

TEMA: Habilidades Comunicativas

LA PERSUASION: ¿ARTE O HABILIDAD?

Texto: Dra. Ana María Fernández González

La comunicación interpersonal es un proceso de intercambio. Supone siempre una respuesta. Si en una situación de comunicación no logramos de parte del otro un entendimiento, la expresión de una aceptación o hasta una negativa, una modificación en su comportamiento, o cualquier otra manifestación que implique una participación, entonces más que comunicarnos estamos siendo transmisores de una información que no sabemos cómo está siendo recibida. En este sentido es que se habla de la fuerza reguladora que tiene la comunicación, en tanto sirve como un medio de ejercer una influencia sobre otra persona.

Existen profesiones que por su propia esencia tienen como instrumento fundamental el de la comunicación. Existe una forma particular de comunicación que garantiza en gran medida el éxito en algunas de estas profesiones a la cual queremos hacer una especial referencia: se trata de la comunicación persuasiva.

Sólo el que ha logrado convencer a otra persona al menos alguna vez conoce la satisfacción que se experimenta al hacerlo. Se disfruta cuando uno logra convencer a otro de la veracidad de una idea, cuando con su lógica aplastante va eliminando una a una las dudas e inseguridades del que nos está escuchando, cuando se logra que el otro modifique un criterio errado a partir de nuestra explicación.

La **persuasión** es precisamente este mecanismo de la comunicación a través del cual, a partir de un proceso de fundamentación lógica, logramos que el otro llegue a convencerse de nuestros puntos de vista y llegue a aceptarlos como propios.

La persuasión logra que el que está siendo informado haga conclusiones por sí mismo que lo hagan estar de acuerdo finalmente con aquel del cual recibe dicha información. Constituye un mecanismo que apela a la reflexión de la persona, por lo que se plantea que tiene un carácter preferentemente racional o intelectual, a diferencia de otros, como por ejemplo el de la sugestión.

Cuando se trata de persuadir a otro de una idea, trata de demostrársele, se le presentan hechos, argumentos, que vayan conduciendo a su pensamiento a formular un cierto juicio, una determinada conclusión.

Por el contrario, cuando utilizamos el mecanismo de la sugestión, no buscamos un acuerdo, un razonamiento, buscamos sólo aceptación, por lo que en este caso se plantea que la sugestión es una influencia preferentemente afectiva.

Esto no quiere decir que en la persuasión no intervengan elementos de carácter afectivo. Los sujetos que se comunican actúan como personalidades en su integridad. La distinción se establece en función de aquello sobre lo que preferentemente se actúa en cada caso. Más adelante podremos ver, al analizar los factores que favorecen la persuasión, cómo intervienen en ella también elementos emocionales.

La eficiencia profesional depende en ocasiones de la fuerza persuasiva. Hay personas que tienen gran facilidad para llegar a nosotros, hacernos entender rápidamente, convencerlos en poco tiempo, mientras que existen otras a las que nos cuesta trabajo siquiera escucharle sus

argumentos y estos nunca nos parecen poderosos. ¿Es acaso entonces el poder del convencimiento un don natural? ¿La persuasión es un arte para el cual algunos tienen mejores aptitudes? ¿Puede considerarse por el contrario una habilidad que puede entrenarse? Estas son preguntas a las que pudieran encontrarse diferentes respuestas en función de la posición teórica de partida que se asuma. En nuestro caso, el criterio ante tal alternativa es el siguiente:

En el acto de persuadir intervienen una serie de acciones cuyo dominio implica un saber desempeñarse en tal situación, es decir, cierto nivel de efectividad en ella. Hay toda una serie de conocimientos y hábitos referidos a las relaciones interpersonales que ayudan al sujeto en su ejecución durante la comunicación persuasiva. Visto de este modo pudiera pensarse en una habilidad para ella.

Por otra parte, dada la especificidad del proceso comunicativo, a diferencia de otras acciones que no implican la relación interpersonal, este grupo de acciones cuyo conocimiento y dominio hacen al individuo más eficiente en su labor persuasiva se ven acompañadas necesariamente de la presencia de ciertos rasgos caracterológicos, elementos psicológicos, posibilidades que se refieren al mundo afectivo del hombre, que como tal no pueden ser operacionalizadas para formar parte de este sistema de acciones.

Sabido es que en el desempeño de toda habilidad intervienen aspectos de la vida afectiva del hombre que dan matices a su ejecución, como pudiera ser, por ejemplo, su motivación ante la tarea. Evidentemente una persona interesada se desempeña mejor en una actividad que otra que no lo esté, aunque ambos tengan un desarrollo similar en cuanto a sus habilidades, ya que puede ser más original, más creativo, etc. Sin embargo, cuando se trata de habilidades que tienen que ver con la relación interpersonal, estos elementos psicológicos y vivenciales no sólo dan matices, sino que necesariamente tienen que estar presentes para poder hablar de la habilidad, por lo que el vínculo entre lo afectivo y lo cognitivo es aún más evidente.

Existen personas muy concededoras de estos aspectos de la comunicación que no logran ser persuasivas, por no lograr un nivel óptimo de credibilidad en su persona, por ser poco carismáticos, etc., aspectos estos que no pueden ser "**entrenados**".

Quizás sea esto lo que nos pudiera hacer pensar en ciertos "**dones especiales**" para la persuasión. Sin embargo, todas estas cualidades, estos rasgos caracterológicos, esta sensibilidad especial, este carisma personal que puede tener esta persona que se caracteriza por su fuerza persuasiva, se han ido formando a lo largo de su trayectoria individual, a partir del modo peculiar en que se han ido construyendo sus patrones y modelos de comunicación, donde tienen gran importancia su infancia y su dinámica familiar de origen. Este aprendizaje es en su mayor parte intuitivo, poco concientizado por la persona.

Estas personas que se caracterizan por tener una serie de cualidades que le facilitan el intercambio personal, al tener conocimientos y dominio de una serie de acciones que favorecen la persuasión, logran optimizar sus posibilidades en este sentido.

Por tanto, puede hablarse de una habilidad para la persuasión y esta es educable. El desarrollo de la misma, así como el de otras habilidades vinculadas a la comunicación, es quizás más lento por la peculiaridad ya analizada: requiere de una acción instructiva y adiestramiento de algunos aspectos para organizar la información, la argumentación, la escucha, etc. y también de una acción educativa referida al desarrollo de ciertas cualidades del sujeto, sus posibilidades empáticas, su sensibilidad, etc.

¿Habían pensado en esto alguna vez? Continuaremos intercambiando en el próximo artículo.

Anamaria