

Persuasión: definición y ética

María Luisa Vecina Jiménez
Universidad Complutense de Madrid

1 ¿Qué es persuadir?

Persuadir es diseñar y ejecutar intencionadamente una comunicación para cambiar lo que una persona piensa, siente y está dispuesta a hacer sobre cualquier cosa. En palabras de dos académicos actuales diríamos que *"persuasión es cualquier cambio que ocurra en las actitudes de las personas como consecuencia de su exposición a una comunicación. Dicha comunicación es diseñada y ejecutada intencionalmente con ese fin"* (Petty & Cacioppo, 1986).

Para que esta bonita definición no caiga en el terreno de la vil manipulación hay que dotarla inmediatamente de algunas consideraciones éticas, es decir, de claras intenciones de no dañar, es más, de ayudar, beneficiar y promocionar lo que sea posible a los demás. Esto es así porque la comunicación persuasiva, entendida como un instrumento de cambio, funciona igual de bien en manos de manipuladores sin escrúpulos que en manos de personas bienintencionadas. Es como cualquier instrumento, un martillo por ejemplo, que puede servir para clavar clavos o para abrir cabezas. Hasta una inocente cuchara puede servir para cosas muy feas en manos de un inquisidor.

Así, la comunicación persuasiva puede servir para educar en el amor o en el odio; para socializar en valores de cooperación o de competición; para motivar la autonomía o la dependencia; en definitiva, para hacer del mundo un lugar mejor para más personas o para directamente sacar partido egoísta de las vulnerabilidades ajenas. Esto último de sacar partido egoísta de las vulnerabilidades ajenas lo han hecho increíblemente bien muchos personajes de la historia, pasada y presente, que no merecen ni ser nombrados, pero que brillantemente utilizaron la persuasión para llevar al abismo a sus acrílicos seguidores. Y total para qué si ya están muertos!

Estas opciones alternativas suenan a solución del dilema y podría parecer fácil elegir el bien y renunciar al mal, pero como ya sabemos los sistemas humanos son recursivos y autorreferenciales y esto hace que lo que es bueno y estupendo para una persona pueda no serlo para otras, e incluso para esa misma persona más tarde. Ocurre también que con las mejores intenciones se cometen verdaderas atrocidades.

¿Qué podemos hacer entonces? Con lo explicado hasta ahora la respuesta sensata sería: *"poco"*. Y *"poco"* puede traducirse a palabras constructivistas diciendo: *"Convivamos amistosamente con altas dosis de incertidumbre y cultivemos un sano escepticismo sobre nuestro propio punto de vista"*. No es mucho, pero la conflictividad planetaria se reduciría bastante si se intentara más.

En esta línea, está bien documentado que los principales factores explicativos de la violencia a nivel histórico y mundial no son la crueldad sádica de algunas personas, ni el egoísmo depredador de otras, como a la inmensa mayoría de la gente le gusta creer. Estos dos factores solo explican minucias de la violencia total, pero permiten albergar la consoladora creencia de que la violencia tiene que ver con lo que hacen otras personas y no con lo que hacemos nosotras cada día. Lo que parece estar detrás de la inmensa mayoría de los actos violentos son: 1) las infladas autoestimas narcisistas de personas normales y corrientes que creen que sus creencias son las buenas; y 2) las fuertes creencias morales de

sociedades enteras que en defensa de elevados ideales, como Dios, el bien, la justicia, la verdad, incluso la paz, legitiman y usan la violencia para defender lo que sea que crean (Baumeister, Smart, & Boden, 1996; Pinker, 2012; Skitka, 2002).

La persuasión no solo es un instrumento de cambio muy potente que dotamos de consideraciones o intenciones éticas a priori para evitar dañar en lo posible, también es un instrumento en manos de todo ser humano con cerebro. Publicistas, políticos, docentes, líderes religiosos y de opinión, vendedores de todo y todas las personas en su vida cotidiana intentan, mejor o peor, hacer uso de la persuasión para lograr objetivos y hacer realidad sus deseos. En definitiva, para transmitir su visión del mundo y hacer que otras personas compartan su órbita. Estos intentos son muy legítimos y hasta necesarios porque en última instancia buscan los amplios consensos necesarios para vivir en sociedad sin condicionamientos biológicos. La especie humana vive en grandes y complejos grupos sociales que cooperan entre sí, y lo hacen sin que sus genes se lo manden y sin manuales universales de referencia sobre lo que es mejor o peor creer, pensar y hacer en cada situación. Siempre caben muchas posibilidades para todo, e intentar persuadirnos unos a otros sobre la adecuación de lo que sea que creamos, parece ser la única opción para seguir adelante (Mercier & Sperber, 2011).

2. La persuasión es una alternativa al uso del poder

El ejercicio del poder y su contra parte, la obediencia a la autoridad, han resultado ser muy útiles en nuestra historia evolutiva, sobre todo y fundamentalmente en situaciones críticas de emergencia. El poder tiene también importantes limitaciones que hacen muy atractiva la opción no excluyente de persuadir, pero veamos primero sus ventajas.

Para los miembros de la especie humana las situaciones críticas son y han sido muchas. Pueden ir desde entrar en el campo de mira de una leona hambrienta a perderse en un monte; desde salir de un edificio en llamas a afrontar una crisis económica en una empresa familiar. Pero hay muchas más situaciones críticas para la especie humana. Nacer en absoluta indefensión es una muy importante y crecer dependientes del sustento y del conocimiento que proporcionan los adultos del grupo, es otra que además dura muchos años. Durante la larga etapa del desarrollo humano, los adultos son autoridades legítimas para los miembros más jóvenes porque se les presupone competencia y experiencia para enseñar y guiar hasta el puerto seguro que es la madurez. Hoy en día esto que parece tan sensato, se está poniendo en duda y asistimos a espectáculos educativos donde las autoridades tradicionales no tienen poder para darle un zapatillazo a un hijo que se pone tontísimo o para subirles la voz a unos estudiantes provocadores que alborotan las aulas. Las autoridades que nos gobiernan tampoco se atreven a adoptar medidas impopulares de justicia social y conservación medioambiental, aunque sean conscientes de su necesidad, y dudan de su propia legitimidad para liderar a la humanidad hacia el futuro. En este punto, prefiero pensar que no se atreven o que no saben, a pensar que siguen conscientemente los dictados de fuerzas oscuras que solo miran por sus intereses egoístas.

En situaciones críticas, la obediencia a una autoridad, ya investida como tal o juzgada como sensata en cuestión de unos milisegundos, ha resultado ser una estrategia más adaptativa que otras estrategias mucho más participativas y democráticas. Digamos que en situaciones de vida o muerte, se prima la rapidez de acción, y es preferible correr el riesgo de que la autoridad de turno se equivoque al ordenar una actuación cualquiera, que perder la vida con seguridad mientras todas las personas implicadas, con y sin criterio, se reúnen, debaten y consensuan lo que podría hacerse para escapar del fuego, del peligro inminente, de la crisis.

El ejercicio del poder en las situaciones críticas tiene, como vemos, sus ventajas: resuelve lo más ordenadamente posible y proporciona seguridad; esa seguridad que sentimos los adultos cuando volamos en avión y confiamos en la tripulación, o cuando

diligentemente seguimos instrucciones para salir de un atasco, tras un accidente múltiple. Pero para que el poder tenga esta importante utilidad en situaciones de emergencia debe estar repartido muy exclusivamente, es decir, pocas personas tienen que tener mucho y muchas poco. Y de aquí nacen las perversiones... porque no estamos en situaciones de emergencia todo el rato y no todo el mundo demuestra su valía en ellas, pero resulta que quienes prueban el sabor del poder se resisten a dejarlo y por supuesto a cederlo a otras personas que también podrían hacerlo bien, e incluso mejor. Ahora ya podemos intuir por qué ocurre esto: las personas que acumulan poder en sus manos nunca piensan que lo hacen mal ni ante evidencias contundentes, es más, piensan que lo hacen genial, que son las más aptas, las más superdotadas, las mejores; pero seguramente se autoengañan.

Es evidente que el poder tiene un lado oscuro, peligroso, que todo el mundo ve fácilmente menos quien lo tiene en sus manos, que ve otra cosa. El poder puede distorsionar y corromper la percepción hasta un punto peligroso. Metafóricamente sería como ir cabalgando sobre un tigre de bengala, ¡a ver cómo te bajas de él! No puedes, ni aunque quieras, porque te comería (Watzlawick, 1994). O como llevar el anillo de poder, ¡anula tu buena voluntad! aunque ésta sea tan inocente como la de un hobbit. Aun así, muchas personas se ponen el anillo y no se lo quitan hasta que se lo arranca a mordiscos la mismísima muerte.

A nivel pragmático, es cierto que el uso del poder produce efectos inmediatos en los demás, y si tu superior en la jerarquía te ordena hacer lo que nadie quiere hacer, probablemente lo harás; de mala gana y protestando, pero lo harás; y si te ordena que te calles te callarás y escucharás, que tampoco viene mal. Pero los efectos del poder son en principio superficiales, no profundos. El poder cambia por fuera, pero no necesariamente por dentro; cambia si la autoridad está de alguna manera presente, pero no cuando se relaja y deja de controlar. No inspira confianza, ni cooperación, ni logros sobresalientes; solo produce lo estrictamente ordenado sin alardes ni florituras. El poder es cansado, paranoico y muy solitario. Muchas personas no quieren tenerlo por esto y aunque lo tengan, optan por persuadir también. Paradójicamente, son las personas que menos desean tener poder las más aptas para sostenerlo por un tiempo y las que más lo desean las que deberían dudar de su capacidad para ejercerlo, sobre todo indefinidamente.

3. La persuasión es la única opción para la Psicología

Para quienes se plantean como profesión el ejercicio de la Psicología, la persuasión es la única opción. No operamos la mente, no prescribimos pastillas, no damos órdenes. Solo utilizamos palabras, pero las palabras, como ya se intuye a estas alturas, lo son todo. Son los ladrillos que construyen nuestras experiencias. Son la base que estructura nuestras teorías vitales sobre todo. Parafraseando a Dumbledore *"las palabras son nuestra más inagotable fuente de magia, capaces de infringir daño y de remediarlo"*. En Psicología elegimos ética y deontológicamente remediar el daño, aunque no siempre lo consigamos. Esta elección consciente es lo mínimo y lo poco que podemos hacer en un mundo cambiante donde nunca se sabe qué será mejor; es la rama a la que nos agarramos en medio de las inevitables arenas movedizas.

Las intervenciones psicológicas persiguen cambios profundos y complejos. Buscan transformar constelaciones insufribles de pensamientos, emociones y conductas en configuraciones compatibles con la aceptación e incluso el disfrute ocasional de la vida. Para conseguir este objetivo es claramente insuficiente apelar a órdenes externas o a la química de las pastillas. No solo porque las órdenes y las pastillas tienen efectos superficiales y temporales, que también, sino porque depositan el control del propio bienestar en el exterior y nos convierten en una especie de zombis.

La persuasión es por tanto la herramienta fundamental de trabajo en el campo de la Psicología. Se persuade preguntando, contando historias, también explicando. Se persuade

para abrir el foco y ver otras cosas diferentes que pudieran aliviar la carga que alguien lleva encima porque, como sabemos, todo es interpretable.

Se usan las palabras, la forma de decir las y la forma de ordenarlas para dar y cambiar significados, para reestructurar y provocar emociones diferentes. No es lo mismo profetizar "vas a perder a toda tu familia" que "sobrevivirás a toda tu familia". No es lo mismo fumar mientras se reza que rezar mientras se fuma; ni tampoco es lo mismo "luchar contra el síntoma" que "prescribir el síntoma porque de alguna manera está ayudando". Según el libro del Génesis, "en el origen las palabras eran mágicas" y desde entonces siempre han servido para emocionar, aliviar y elevar el espíritu humano. Como decía otro gran sofista, Antifonte, "nada existe que no se pueda curar con palabras".

Parte del libro:

Vecina, M. L. (2019). *Comunicación Paradójica: para persuadir en lugar de discutir*. En Amazon.es: https://www.amazon.es/Comunicaci%C3%B3n-Parad%C3%B3jica-persuadir-lugar-discutir/dp/1794546073/ref=sr_1_fkmrnull_1?_mk_es_ES=%C3%85M%C3%85%C5%BD%C3%95%C3%91&keywords=comunicacion+paradojica&qid=1552900718&s=gateway&sr=8-1-fkmrnull

Referencias bibliográficas

- Baumeister, R. F., Smart, L., & Boden, J. M. (1996). *Relation of Threatened Egotism to Violence and Aggression: The Dark Side of High Self-Esteem*. *Psychological Review*, 103(1), 5-33.
- Mercier, H., & Sperber, D. (2011). Why do humans reason? Arguments for an argumentative theory. *Behavioral and Brain Sciences*, 34(2), 57-74. doi:10.1017/S0140525X10000968
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). The Elaboration Likelihood Model of Persuasion. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 19, pp. 123-205). New York: Academic Press.
- Pinker, S. (2012). *Los ángeles que llevamos dentro. El declive de la violencia y sus implicaciones*. Barcelona: Paidós
- Skitka, L. J. (2002). *Do the means always justify the ends, or do the ends sometimes justify the means? A value protection model of justice reasoning*. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 588-597.
- Watzlawick, P. (1994). *El lenguaje del cambio*. Barcelona: Herder.