

Principii și stiluri de influențare



Agenda

- Principiile influenței
- Stiluri de influențare

Diferența între persuasiune și manipulare

PERSUASIUNE

Acțiuni prin care persoanele vizate sunt determinate să facă sau să creadă ceva, cu consecințe sau impact pozitiv pentru ei

Intenția este nobilă și pozitivă

Persoana care a fost convinsă va obține un rezultat pozitiv

Poate construi încredere în cealaltă persoană

Asociată cu aspecte legate de principii

MANIPULARE

Acțiuni prin care persoanele vizate sunt controlate sau amăgite, prin mijloace ingenioase, nedrepte sau înșelătoare, în special în avantajul propriu

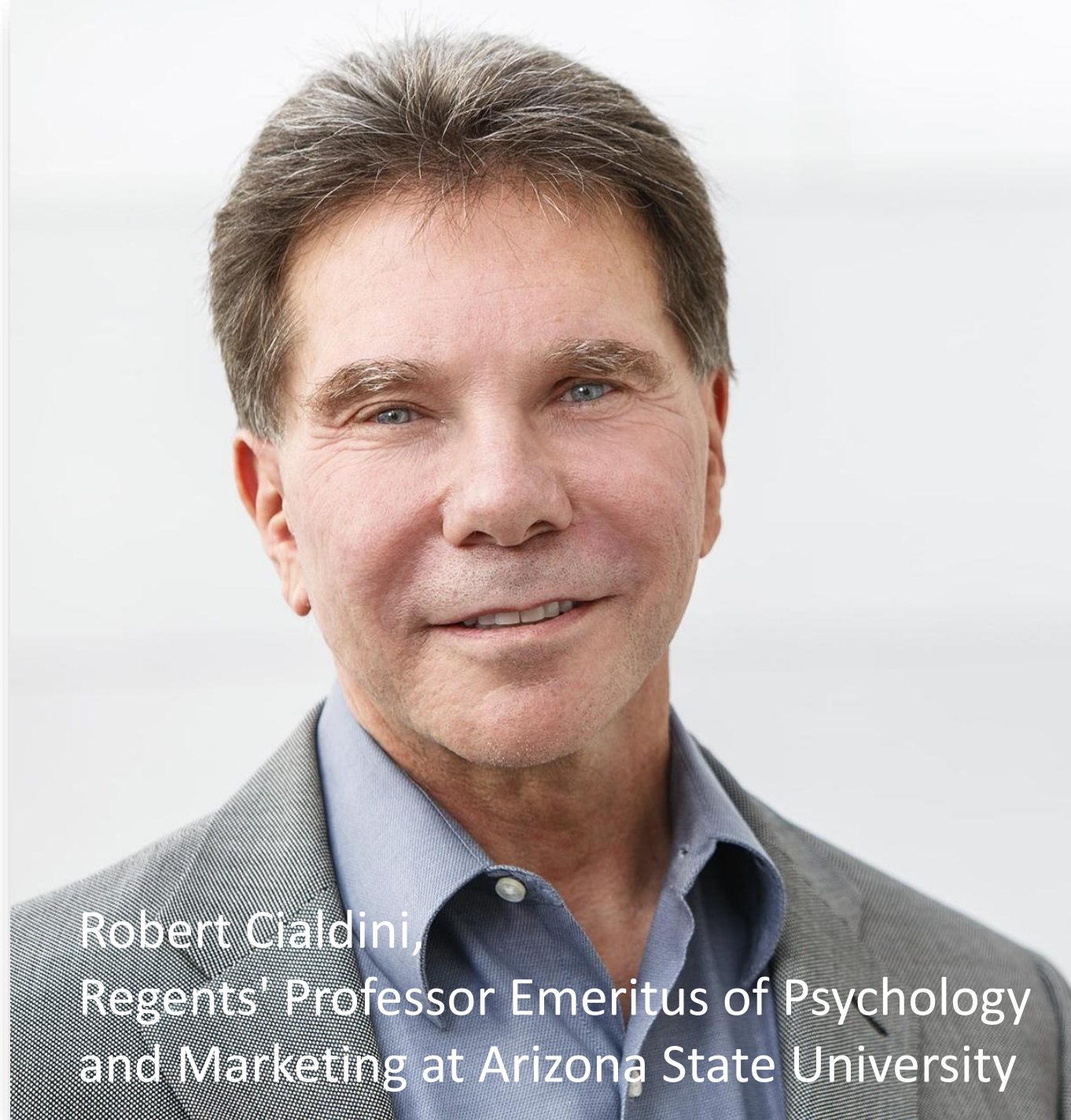
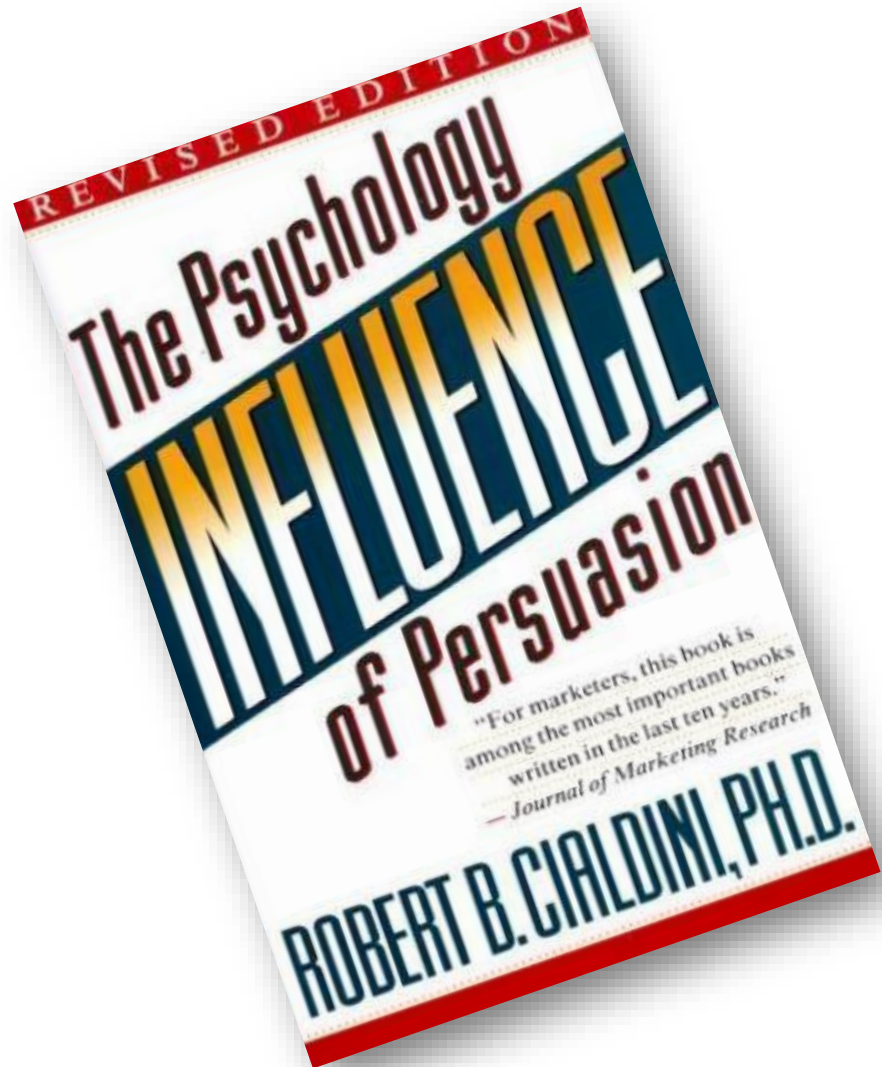
Intenția este rea și imorală

Persoana care a fost manipulată se va simți înșelată sau persecutată, tratată incorect de către persoana care a manipulat

Distruge încrederea pe care o deține cealaltă persoană

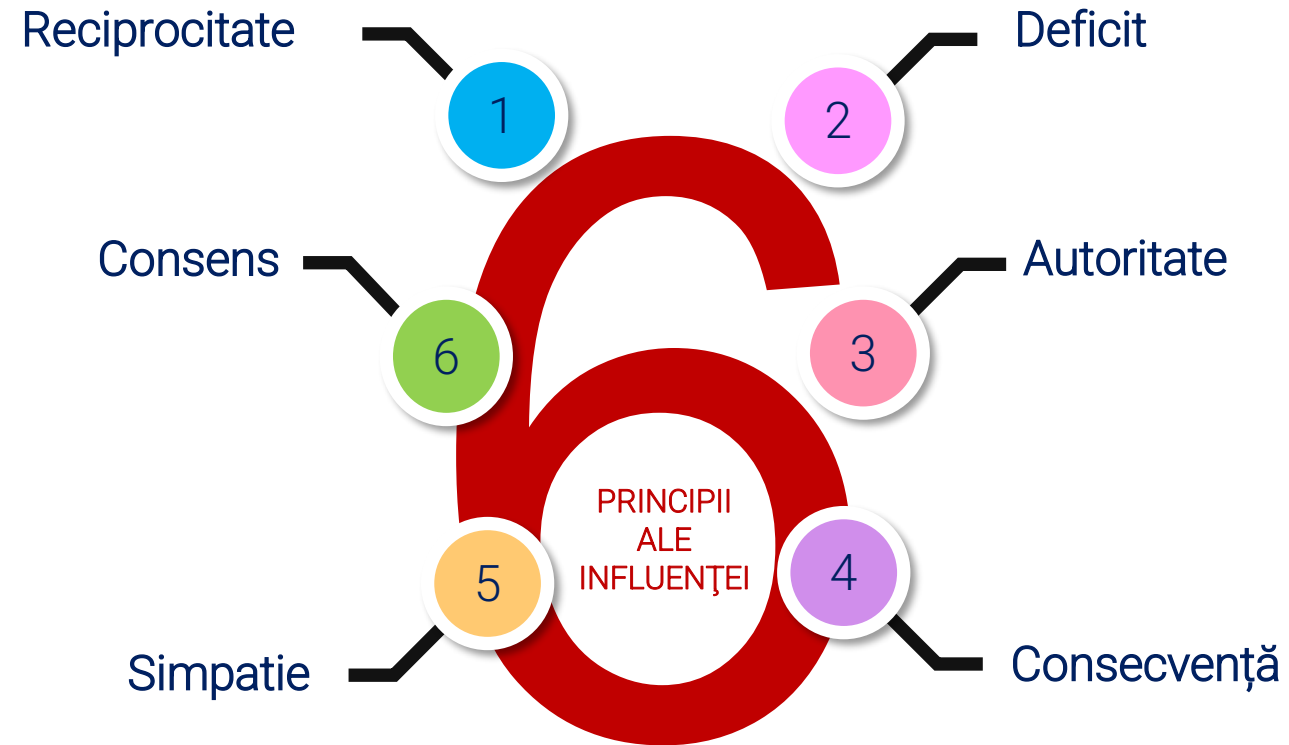
Asociată cu acte imorale și greșite

Principiile influenței



Robert Cialdini,
Regents' Professor Emeritus of Psychology
and Marketing at Arizona State University

Principiile influenței



Reciprocitate

Construiește “baza” de putere făcând favoruri:

- Neprovocate;
- Nemeritate;
- Neașteptate (efectul “WOW!”);
- Personale.

Concesia reciprocă

- Prima sustenabilă;
- A doua imediat.





Deficit

Spune-le ce pierd mai degrabă decât ce câștigă

- Riscul e un motivator mai bun decât oportunitatea.

Fă evenimentul memorabil, singular

- Caracteristici și beneficii unice.

“Inventează” oportunități

Leagă-te de ceea ce s-a făcut deja (risc de pierdere)





Search

Destination/property name:
Runcu

Check-in date
21 Wednesday 21 August 2019

Check-out date
23 Friday 23 August 2019

2-night stay
4 adults

1 child 2 rooms

12 years old

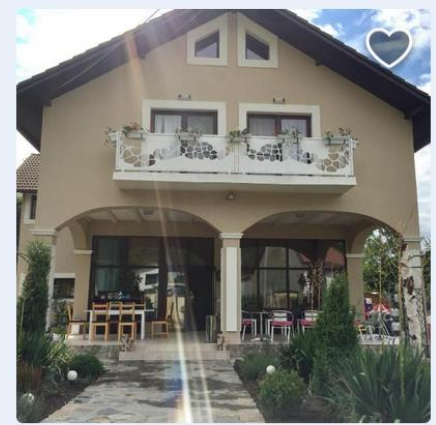
I'm travelling for work

Search

Runcu: 4 properties found

3 reasons to visit: **adventure**, **clean air** and **business**

- Top picks for families
- Show homes first
- Price (lowest first)
- Review score and price
- Stars
- Star rating and price



Casa Runcu

Runcu – Show on map (750 m from centre)

Reservation possible without a credit card

Exceptional **9.8**
57 reviews
Location 9.6
Guest Favourite

Recommended for 4 adults, 1 child

1 × Double Room with Private Bathroom
FREE cancellation
Risk free: You can cancel later, so lock in this great price today.
Only 3 rooms left!

1 × Triple Room
FREE cancellation
Risk free: You can cancel later, so lock in this great price today.
Only 1 room left!

2 nights, 4 adults, 1 child
860 lei
includes taxes and charges

See availability >

Filter by:

Autoritate

Afirmă-ți expertiza

- Cunoștințe;
- Experiență (referințe, dovezi);

Siguranță de sine

Credibilitate

- Arată **mai întâi** slăbiciunile.





WHOPPER
Toothpaste

KEEP YOUR MOUTH WHOPPER* FRESH

100ml



WHOPPER
FRESHNESS



Consecvența

la acorduri explicite la fiecare etapă

- explicit VS implicit;
- public VS privat;
- scris VS verbal.

Începe cu lucrurile simple

- Metoda pașilor mici.

“Cuiul lui Pepelea”

- la un acord simplu de care se pot lega acorduri mai complexe.



Simpatie

Ne sunt simpatici:

- Cei care sunt ca noi (*empatie*);
- Cei cărora le suntem simpatici și ne-o arată, ne laudă (*compliment*);
- Cei care cooperează cu noi (*colaborare*).





Consens

Referințe:

- Apropiate persoanei;
- De tip aspirațional.

Mode, tendințe

Cultura (mediului sau organizației)





STILURI DE EXERCITARE A INFLUENȚEI

A forța pe cineva să...

COERCIȚIE

CONVINGERE

A determina pe cineva să...

COOPERARE

ATRAGERE

EVITARE

COERCIȚIE

Enunți
așteptările

Evaluezi:

- Pozitiv
- Negativ

Aplici presiuni
și recompense.

COERCIȚIE



Pro

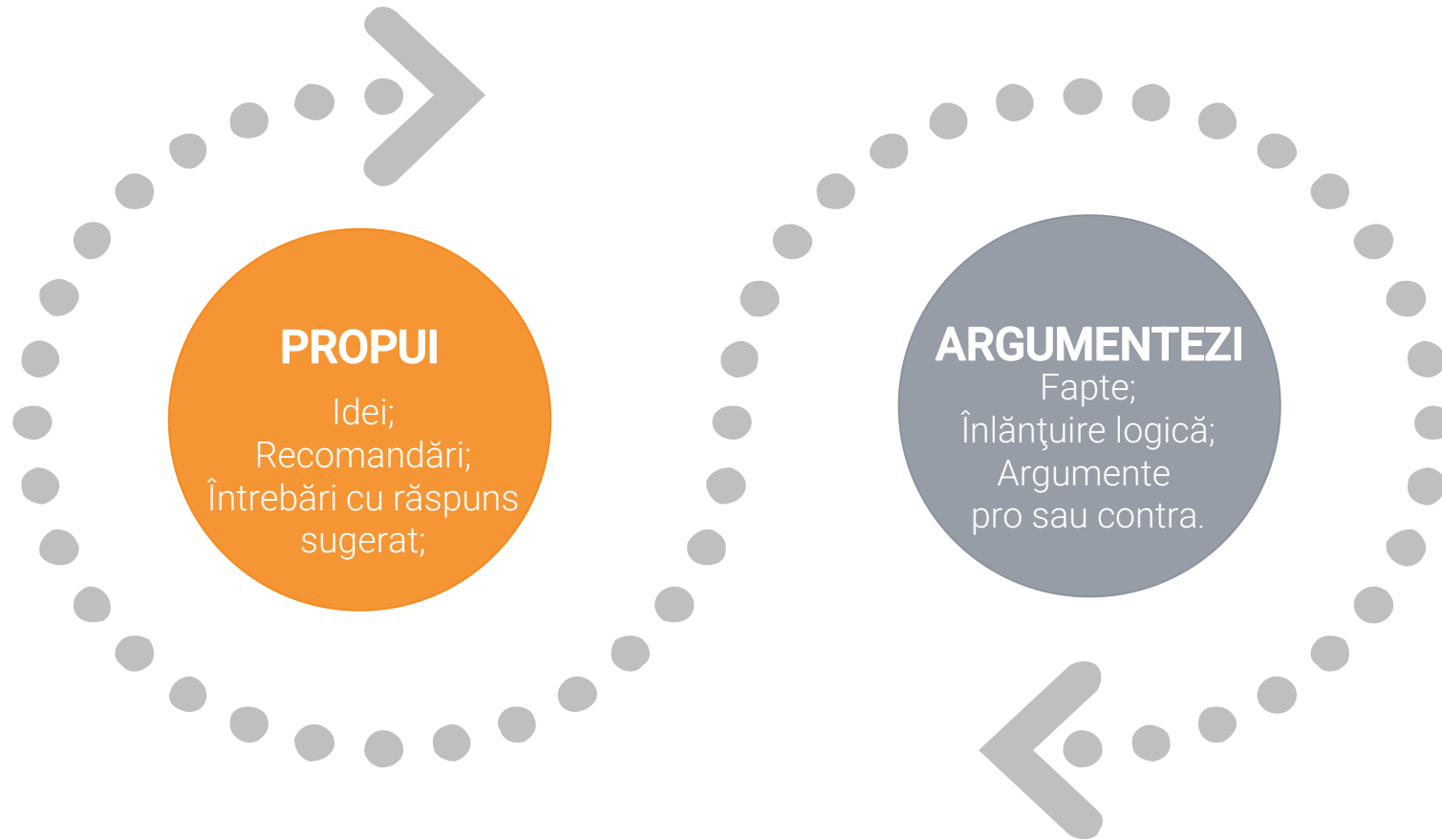
- Clarificarea pozițiilor;
- Dă un aer de realism și onestitate;
- Ai putere asupra celuilalt.



Contra

- Generează confruntare;
- Climat de competiție;
- Lipsă de angajament pe termen lung.

CONVINGERE



CONVINGERE



Pro

- Rezolvă probleme clare;
- Sunt puține implicații;
- Se urmăresc rezultate măsurabile.



Contra

- Nu rezolvă probleme ambigue / complexe;
- E obositoare și plicticoasă;
- Conduce la „gândire din cutie”.

COOPERARE



- Fapte și emoții
- Testarea înțelegerii
- Parafraze

ASCULTARE
ACTIVĂ



- Întrebări deschise
- Folosește mult "Cum?"

IMPLICAREA
CELUILALT



- Recunoașterea problemelor
- Cere ajutor

DESCHIERE



COOPERARE



Pro

- Soluții win-win;
- Asumarea rezultatului;
- Încredere și participare;
- Încurajează asumarea riscului.



Contra

- Uneori relația bate rezultatul;
- Cere timp;
- Uneori duce la compromisuri nedorite.

ATRAGERE



ATRAGERE



Pro

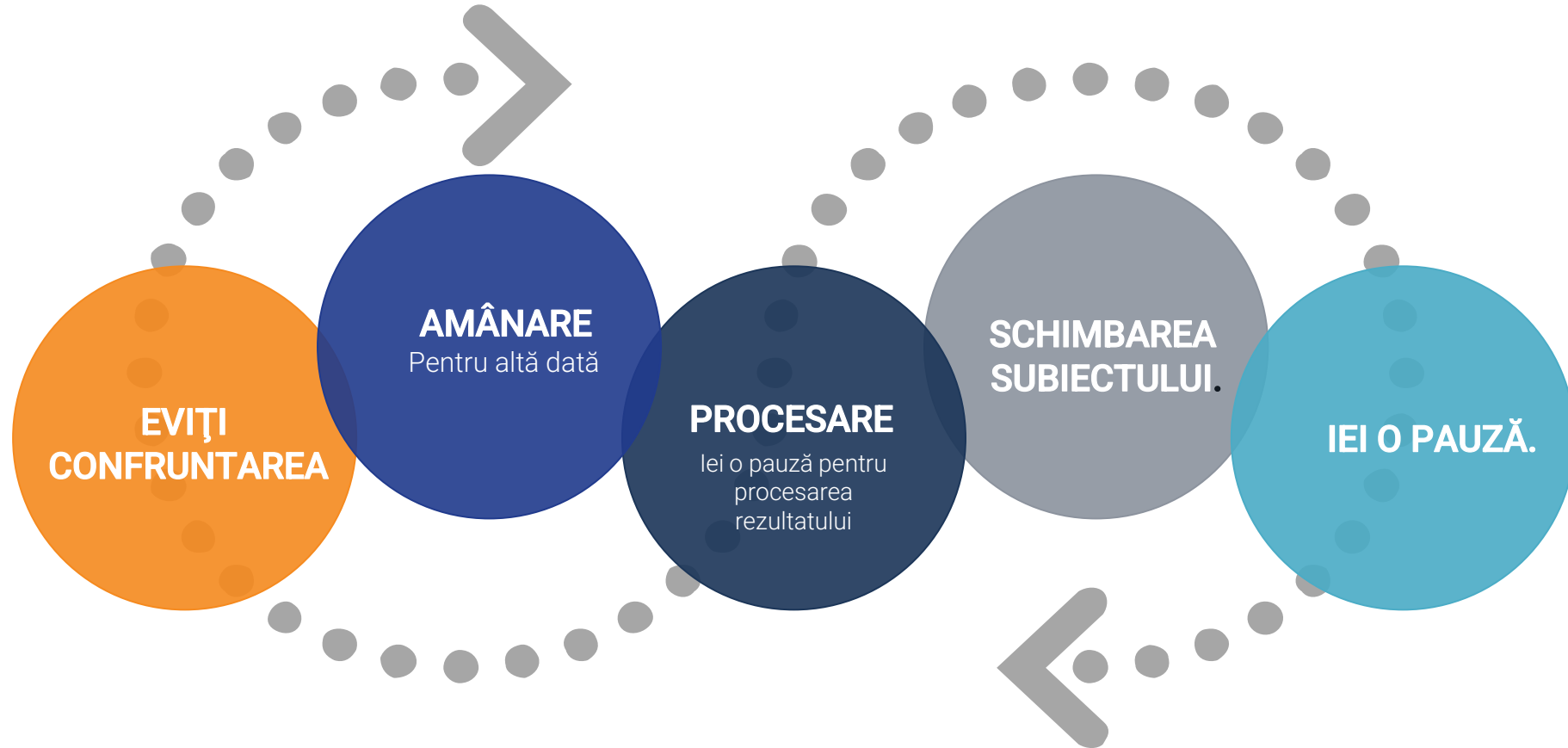
- Eliberează energii pozitive;
- Creează cultură de organizație;
- Generează entuziasm.



Contra

- E greu de utilizat. Necesită calități excepționale de leadership;
- Poate părea nepractică, visătoare / naivă;
- Poate genera cinism.

EVITARE



EVITARE



Pro

- Evită declanșarea conflictului;
- Ajută la controlul emoțiilor;
- Mută problema pe teren neutru (dacă e folosită în sensul apelării la reguli).



Contra

- Nu rezolvă problema;
- E un semn de abandon.