

El "ciclo de la persuasión": la clave para llegar a una comunicación exitosa

Publicado en: [Comunicación](#)

Casi todas las comunicaciones son un esfuerzo para hacerse comprender por una persona y lograr que haga algo en forma diferente. Una venta o una enseñanza son ejemplos típicos de esta actitud. Pero existe un desafío: las personas tienen sus propios deseos, necesidades y asuntos, por lo que su cerebro activa una serie de barreras que sólo pueden ser atravesadas conociendo el "Ciclo de la Persuasión".

En un día cualquiera, ¿a quién estás tratando de persuadir para que haga algo? La respuesta es: a casi todos con los que te encontrás.

Para enfrentarse a su estrés e inseguridad, las personas montan barricadas mentales que dificultan alcanzarlas. Aproximarse a estas personas armados solamente con la razón, con hechos, recurriendo a la discusión, alentándolas o suplicándoles, es inútil. Por el contrario, serás irrevocablemente rechazado y nunca tendrás una pista del motivo. Pero si utilizás técnicas dirigidas al corazón de una comunicación exitosa (el Ciclo de la Persuasión), tendrás muchísimas posibilidades de alcanzar a esas personas.

Toda la persuasión se moviliza a través de los pasos de este ciclo. Para llevar a las personas desde el principio hasta el final del Ciclo de la Persuasión, necesitás hablarles de una forma tal que los movilice:

- De resistir a escuchar.
- De escuchar a considerar.
- De considerar a estar dispuesto.
- De estar dispuesto a hacerlo.
- De hacerlo a "qué bueno que lo hicimos y continuemos haciéndolo".

Para alcanzar a una persona inalcanzable hay que hablarle al cerebro, y para esto hay que saber cómo pasa el cerebro del "No" al "Sí". Para esto, existen tres conceptos cruciales que te permitirán ver detrás de los ojos de la otra persona que intentás persuadir:

- Las tres porciones del cerebro
- El secuestro amigdalino
- Las neuronas espejo.

Las tres porciones del cerebro.

El cerebro ha evolucionado en tres hileras a lo largo de millones de años.

La hilera más antigua e inferior es el cerebro instintivo, el tronco cerebral, cuya función es

mantener la homeostasis (o sea, mantener estables los parámetros vitales como el oxígeno, la glucosa, el sodio, etc.) y activar la respuesta de “lucha” o “huida”. Esta área **se especializa en actuar y reaccionar sin pensar**.

Luego aparece, en los mamíferos más primitivos, **la hilera intermedia, el cerebro emocional**, cuya función es procesar las emociones. Es de **donde surgen los sentimientos** como la alegría, la tristeza, el enojo y el placer.

La hilera superior es el neocórtex que se desarrolla en su máxima expresión en los primates y que se parece a Mr. Spock de Viaje a las estrellas. Esta región se dedica al **pensamiento racional y lógico**. Cuando estamos estresados, el cerebro instintivo y el cerebro emocional toman el control y el cerebro pensante se eclipsa, desplazándonos hacia conductas primitivas.

¿Qué tiene que ver todo esto con poder comunicarse con la gente?

Simple: **para contactarse con alguien necesitás hablarle al cerebro pensante, el neocórtex, no al cerebro instintivo o al cerebro emocional**. Estás en problemas si tratás de convencer a alguien que está enojado o desafiante, porque en estas situaciones el neocórtex no es el que está en control. Si le estás hablando a un cliente cuyo guiado por su tronco cerebral, le estás hablando a una serpiente acorralada o un conejo histérico. En esta situación, tu éxito depende enteramente de llevar a esa persona desde el cerebro instintivo al neocórtex.

Veamos ahora por qué el cerebro instintivo puede tomar el control cancelando millones de años de evolución. La clave: un área del Sistema Nervioso denominada Amígdala.

Secuestro amigdalino y la muerte del pensamiento racional.

La amígdala se activa si percibe una amenaza. Esta amenaza puede ser física o psicológica. La amígdala activada desconecta al cerebro racional. El término secuestro es apropiado porque, en este punto, el piloto racional (la corteza prefrontal) ya no está al mando. En su lugar, la serpiente está piloteando el avión. Su capacidad de razonar cae drásticamente y las hormonas de estrés inundan su cuerpo.

Neuronas espejo.

Las neuronas espejo permiten reflejar en nuestra mente las acciones de otras personas, lo que pasa cuando vemos a alguien bostezar. Estas neuronas serían la base neurobiológica de la empatía, porque nos permiten transportarnos dentro de la mente de la otra persona haciendo que sintamos lo mismo que ella siente.

Una teoría afirma que reflejamos constantemente el mundo que nos rodea, amoldándonos a sus necesidades, tratando de ganar su amor y aprobación. Y cada vez que reflejamos el mundo, esto genera un hambre recíproca de que el mundo que nos rodea se refleje hacia nosotros. Y si este apetito no es satisfecho, se genera un déficit de recepción de las neuronas espejo. Esto es lo que sucede (desde gerentes generales hasta matrimonios insatisfechos, pasando por pacientes deprimidos) cuando alguien siente que ha dado lo mejor de sí sólo para encontrarse día tras día con apatía, hostilidad o (lo peor de todo) sin ninguna respuesta.

Antes de intentar persuadir a alguien, es importante comenzar por estos 4 puntos clave.

1- Controlá las emociones:

Trasládate de “Andate a la pu... madre” a “Está todo bien”. Esta es la clave más importante para comunicarse con otra persona, especialmente en un momento de estrés.

La comunicación exitosa comienza con el control de tus propios pensamientos y emociones. Si no controlás tus emociones, no podés pensar con claridad.

2- La velocidad es todo:

En un encuentro estresante, para no perder la posibilidad de comunicarte con otra persona, debés controlar tus emociones en minutos, no en horas. O sea necesitás movilizarte casi en forma instantánea desde tu cerebro “reptil” hacia tu cerebro “primate”.

3- Las 5 fases de expresión:

- Fase de reacción – “Esto es un desastre, estoy jodido, no lo puedo arreglar”.
- Fase de descarga – “Esto es un quilombo y voy a tardar un siglo en arreglarlo. ¿Por qué siempre me pasa esto a mí?”.
- Fase de pasaje – “Bueno lo puedo arreglar, pero no va a ser divertido”.
- Fase de refocalización – “No voy a dejar que esto arruine mi vida/pareja/trabajo/día, y esto es lo que necesito hacer para mejorar”.
- Fase de puesta en marcha: “Ok, estoy listo para arreglarlo”.

4- El poder de “¡La pu... madre!”:

Un elemento crucial para movilizar tu cerebro del pánico hacia la lógica, es ponerle palabras a lo que estás sintiendo en cada fase. ¿Por qué? Porque cuando las personas le ponen nombres a sus emociones (enojo, miedo) la Amígdala, ese sensor biológico del miedo que puede poner al Sistema Nervioso en el sistema operativo de lucha o huida, se calma casi en forma instantánea. Así que, sorprendentemente ,este no es el momento de mentirtse a vos mismo y decir: “Estoy tranquilo, estoy calmo, todo está bien”. En realidad, es el momento de decirte (por lo menos al principio): “¡La re pu... madre!”.

—
Por Dr. Roberto Rosler a través de denkomesa.blogspot.com.ar
Foto Vía: silentjourney.com