

יפה זה צודק? – על פליפנוזה ותורת השכנוע

מנגד, גם המראה החיצוני משחק תפקיד. מסתבר שמחקרים מלמדים ש"אפילו בבתי המשפט היופי ממלא תפקיד מרכזי. נאשמים נאים נמצאים אשמים לעתים רחוקות יותר מעמיתיהם הממוצעים, ובמקרים שהם נמצאים אשמים הם מקבלים עונשים קלים יותר". עם זאת, ישנו סוג אחד של עבירות בהן סיכוייהם להימצא אשמים גבוה יותר. נחשו איזה...

לסיכום, זהו עוד ספר שמלמד שכל שנשכיל להבין כיצד עובד המוח האנושי – נוכל להיות ביקורתיים יותר בדרך הניתוח והסקת המסקנות שלנו ואף נוכל להיות הרבה יותר משכנעים. ולמי שרוצה לדעת – רק אצל נאשמים בעבירות מרמה והונאה יקטין היופי החיצוני את הסיכוי לצאת זכאים. תחשבו לבד למה... ולקינוח. בגל החדש של מהדורות חדשות לספרי מופת, יצאה מהדורה חגיגית של הספר "בין שתי ערים" (זמורה – ביתן) במלאת 200 שנה להולדת צ'רלס דיקנס. בכתיבה עשירה, כדרכו, ועם איורים מרהיבים, דיקנס מגולל את סיפורם של אריסטוקרט רומנטיקן ועורך דין צניקן חסר מעש, המאוהבים באותה אשה, בתקופת המהפכה הצרפתית. קשה לא לזהות, למרות שחלפו שלושה יובלים מאז נכתב הספר, נגיעות אקטואליות מאד לימינו. הספר נפתח במילים "היה זה הטוב בזמנים, היה זה הרע בזמנים. היה זה עידן החכמה, היה זה עידן הטיפשות. היה זה תור האמונה, היה זה תור הספקנות". הספר אינו מיועד לצרכני הטייטר ודומיו, אך אוהבי ספרות קלאסית במיטבה – יתענגו על כל דף.

קרבות למסעות שכנוע מתוחכמים, בלי שאפילו נרגיש ('אין בעיה, אדוני, קח את המוצר לעשרה ימי נסיון חינם ואם לא תאהב אותו – תוכל להחזיר אותו'... בכמה אנשים נתקלתי שהחזירו את המוצר לאחר תקופת הנסיון!!).

בין עקרונות השכנוע מונה דאטון את עקרון אי ההלימה, כפי שהוא מכנה אותו. זהו עקרון שעיקרו הוא, בעצם, תקיפת הנושא מזווית לא צפויה וגרימה לצד השני לשכוח את הסיבות להתנגדותו.

כך, לדוגמא, אחת הדרכים הטובות להוכיח, בחקירה נגדית, טענה מפי עד – היא לבצע פעולת הסחה, ורק אז – להכות, כשהתנגדותו של העד – מנוטרלת. מספרים על פרקליט בריטי שייצג נהג אוטובוס שנתבע בגין גרימת נזק ברשלנות, לזרועו של אחד הנוסעים. במקום לנהל חקירה תקיפה – הוא בחר לנקוט גישה פייסנית יותר: 'האם תוכל להראות לבית המשפט כמה גבוה אתה מסוגל להרים את ידך כעת – אחרי התאונה?'. שאל. התובע נאנק בכאב והרים את ידו עד לגובה הכתף.

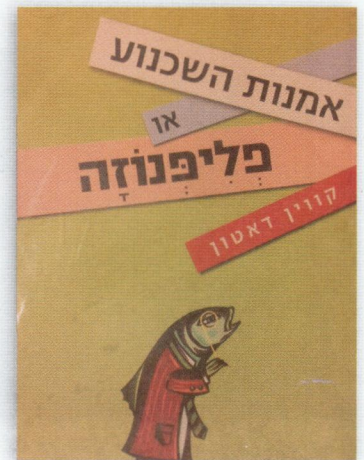
'תודה' אמר עורך הדין. 'וכעת', המשיך, 'האם תואיל להראות לבית המשפט כמה גבוה יכולת להרים את ידך לפני התאונה?'. זרועו של התובע הונפה באחת מעל לראשו. שח מט. עקרון חשוב נוסף עליו עומד דאטון, בתורת השכנוע הוא הפשטות בהעברת המסר. פשוט יותר יהיה, לעולם, משכנע יותר, גם מול שופטי בית המשפט העליון וגם בתיק מורכב במיוחד. אני מניח שאיש מהקוראים גם לא יפתע לדעת שגם בטחון עצמי מביא איתו מנה גדושה של שכנוע וכך גם גילוי אמפתיה לצד שכנגד.

'באיזו מהירות פגעה המכונית הראשונה במכונית השנייה?' ואילו הקבוצה השנייה נשאלה: 'באיזו מהירות התנגשה המכונית הראשונה במכונית השנייה?'

די היה בשינוי של מילה אחת בשאלה כדי ליצור הבדלים במה שראו חברי שתי הקבוצות. יתר על כן, הנבדקים שנשאלו על ההתנגשות דיווחו שראו שברי זכוכיות בזירת התאונה – אף שהם לא הופיעו בסרט המקורי... מילה אחת! שימו לב, איך החלפת מילה אחת בניסוח שאלה על תאונת דרכים, שכנעה קבוצה שלמה של אנשים שמכונית בה צפו, דקה לפני כן, נסעה במהירות של 15 קמ"ש יותר.

שכנוע היא מילת מפתח בתחום העיסוק שלנו, כעורכי דין. אנחנו עסוקים, ללא הרף, בדינמיקות בינאישיות – ומנסים לשכנע את כל מי שמקיף אותנו לחשוב כמונו. מושא השכנוע עשוי להיות לקוח פוטנציאלי, צד נגדי למשא ומתן או, כמובן, שופט שבפניו אנו מופיעים, גם אם יש אלה שנראים בלתי ניתנים לשכנוע, בעליל.

'אמנות השכנוע או פליפנוזה', ספרו של ד"ר קווין דאטון (הוצאת כנרת זמורה ביתן), הוא ספר שדן בחמשת העקרונות לשכנוע מוצלח. הוא מנתח את דרך המחשבה האנושית ועומד על הכשלים שבדרך. מילת המפתח היא הבנה. ככל שנבין יותר איך עובדים הדברים – יקל עלינו לשכנע את הצד שכנגד. דאטון מספר לקורא כיצד דרישת מחיר גבוה יותר עבור שירות עשויה לשכנע אותנו שהמוצר שעברורו ניתנת התמורה – אכן טוב יותר, בלי קשר למציאות ואיך כולנו נופלים



אריאל עזרי, עו"ד

רט וידיאו. כביש צדדי. מכונית נוסעת מתנגשת במכונית חונה. אוניברסיטת וושינגטון 1974. ניסוי. הסרט הקצרצר של תאונת הדרכים הוצג בפני שתי קבוצות נבדקים. את חברי שתי הקבוצות שאלו מה היתה מהירותה של המכונית הנוסעת בזמן התאונה. למרות ששתי הקבוצות צפו בסרט זה, תשובותיהן היו שונות בתכלית. תשובת חברי הקבוצה הראשונה היתה 51.2 קמ"ש (בממוצע) ואילו תשובת חברי הקבוצה השנייה, היתה 65.2 קמ"ש (בממוצע). אותו אולם הסרטה, אותו סרט, נבדקים מקריים. מה קרה שם?! מה מקור הפער?! התשובה פשוטה. אבל לא פחות משהיא פשוטה – היא מדהימה. כל אחת מהקבוצות קבלה נוסח אחר של השאלה. הקבוצה הראשונה נשאלה: