

PERTSUASIOA AUZITEGIKO JARDUNEAN

0. SARRERA

Pertsuasiozko komunikazioa, oinarrizko elementu bat da pertsonen arteko erlazioetan; hori dela eta, eguneroko bizitzan gertatzen diren egoera askotan agerian dagoen zerbait dela esan dezakegu.

Zergatik esaten dugu hau? Nahiz eta gu ez konturatu, etengabe komunikazio teknika hau erabiltzen dugulako, esate baterako: lagun bati mesede bat eskatzen diogunean, irakaslearekin lan baten entrega data “negoziatzen” dugunean, enpresa bateko langile batek hornitzaileari produktu bat data zehatz batean entregatzeko eskatzen dionean, saltzaileek bezeroei zerbait saldu nahi dietenean etab. **Pertsuasioa ematen den egoera guzti hauek, elementu bat dute komunean: mezuaren hartzailea konbentzitzea.**

1. ZER DA PERTSUASIOA?

Beraz, pertsuasioa definitzeko honako hau esan genezake: **pertsuasioa, hizlariak, entzuleak konbentzitzeko erabili behar duten oinarrizko teknika bat da.** Hitz teknikoetan esanda, pertsuasioaren abilezia, pertsuasioaren psikologia edo ikuslegoaren aurrean egiten den aurkezpen tekniko bat da.

Komunikazioaren arlo honetan **garrantzitsuena** ez da diskurtsoaren eduki eta forma, **diskurtso edo txosten baten hitzezko aurkezpena** baizik; hots, mezua transmititzeko modua. Beraz, *Comunicación Persuasiva* liburuan¹ esaten den bezala, diskurtsoa, modu egokian transmititzen bada, hau da, modu limurtzailean aurkezten bada, geroz eta aukera handiagoa izango du hizlariak, entzulea konbentzitzeko edo bere arreta pizteko.

Pertsuasioa egokia edo eraginkorra izateko beharrezkoa da **diskurtsoak hiru ezaugarri izatea:**

- a).- **Batetik, interesgarria** izan behar du. Horretarako, arreta ematen duten ideiak izan behar ditu.
- b).- **Bestetik, argia** izan behar du, hau da, transmititzen diren ideiak entzulearentzako ulergarriak izatea oinarrizkoa da.
- c).- **Azkenik, ideia horiek ogoangarriak** izan behar dute. Funtsezkoa da, entzulea, ideia nagusiekin gogoratzea.

2. PERTSUASIO MOTAK

Dagoeneko pertsuasioa zer den zehaztu ugu. Hori dela eta jarraian, dauden pertsuasio motak azaldu eta diskurtsoaren aurkezpen txukun bat egiteko jarraitu behar diren beste pauso batzuk azalduko ditut. Baina, segidan datorrena, abokatuek epaiketa batean burutu behar duten diskurtsoari dagokio, hots, **auzitegiko pertsuasioa.**

¹ Comunicación Persuasiva

Esan bezala, **pertsuasio mota** desberdinak daude eta auzitegiko pertsuasioan zehazki, bi bereiz daitezke: **pertsuasio zuzena eta zeharkako pertsuasioa**.

a).- Pertsuasio zuzena: pertsuasio mota hau, **argudio arrazionaletan eta gaiarekin lotura zuzena duten argudioetan oinarrituta dago**. Kontuan izan behar dugu, mezu batek entzuleengan izango duen eragina, mezu horrek hauetan sortu dituzten ideia edo pentsamenduen arabera izango dela. Ideia edo pentsamendu horiek, beraiek bizi izandako esperientzia eta sinesmenekin lotuta daudenez, transmititzen den mezua azken horiekin lotuko dute.

- Beraz, pertsuasio zuzena erabiltzen denean, entzuleak mezuan transmititzen diren ideia nagusiak modu egokian baloratzen ditu eta saiatzen da hauek ulertzen, ikasten eta gogoratzen.
- Aldi berean, bere ideiekin lotu eta ondorio batetara iristen da, normalean, hizlariak berak emango duen ondorio berera heltzen delarik.
- Guzti honengatik esaten da, pertsuasio zuzena, denboran gehien irauten duen pertsuasio mota dela. Aristotelesek zioen bezala, **pertsuasioa eraginkorragoa izaten da, entzulea berezko ondorioetara iristen denean**.

Beraz, **zer egin behar du hizlariak pertsuasio zuzena burutzeko?** Lehenik eta behin diskurtsoa modu egokian egituratu behar du. Bestalde, kalitatezkoak eta solidoak diren argudioak azaldu behar ditu. Eta azkenik, hizlariak entzulearen arreta piztu eta bere horretan eutsi behar du, horretarako argudioen errepikapen mugatua burutu behar duelarik.

b).- Zeharkako pertsuasioa: kasu honetan **garrantzitsuena** ez da mezuaren edukia, **hizlariaren ezaugarriak eta hitzaldia egiten den lekua eta inguruabarrak** baizik. Zeharkako pertsuasioa, entzulea mezuarekin hain inplikaturik ez dagoenean erabiltzen da. Mezuarekin identifikaturik ez sentitzeak, bertan transmititzen diren ideiak ez barneratzea dakar, hori dela eta, hizlariak beste baliabide batzuk erabiltzen ditu, esate baterako: entzulea lausengatzea, segurtasun handiz hitz egitea, entzuleek hartuko duten erabakia onuratsua dela konbentzitzea, entzulea prozesatuaren egoerarekin emozionalki inplikaturik eta abar.

Gauzak horrela, garrantzitsua da esatea epaitegi baten aurrean gehienbat pertsuasio zuzena erabiltzen dela, batez ere, epaile edo magistratuen aurrean erabiltzen denean. Baina egia da eta onartu beharrekoa, epaiketako zintzeko epaimahaiaren aurrean egiten denean, pertsuasioa zeharkakoa izaten dela.

Laburtuz, entzulearen parte-hartze maila handiagoa denean, honek bere iritzian konfiantza handiagoa du, hizlariaren iritzian gain baino; ondorioz, diskurtsoaren hasieran eta ondoren izango duen iritzia ez da asko aldatuko. Entzuleak hizlariarengan konfiantza duenean aldiz, iritzia aldatzea ohikoagoa da, inplikazio gutxiago dagoelako.

Pertsuasio prozesuaren izaera bikoitz hau dela eta, diskurtso guztiek juridikoki ondo oinarrituta dauden argudioak eta zeharkako pertsuasioa aurrera eramateko beharrezkoak diren elementuez osatuta egon behar dute.

Behin hau argi utzirik, **pertsuasio lan txukun bat egiteko beharrezkoa da transmititzen dugun mezua ere limurtzailea izatea**. Horretarako, behin eta berriz errepikatu dugun moduan, mezuan plazaratzen ditugun ideia eta argudioak indartsuak izan behar dute batetik; indar hori mantentzeko ideia argiak, ulergarriak eta gogoangarriak izanik. Eta bestetik, hizlariak dioenak sinesgarria izan behar du, hau da, hizlariaren sinesgarritasuna gorde behar da. Horretarako, hizlariak argudioak plazaratzerako orduan, argudio horiek iturri fidagarrietan oinarrituak daudela adierazi behar du, esate baterako epaiketa batean, Auzitegi Goreneko jurisprudentzia aipatuz.

3. AURRETIAZKO PRESTAKUNTZA LANA

Agerikoa denez, diskurtsoaren aurkezpenaren unea oso garrantzitsua da, baina lan hau duintasunez burutzeko, beharrezkoa eta funtsezkoa da **aurretiazko prestakuntza lan bat** egitea. Lan honek denbora eskatzen du, beraz, gomendagarria da prestakuntza lana aurretiaz eta denborarekin egitea. Bestalde, ez da presaka egin behar den lan bat, hau da, zehaztasunez eta azterketa sakon batean oinarritu behar da.

Lehenik, diskurtsoa egituratzeko oinarritzko elementuak zein diren zehaztu behar da eta diskurtsoa egituratzen lagunduko diguten beste elementuak alde batera utzi gabe, mezuaren muina zehaztuko da. **Beraz, garrantzitsua da, elementu, ideia eta informazio anitzen sailkapen bat egitea: garrantzitsuenak, hain oinarritzkoak ez direnetatik desberdinduz**. Honek, diskurtsoaren muina zehazten lagunduko du.

Ondoren, **gaiaren inguruko informazioa bilatu eta ikasi behar dugu, horrela, ondo hornitutako diskurtso bat eratzeko**. Bestalde, hitzaldian egongo diren pertsonen ezaugarri eta jarrerak aztertu behar dira, baita defendatzen den pertsona edo produktuaren ezaugarriak ere. Abokatuak, beraz, epaitegia osatzen duten pertsonen, aurkako abokatuaren eta bere bezeroaren ezaugarri eta jarrerak barneratuak izan behar dituzte.

5. DISKURTSOA EGITURATZEA

Hori guztia egin ondoren, **aurkeztuko den diskurtsoa egituratu behar da**. Ondo egituratua dagoen diskurtsoa bada, errazago jarraituko dute entzuleek: argudio garrantzitsuenak ulertu eta barneratzen lagunduko du, horrela, ondorioetara iristerakoan entzuleak jada ondorio horiek espero ditu.

Beraz, ondo egituratutako diskurtsoak era ordenatu batean jarritako ideiak eta beraien artean logika bat jarraitzen dutenak izan behar ditu; bukaeran, logika horri jarraitutako ondorio bat duelarik. Azken finean, pertsuasio eraginkor baten elementuak zerrendatzerakoan azaldutako elementuak izan behar ditu ondo egituratutako diskurtso batek.

5. ONDORIO BIDETIK: ZERTARAKO BALIO DU PERTSUASIOAK?

Beraz, pertsuasioa zer den azaltzerakoan esan den bezala, eremu edo alor askotan erabili daitekeen teknika bat da, esate baterako, bizilagunen arteko bilkuretan; parlamentu bateko diskurtsoetan, enpresa arloan, salmenten bidez adibidez; eta abar.

Jakina da ere pertsuasioaren helburua mezua ondo transmititu eta entzulea konbentzitzea dela. Izan ere, nahiz eta mezua ona izan, ondo helarazten ez bada, bere indarra gal dezake. Adibide bat jartzearren *Secretos de una comunicación eficaz*² liburuan adierazten den moduan, urte batean enpresa batek, komunikazio agentzia bat zuen kontratatua, baina, ez zeuden ados agentzia honek egiten zuen lanarekin. Izan ere, komunikazio agentzia honek egiten zuen bakarra, hilero prentsa komunikazio bat argitaratzea zen eta ez zuen enpresak nahi adina erantzun jasotzen. Hori dela eta, beste enpresa bat kontratatu behar izan zuten.

Ondorio gisa esan daiteke, pertsuasioa gure eguneroko bizitzan erabiltzen dugun teknika bat dela. Baina nahiz eta berez denok dakigun teknika hau erabiltzen, honen erabilera hainbat lanbide eta pertsona, zein fisiko zein juridikoentzat garrantzitsuagoa da eta nolabait, arreta eta denbora gehiago igaro behar dute teknika hau perfektzionatzen. **Izan ere emaitza on edo txar bat lortzearen gakoa pertsuasioa modu egoki batean burutzean dagoelako.**

² Secretos de una comunicación eficaz.