- Większa zdolność do utrzymywania więzi interpersonalnych
- Większa emocjonalna samoświadomość



Inteligencja emocjonalna

- Zbiór **zdolności** umożliwiających opanowywanie skutecznych sposobów funkcjonowania
- Potencjał
- Jest w dużej mierze kombinacją czynników temperamentalnych i wczesnych doświadczeń z dzieciństwa



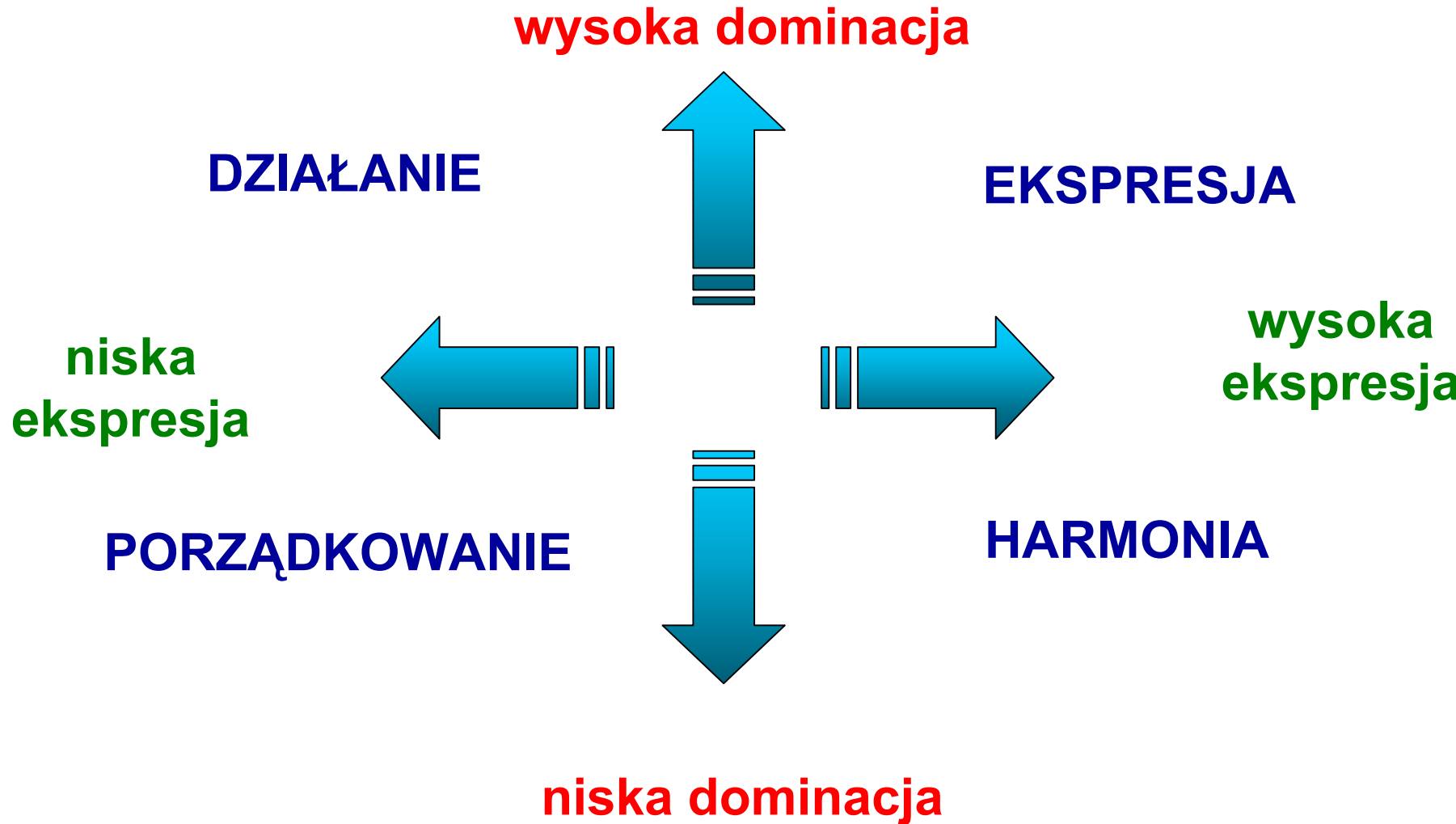
Kompetencje emocjonalne

- Zbiór **już nabytych umiejętności**, bezpośrednio warunkujących efektywność radzenia sobie w konkretnych sytuacjach
- Pokazują, ile z tych potencjalnych zdolności udało nam się zamienić w umiejętności
- Można je rozwijać, szkolić w dorosłym życiu, są wyznacznikiem skuteczności w przeprowadzaniu wywołujących emocje transakcji społecznych

ROZPOZNAWANIE TYPU ODBIORCÓW



TYPY ODBIORCÓW



TYPOWE WZORCE ZACHOWAŃ

TYP PORZĄDKUJĄCY

- Zorientowany na zadania, konsekwentny w realizacji wyznaczonych celów, precyzyjny.
- Zdyscyplinowany i świetnie zorganizowany.
- Skoncentrowany na głębokiej analizie szczegółów – czasami może mieć trudności z szerszym spojrzeniem na problem.
- Unika podejmowania ryzykownych działań, czasem długo odwleka podjęcie decyzji. Podejmuje je w oparciu o rzetelne, zweryfikowane dane.
- Preferuje sytuacje, które nie wymagają jego emocjonalnego zaangażowania. Trzyma dystans.

TYPOWE WZORCE ZACHOWAŃ

TYP DZIAŁACZ

- Zorientowany na zadania, pracuje na dużej energii i preferuje szybkie tempo pracy. Nastawiony na efekt – zwykle pomija emocje osób, z którymi pracuje.
- Lubi pełną kontrolę nad sprawami, bierze na siebie odpowiedzialność za podejmowane decyzje i działania.
- Niezależny, pewny siebie, konkretny i skoncentrowany na zadaniu.
- Rywalizacyjny. Dominuje i niechętnie słucha innych, kiedy realizuje swoje cele.
- Niecierpliwy w dążeniu do uzyskania planowanych efektów.

TYPOWE WZORCE ZACHOWAŃ

TYP EKSPRESYJNY

- Z dużym entuzjazmem przystępuje do działania, twórczy i spontaniczny w zachowaniach.
- Ceni kontakty z ludźmi, dobre relacje, jest ekstrawertywny i silnie perswazyjny.
- Kieruje się intuicją, często zmienia zdanie, nie jest przywiązany do raz podjętej decyzji – zmiana motywuje go do działania.
- Irytuje go szczegół, lubi pracować na dużych wektorach.
- Elokwentny, metaforyczny, barwny w wypowiedziach. Lubi być w centrum uwagi.

TYPOWE WZORCE ZACHOWAŃ

TYP HARMONIJNY

- Doskonały słuchacz. Wzbudza zaufanie innych osób poprzez tworzenie przyjaznej atmosfery.
- W kontaktach biznesowych szczególną wagę przykładają do realizacji celów relacyjnych, nastawiony na kontakt i atmosferę spotkania.
- Ceni i korzysta z konstruktywnych opinii innych osób. Poszukuje informacji u ekspertów, kiedy ma podjąć ważną decyzję. Potrzebuje akceptacji.
- Lubi działać w długim obszarze czasowym.
- Może ujawniać tendencję do przyjmowania postaw konformistycznych.

JAK BUDOWAĆ KONTAKT Z OSOBĄ O PROFILU PORZĄDKUJĄCY

W celu zwiększenia swojej perswazyjności:

- Przechodź bezpośrednio do celu spotkania.
- Trzymaj się zaplanowanej struktury rozmowy.
- Zawsze dopytuj i odpowiadaj na jego wątpliwości.
- W rozmowie opieraj swoje sądy na solidnych faktach.
- Zapewnij, że zrobiłeś wszystko, aby zminimalizować ryzyko.
- Nie prowadź rozmowy w sposób niezorganizowany, bądź merytoryczny i formalny.
- Nie nalegaj na szybkie decyzje, pozwól mu samodzielnie je podejmować.

JAK BUDOWAĆ KONTAKT Z OSOBĄ O PROFILU DZIAŁACZ

W celu zwiększenia swojej perswazyjności:

- Przechodź bezpośrednio do celu spotkania.
- Pamiętaj, że szybkość działania jest dla niego priorytetem.
- Konkretnie i logicznie argumentuj.
- Mów o faktach i efektach działań, mniej o ludziach i sprawach z nimi związanych.
- Nie omawiaj spraw nieistotnych.
- Nie bądź chaotyczny, czy nieprecyzyjny w rozmowie.
- W trakcie spotkania raczej nie myśl o tworzeniu z nimi relacji osobistych.
- Staraj się nie udzielać rozmówcy instrukcji.

JAK BUDOWAĆ KONTAKT Z OSOBĄ O PROFILU EKSPRESYJNY

W celu zwiększenia swojej perswazyjności:

- Słuchaj !!!!! - lubi być słuchany
- Daj rozmówcy czas na wyrażenie opinii
- Zadbaj o niekonwencjonalną strategię budowania kontaktu z nim
- Zostaw osobie pole manewru w podejmowaniu decyzji, pozwól mu przedstawić własne pomysły, ale upewnij się na koniec, czy plan realizacji decyzji jest rozumiany przez was w ten sam sposób !!!
- Bądź twórczy w stymulowaniu go do działań
- Staraj się prezentować ofertę czy produkt - bez zbytniego wnikania w szczegóły, chyba, że tego wyraźnie oczekuje

JAK BUDOWAĆ KONTAKT Z OSOBĄ O PROFILU HARMONIJNY

W celu zwiększenia swojej perswazyjności:

- Przełamuj lody, staraj się zbudować od początku rozmowy osobistą relację
- Nie przechodź bezpośrednio do istoty spraw
- Pokazuj, że Twój rozmówca jest dla Ciebie ważny jako człowiek
- Pamiętaj, że jest typem „słuchacza” i nie lubi zbyt wielu pytań
- Pytaj rozmówcę o opinię na temat twojej propozycji i dąż do wyjaśnienia, czy zgadza się z tą opinią, propozycją
- Nie podejmuj za rozmówcę decyzji. Być może potrzebuje na ich podjęcie więcej czasu, ale podejmuje trafne decyzje

NAWIĄZANIE KONTAKTU Z ROZMÓWCĄ - OTWARCIE ROZMOWY

- Określ cel rozmowy
- Przygotuj argumenty, dlaczego rozmówca powinien Cię wysłuchać.
- Zadbaj o dobre pierwsze wrażenie
- Podziękuj mu za możliwość spotkania
- Na wstępie rozmowy zapytaj go, ile czasu może przeznaczyć na spotkanie
- Krótko, ale w jasny sposób wyjaśnij cel wizyty
- Obserwuj rozmówcę i staraj się go odzwierciedlać
- Na podstawie zachowania rozmówcy, określ jego prawdopodobny typ.
- Nie daj się „zbić z tropu” w przypadku trudnego rozmówcy
- Przedłuż otwarcie rozmowy w przypadku przyjaznego nastawienia rozmówcy.

POZIOMY UCZENIA SIĘ – JAK PRZEPROWADZIĆ SKUTECZNĄ ZMIANĘ?

Świadomość:

1. Środowiska

(gdzie żyję, w jakim otoczeniu pracuję?)

2. Zachowań i działań

(co robię, jak działam?)

3. Kompetencji, wiedzy i umiejętności

(co potrafię, jaki poziom kompetencji reprezentuję, jaką mam wiedzę?)

4. Przekonań i postaw

(w co wierzę, czego jestem pewien/a, jakie są moje nastawienia?)

5. Wartości

(co jest ważne, co ważniejsze?)

6. Tożsamości

(kim jestem, kim nie jestem?)

7. Misji

(po co to wszystko, dokąd zmierzam?)