

Mateusz Grzesiak

1

Podręcznik perswazji

Najskuteczniejsze metody przekonywania innych
i świadomej ochrony przed manipulacją



CreateYourself

onpress

Wszelkie prawa zastrzeżone. Nieautoryzowane rozpowszechnianie całości lub fragmentu niniejszej publikacji w jakiegokolwiek postaci jest zabronione. Wykonywanie kopii metodą kserograficzną, fotograficzną, a także kopiowanie książki na nośniku filmowym, magnetycznym lub innym powoduje naruszenie praw autorskich niniejszej publikacji.

Wszystkie znaki występujące w tekście są zastrzeżonymi znakami firmowymi bądź towarowymi ich właścicieli.

Autor oraz Wydawnictwo HELION dołożyli wszelkich starań, by zawarte w tej książce informacje były kompletne i rzetelne. Nie biorą jednak żadnej odpowiedzialności ani za ich wykorzystanie, ani za związane z tym ewentualne naruszenie praw patentowych lub autorskich. Autor oraz Wydawnictwo HELION nie ponoszą również żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Opieka redakcyjna: Ewelina Burska

Materiały graficzne na okładce zostały wykorzystane za zgodą Istock Photo.

Wydawnictwo HELION

ul. Kościuszki 1c, 44-100 GLIWICE

tel. 32 231 22 19, 32 230 98 63

e-mail: onepress@onepress.pl

WWW: <http://onepress.pl> (księgarnia internetowa, katalog książek)

Drogi Czytelniku!

Jeżeli chcesz ocenić tę książkę, zajrzyj pod adres

<http://onepress.pl/user/opinie/psyper>

Możesz tam wpisać swoje uwagi, spostrzeżenia, recenzję.

ISBN: 978-83-283-4816-5

Copyright © Helion 2018

Printed in Poland.

- Kup książkę
- Poleć książkę
- Oceń książkę

- Księgarnia internetowa
- Lubię to! » Nasza społeczność

Spis treści

Wstęp	11
Źródła i definicje	13
Techniki	15
Geneza	17
Niedostępność	19
Argumentum ad auditorem	21
Argumentum ad feminam	23
Lubienie	25
Efekt przywiązania	27
Analogia	29
Argumentum ad misericordiam	31
Argumentum ad traditionem	33
Zatrucie studni	35
Zwolnienie z konsekwencji	37
Budowanie potencjału reakcji	39
Argumentum ad baculum	41
Argumentum ad personam	43
Odwołanie się do autorytetu	45
Argumentum ad numerum	47
Uzasadnienie	49
Negatywne konsekwencje i alternatywa	51
Retorsio argumenti	53
Przyznanie się do błędu	55
Zadawanie pytań kierunkowych	57
Argumentum ad populum	59
Etykietowanie	61

Odczucia i prośba	63
Poznanie kryteriów	65
Społeczny dowód słuszności	67
Złoty środek	69
Balans	71
Argumentum ad vanitatem	73
Kontrast percepcyjny	75
Potwierdź i prowadź	77
Delegacja z odpowiedzialnością	79
Intensywne emocje	81
Argumentum ad petitio principii	83
Własny błąd	85
Stopa w drzwiach	87
Argumentum ad ignorantiam	89
Personal brand eksperta	91
Podłączenie do wizji	93
Wprowadzanie cienia	95
Argumentum ad nauseam	97
Podobieństwa	99
Argumentum ad lazarum	101
Social jiu-jitsu	103
Wzajemność	105
Argumentum a minori ad maius	107
Argumentum a maiori ad minus	109
Specjalne traktowanie	111
Konsekwencja	113
Argumentum ad novum	115
Nieistotny humor	117
Nieosiągalna doskonałość	119
Znajomości	121
Argumentum ad crumenam	123
Ucieczka w ogólniki (rozmydlanie)	125
Zmiana tematu	127
Blahe wątpliwości	129
Fałszywe zwycięstwo	131

Potok słów	133
Efekt czystej ekspozycji	135
Efekt izolacji	137
Efekt kontrastu	139
Efekt Pollyanny	141
Efekt pominięcia	143
Efekt posiadania	145
Efekt potwierdzenia	147
Iluzja korelacji	149
Efekt pierwszeństwa	151
Autowaloryzacja, autoweryfikacja, samopoznanie	153
Efekt pseudopewności	155
Efekt skupienia	157
Efekt ślepej plamki	159
Efekt wspierania decyzji	161
Efekt wyniku	163
Efekt wyświadczonej przysługi	165
Iluzja wstrząsu	167
Niechęć do straty	169
Racjonalizacja zakupu	171
Skrzywienie zawodowe	173
Złudzenie kontroli	175
Złudzenie planowania	177
Błąd koniunkcji	179
Efekt pewności wstecznej	181
Efekt przekonania	183
Heurystyka dostępności	185
Heurystyka zakotwiczenia i dostosowania	187
Iluzja grupowania	189
Paradoks hazardzisty	191
Pozytywna retrospekcja	193
Zasada: szczyt – koniec	195
Błąd przypisania cech	197
Efekt grupy	199
Efekt aureoli	201

Efekt horoskopowy	203
Złudzenie ponadprzeciętności	205
Efekt projekcji	207
Fenomen sprawiedliwego świata	209
Iluzja przejrzystości	211
Samospelniające się przewidywania	213
Tendencja samoobronna	215
Efekt jednorodności grupy obcej	217
Metamodel i model Milтона	219
Epilog	225
Bibliografia	227

Wstęp

Człowiek jest istotą społeczną. Potrzebuje relacji jak ryba wody. Bez nich żyje krócej i mniej szczęśliwie. Te relacje, niezależnie od tego, czy dotyczą miejsca pracy, domu rodzinnego, wyjścia towarzyskiego, czy rozmowy w internecie, opierają się na komunikacji. Czasem wprost, czasem subtelnej, niekiedy przemyślanej, a innym razem zupełnie przypadkowej. Komunikując się z innymi, każdy chce osiągnąć zamierzone cele. Chłopak namawia dziewczynę na randkę, ona koleżankę na kupienie innej sukienki, mama przekonuje dziecko, by odrobiło pracę domową, a nauczyciel ucznia, żeby ten przygotował się do egzaminu. Jest jeszcze sprzedawca zachęcający klienta do zakupu, szef nakłaniający podwładnego do szkolenia i policjant sugerujący kierowcy spokojniejszą jazdę. Każdy z nas stara się wywierać wpływ na innych, każdy z nas też tym wpływom ulega.

Ale większość robi to nieświadomie, intuicyjnie albo — w najlepszym przypadku — nie do końca nad tym panując. Przeciętny człowiek nie ma świadomości, jak ma rozmawiać, co dokładnie mówić, by wywołać u partnera, rozmówcy albo grupy pożądany skutek. Ba, nie wie też, jak chronić się przed wpływem innych, czuje jednak, że czasem ulega namowom, choć wcale tego nie chce, albo podejmuje decyzje, których później żałuje. Przez ten brak umiejętności komunikacyjnych tracimy okazje, dajemy sobą manipulować, nie prosimy o należne podwyżki, a czasem robimy coś wbrew sobie. I choć na określonym poziomie każdy z nas jest inny, to jednak wszyscy ulegamy podobnym złudzeniom, popełniamy te same błędy percepcyjne i poznawcze, a nasze umysły stosują identyczne, biologicznie uwarunkowane mechanizmy służące poznaniu świata i radzeniu sobie w różnych życiowych okolicznościach. Stąd płynie optymistyczny wniosek dla osób chcących świadomie i celowo wywierać wpływ — **uniwersalnych zasad perswazji, która działa, można się nauczyć!**

Naukowcy i praktycy od lat badają zagadnienia związane z perswazją. Studia te nie są proste, wymagają bowiem dotarcia do wiedzy z różnych dziedzin i umiejętnego jej połączenia. Relacje międzyludzkie od zawsze znajdują się w obszarze także moich zainteresowań zawodowych i naukowych.

Analizuję komunikację, która realizuje się na linii człowiek – człowiek. Przyglądam się zależnościom, które pojawiają się między szefem a jego podwładnymi. Studiuję gry, jakie prowadzone są przez sprzedawców z ich klientami czy też w relacjach małżeńskich. Pasjonują mnie reguły przywództwa — tego biznesowego i tego osobistego, bo wbrew pozorom rządzą się one tymi samymi zasadami. Kierują mną różne pobudki, ale najważniejszą niech będzie ta: **kto potrafi skutecznie i w określony z góry sposób wpłynąć na swego rozmówcę, ten będzie w życiu skuteczny**. Zdolny odpowiedzialnie namówić innych do danej zmiany myślenia i zachowania stanie się liderem i wygra w życiu zawodowym i osobistym.

Dlatego jest to takie ciekawe. Dlatego znajomość technik perswazyjnych ma wymiar praktyczny. Dlatego warto poznać, zakodować i stosować techniki, które zebrałem w tej książce.

Potraktuj ją jako zbiór gotowych do zastosowania instrukcji służących wywieraniu wpływu.

Źródła i definicje

Obserwacją, badaniem przyczyn i mechanizmów działania oraz klasyfikacją technik perswazyjnych zajmują się wszelkie dziedziny wiedzy, których centrum zainteresowania jest człowiek — od biologii i behawioryzmu, które spoglądają na ludzkie zachowania przez pryzmat anatomii i fizjologii mózgu oraz pewnych wrodzonych, naturalnie przynależnych gatunkowi ludzkiemu schematów zachowania, utrwalonych przez tysiąclecia, przez psychologię i socjologię, badające psychikę człowieka i specyfikę tworzonych przez niego zbiorowisk, po ekonomię, obserwującą funkcjonowanie ludzkich społeczności w odniesieniu do bogactwa oraz relacji człowiek — dobra materialne.

Aby dopełnić obrazu, należy wspomnieć i religie, a właściwie religioznawstwo, gdzie człowiek jest obiektem zainteresowania jako istota moralna, świadoma swej przemijalności i pragnąca jakkolwiek się przed tą świadomością obronić, i nauki polityczne, skupiające się na władzy jednostki nad wspólnotą i na rządzących nią mechanizmach. Tu dochodzimy do nauk bardziej praktycznych, jak erystyka, której dobre poznanie pozwala wychodzić zwycięsko ze sporów i po wspomnianą władzę sięgać... Po raz pierwszy w erystyce pojawia się tak dosłownie perswazja jako taka, ale i jej całkowicie praktyczny aspekt, czyli techniki perswazyjne, na których skupiam się w niniejszej książce.

Gromadzę je, analizuję ich podstawy wywodzące się z wielu nauk, definiuję je na nowo i objaśniam podczas moich szkoleń, ucząc ich zastosowania osoby, które chcą poprawić swoje umiejętności komunikacyjne i skutecznie wpływać na innych ludzi. Korzystam z nich także sam, zarówno w pracy, jak i w życiu prywatnym. Jestem świadomy ich stosowania wobec mnie przez innych ludzi i pozostaję na nie wyczulony. Wybieram te, które działają — w niniejszej książce znajduje się ponad sto technik perswazyjnych, z których każda jest skuteczna, co potwierdzają zarówno badania, prowadzone przez naukowców z całego świata, jak i obserwacje praktyczne. Kompilując je, korzystałem z wielu różnych źródeł i kierowałem się praktycznością, a także weryfikowalnością ich skuteczności.

Ponieważ *Podręcznik perswazji* ma charakter ściśle narzędziowy, książka została skonstruowana tak, by można było z niej jak najprościej i najszerzej korzystać. Niemal każda z przytoczonych technik jest krótko streszczona, następnie rozszerzam jej opis, podaję kilkupunktową instrukcję i dla ułatwienia albo inspiracji — przykład lub przykłady zastosowania. Parzyste strony podręcznika pozostawiam puste jako miejsce, które Czytelnik zapełni własnymi przykładami stosowania poszczególnych technik albo przykładami zaobserwowanymi w życiu codziennym, reklamach, przemówieniach polityków — innymi słowy, zapisem przekazów komunikacyjnych z różnych źródeł wszelkich aspektów społecznego funkcjonowania człowieka, gdzie jest miejsce na jakąkolwiek interakcję i tworzenie się relacji.

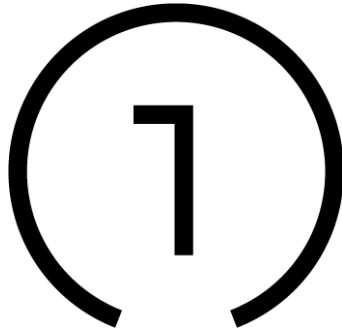
Nim przejdziemy do właściwej treści książki, proponuję zapoznać się z definicjami kilku z przytaczanych w niej pojęć.

PERSWAZJA — jest sztuką przekonywania innych do określonych racji. W założeniu nie ma ani pozytywnej, ani negatywnej konotacji. Jest neutralna i jedynie od intencji nadawcy zależy, jaki będzie miała skutek dla osoby, na którą perswazyjny wpływ jest wywierany.

TECHNIKA PERSWAZJI — metoda, za pomocą której wywiera się wpływ na siebie samego, inną osobę bądź grupę ludzi. Bazuje na którymś z nieracjonalnych mechanizmów, którym podlega ludzki umysł.

BŁĄD POZNAWCZY — nieracjonalny sposób postrzegania rzeczywistości, który ujawnia się, gdy umysł ma za mało danych bądź brakuje mu czasu na ich racjonalną analizę. Błędy poznawcze są powtarzalne dla różnych osób. U każdego człowieka można zaobserwować występowanie większości z nich. Mają szerokie konsekwencje — wpływają na poglądy i podejmowane decyzje.

Techniki





GENEZA

TEORIA

Przedstawienie źródła twierdzenia tak, by nadać mu określony wydźwięk.

W zależności od tego, jakie jest pochodzenie przedstawianej informacji, ludzie w nią uwierzą bądź nie. Zastosowanie tej techniki perswazji będzie więc bazować na położeniu nacisku nie tyle na samą treść, którą chce się przekazać, ile na to, kto ją firmuje swoją osobą. Samej tezy się nie dotyka, kierując uwagę odbiorcy w stronę genezy, czyli źródła informacji. Można je podważyć bądź wzmocnić, definiując je jako moralnie (dobro – zło), emocjonalnie atrakcyjne, wiarygodne.

PRAKTYKA

1. Podważ źródło, gdy teza jest niesłuszna.
2. Wzmocnij źródło, gdy teza jest słuszna.

PRZYKŁADY

- „**Mądry** człowiek powiedział, że...”.
- „Przeczytałem wczoraj **niesamowitą** książkę, z której dowiedziałem się, że...”.
- „Amerykańskie badania pokazują, że...”.
- „Karolina jest **światna**, powiedziała mi, że...”.



NIEDOSTĘPNOŚĆ

TEORIA

Ludzie chcą czegoś tylko dlatego, że nie mogą tego mieć.

Reguła niedostępności, polegająca na pożądananiu rzeczy, usług, osób, informacji i wszystkiego, czego nie można mieć bądź łatwo zdobyć, jest powszechnie wykorzystywana w handlu. Oferty promocyjne z bardzo krótkim terminem ważności, informowanie klienta o tym, że zostało tylko kilka sztuk czy wolnych miejsc, to klasyczne już sposoby na zwiększanie sprzedaży. Działają, ponieważ ludzie mają tendencję do przypisywania temu, co niedostępne, większej wartości. Nawet małe, bo zaledwie dwuletnie dzieci, które otoczy się zabawkami dostępnymi na wyciągnięcie ręki, będą poświęcać czas i energię na to, by dotrzeć do zabawki trudno dostępnej.

Bazą reguły niedostępności jest poczucie braku, które prowadzi do pożądanania. Jego mechanizm działa następująco:

- Najpierw pojawia się pragnienie posiadania (myśl: „Ja chcę, bo bez... czuję się niepełny, nieszczęśliwy, niespełniony”).
- Następnie ma miejsce idealizowanie obiektu pożądanania (intensywne myślenie o obiekcie, dostrzeganie wyłącznie jego zalet, marzenie: „Gdy zdobędę X, to będę wreszcie pełny, szczęśliwy, spełniony”).
- Ostatecznie następuje materializacja. W przypadku handlu będzie to np. nabycie towaru czy usługi. Ten moment jest kresem pożądanania. Posiadanie będzie cieszyć (zwykle krótko), użytkowanie może przynosić satysfakcję, ale obiekt nigdy już nie będzie budził tak gwałtownych uczuć.

Bez niedostępności nie wystąpi pożądananie — jest to ważna informacja w kontekście relacji partnerskich; osoba będąca „na każde żądanie” staje się w oczach partnera mniej atrakcyjna.

PRAKTYKA

3. Dowiedz się, co interesuje odbiorcę.
4. Pokaż, że jest to niedostępne lub trudno osiągalne.

PRZYKŁADY

- „Zostały **trzy ostatnie** egzemplarze...”.
- „Ten model samochodu dostępny jest **na zapisy**, dodatkowo **trzeba zdać** specjalny **egzamin** z jazdy nim”.



PROGRAM PARTNERSKI

— GRUPY HELION —



1. ZAREJESTRUJ SIĘ
2. PREZENTUJ KSIĄŻKI
3. ZBIERAJ PROWIZJĘ

Zmień swoją stronę WWW w działający bankomat!

Dowiedz się więcej i dołącz już dzisiaj!

<http://program-partnerski.helion.pl>

GRUPA
Helion 

Myślisz, że działasz racjonalnie? Wydaje Ci się, że na chłodno podejmujesz decyzje? Jesteś pewien, że merytorycznie podchodzisz do wszystkiego, co robisz, i jesteś wolny od podszeptów własnych emocji oraz sugestii innych?

Zła wiadomość jest taka, że racjonalność to mit. Przeważnie działamy pod wpływem chwilowych impulsów, jesteśmy podatni na manipulację i każdego dnia popełniamy mnóstwo błędów poznawczych. W dodatku jesteśmy tego zupełnie nieświadomi. Z jaką skutecznością przekonujesz innych? Czy wiesz, jak etycznie wpłynąć na dziecko, by z chęcią odrobiło pracę domową, czy straszysz je „szlabanem”? Jak Ci idzie przekonywanie innych do swoich pomysłów? A siebie do podjęcia określonych działań?

Dobra wiadomość jest taka, że perswazji i odporności na nią można się nauczyć. Koniec z wywieraniem negatywnego wpływu na Twoje decyzje. Koniec z nieświadomym poddawaniem się manipulacji! To, że trzymasz w ręku tę książkę, oznacza, że już wykonałeś pierwszy krok. Kolejnym będzie poznanie zasad rządzących perswazją, popartych konkretnymi przykładami. Ta książka to zestaw narzędzi gotowych do użycia we wszelkiego rodzaju dyskusjach: prywatnych, zawodowych, medialnych, społecznych oraz politycznych. Tak wyposażony, będziesz mieć przewagę w każdej sytuacji.



Dr Mateusz Grzesiak bada mechanizmy relacji międzyludzkich. Przygląda się zależnościom, które pojawiają się między szefem a jego podwładnymi. Analizuje subtelny grę toczoną przez sprzedawców z klientami. Pasjonują go małżeńskie rozgrywki, w których wygrywa ten, kto lepiej przekonuje. Każdy z tych światów rządzi się tymi samymi zasadami. Zasadami perswazji.

książki klasy business

onepress

Księgarnia internetowa:
<http://onepress.pl>

Zamówienia telefoniczne:
0 801 339900
0 601 339900

Sprawdź najnowsze promocje:
📍 <http://onepress.pl/promocje>
Książki najchętniej czytane:
📍 <http://onepress.pl/bestsellery>
Zamów informacje o nowościach:
📍 <http://onepress.pl/nowosci>

Helion SA
ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice
tel.: 32 230 98 63
e-mail: onepress@onepress.pl
<http://onepress.pl>

ebook dostępny wyłącznie na:
ebookpoint^{PL}



ISBN 978-83-283-4816-5



cena 39,90 zł