

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



Sztuka przekonywania

Jak przekonywać innych do swoich racji?

Izabela Wardas

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

14 marca 2011 r.

Organizatorzy



Partner strategiczny

NBP

Narodowy Bank Polski

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

Perswazja

- Z łac. *Persuasion*
– „przekonywanie z przytoczeniem argumentów popierających słuszność zdania”

„Systematyczne próby wpłynięcia na myśli, uczucia i działania innej osoby za pomocą przekazywanych argumentów”

Philip Zimbardo

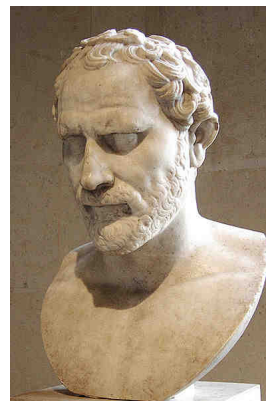
©Izabela Wardas

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

Retoryka

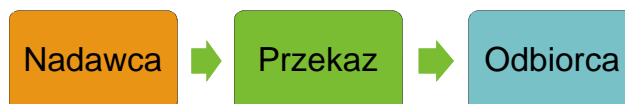
- Sztuka pięknego przemawiania
- Najstłynniejszy mówca żył w starożytnej Grecji i nazywał się Demostenes.



Skuteczne przekonywanie:

Zależy od:

1. Kto mówi – nadawca
2. Co i jak mówi – treść przekazu
3. Do kogo mówi – cechy odbiorcy



Cechy skutecznego nadawcy:

Wiarygodność

Inteligencja

Obiektywność

Atrakcyjność

Entuzjazm



©Izabela Wardas

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

„Pierwsze wrażenie”

„Nigdy nie ma się drugiej okazji, żeby zrobić pierwsze wrażenie”

Andrzej Sapkowski

Ile mamy czasu na zrobienie „pierwszego wrażenia”?



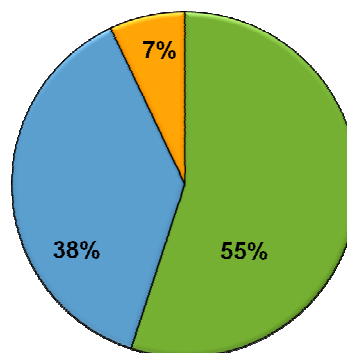
©Izabela Wardas

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

Co decyduje o „pierwszym wrażeniu”?

- sygnały przekazywane twarzą i ciałem
- intonacja głosu
- wypowiedzane słowa



©Izabela Wardas

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL

Czy słyszeć oznacza słuchać?

"Różnica pomiędzy bardzo dobrą a średnią firmą polega na umiejętności słuchania klientów"

Lee Iacocca dyrektor wykonawczy firmy Chrysler



©Izabela Wardas

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL



6 poziomów słuchania:

1. „Nieprzytomny wzrok”
2. „Automatyczna odpowiedź”
3. „Mogę powtórzyć kilka ostatnich słów”
4. „Mogę odpowiedzieć na pytania”
5. „Mogę wytłumaczyć komuś innemu”
6. „Mogę nauczyć kogoś innego”




©Izabela Wardas

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

Dobry słuchacz

- Utrzymuje kontakt wzrokowy z rozmówcą
- Okazuje zainteresowanie
- Zachęca do kontynuowania wypowiedzi
- Jest otwarty i pozytywnie nastawiony do rozmówcy
- Zadaje pytania
- Jest cierpliwy
- Słucha aktywnie – parafrazuje



©Izabela Wardas

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

Jak i co mówić?

Czyli zasady skutecznej argumentacji

- Mów wyraźnie, pewnie i stanowczo
- Zwracaj się bezpośrednio do rozmówcy
- Utrzymuj kontakt z rozmówcą
- Dopasuj język i argumenty do rozmówcy



©Izabela Wardas

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

Jak i co mówić?

Czyli zasady skutecznej argumentacji

- Zaznacz ważne kwestie
- Obrazuj to co mówisz
- Popieraj to co mówisz konkretami
- Mów o korzyściach
– „strategia marchewki”



©Izabela Wardas

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

Jak i co mówić?

Czyli zasady skutecznej argumentacji

- Odpowiednio ułóż argumenty:
 - Od ogółu do szczegółu
 - Nie za dużo argumentów jednocześnie
 - Silny argument na początku i na końcu.



***"Nigdy nie mów wszystkiego,
co wiesz, ale wiedz zawsze, co mówisz."***
George Bernard Shaw

©Izabela Wardas

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

Podsumowanie

- Wywołanie pozytywnego „pierwszego wrażenia”
- Otwarta postawa
- Aktywne słuchanie
- Argumenty
- Język korzyści....



©Izabela Wardas

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

...Uśmiech ☺

„Uśmiech to bodaj najkrótsza droga do drugiego człowieka.”

Henry Saka



©Izabela Wardas

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL