

SCOTT ADAMS

**GANHAR
DE
LAVADA**

**PERSUASÃO EM UM MUNDO ONDE
OS FATOS NÃO IMPORTAM**

Tradução de
ALESSANDRA BONRRUQUER

1ª edição



EDITORA RECORD
RIO DE JANEIRO • SÃO PAULO

2018

ISBN 978-85-01-10028-3

Seja um leitor preferencial

Record.

Cadastre-se em

www.record.com.br

e receba informações sobre

nossos

lançamentos e nossas promoções.

Atendimento e venda direta ao leitor:

mdireto@record.com.br ou (21) 2585-2002.



Para Kristina, meu amor e minha musa

SUMÁRIO

Preâmbulo: o dia em que minha realidade se partiu ao meio
Introdução (na qual eu o preparo para o restante)

PARTE 1 **POR QUE OS FATOS SÃO SUPERESTIMADOS**

A mudança de percepção mais importante da história
Sobre fatos
Vocabulário de persuasão

PARTE 2 **COMO VER A REALIDADE DE MANEIRA MAIS ÚTIL**

O mito da mente racional
Quão forte é a persuasão?
O filtro de persuasão
Dissonância cognitiva
Viés de confirmação
Ilusões em massa
Quando a realidade se bifurcou
A formação de um hipnotista

PARTE 3 **COMO O PRESIDENTE TRUMP FAZ O QUE OUTROS NÃO PODEM FAZER**

A era dos reis

“Nós, o povo...”

“Ofereça a outra face.”

A pilha de talentos do presidente Trump

O momento Rosie O'Donnell de Trump

A pilha de persuasão

Arrumando a mesa

Pense grande ou saia do jogo

O presidente Trump é um persuasor “natural”?

PARTE 4

COMO USAR PERSUASÃO NOS NEGÓCIOS E NA POLÍTICA

Como criar um tiro linguístico certeiro

Como usar persuasão visual

Como fazer com que as pessoas o imaginem presidente

Como errei na previsão do vice-presidente

Como persuadir por associação

Como criar logomarcas e slogans de campanha efetivos

Godzilla entrou no jogo

Como se comportar mal e sair impune

Como um persuasor experiente avalia escândalos

Como vencer por um fio (de cabelo)

Como criar duas maneiras de vencer e nenhuma de perder

Como usar a manobra do terreno elevado

A caixinha de surpresas das mais rápidas e fáceis ferramentas de persuasão de Trump

PARTE 5

POR QUE SE UNIR A UMA TRIBO O TORNA PODEROSO E CEGO

Como usei o filtro de persuasão para prever

Por que endossei Clinton

O terceiro ato

Eu estava prevendo ou causando?

Noite da eleição

Agradecimentos

APÊNDICES

Apêndice A

Apêndice B

Apêndice C

Apêndice D

Notas

Índice

PREÂMBULO: O DIA EM QUE MINHA REALIDADE SE PARTIU AO MEIO

Em fevereiro de 2016, comecei a experimentar duas realidades simultâneas.

Em uma delas, o candidato Donald Trump acabara de pôr fim às suas chances de se tornar presidente dos Estados Unidos ao se recusar a repudiar a KKK e David Duke em uma entrevista a Jake Tapper, da CNN. Trump disse não ter ouvido a pergunta.

Era um grande problema para o candidato. E um grande problema para mim. Fui uma das primeiras figuras públicas a prever sua vitória e estava no meio de uma mudança não planejada de carreira, de “cara que criou a tirinha *Dilbert*” para algo como um analista político. As visitas ao meu blog disparavam sempre que eu escrevia sobre as habilidades de Trump como persuasor. Não sei muito sobre política, mas reconheço persuasão eficiente quando a vejo. E, durante a corrida presidencial, descobri que havia grande demanda pelo que chamei de “filtro de persuasão”. Produtores de pequenas e grandes agências de notícias me queriam em seus programas.

Escrevi e falei tanto sobre as habilidades de persuasão de Trump que as pessoas me rotularam como seu apoiador, embora não no sentido de subscrever suas políticas. A essa altura, escrever sobre ele já custara a metade de meus amigos. Minha lucrativa carreira como palestrante chegara ao fim e eu não esperava nenhum novo contrato de licenciamento para *Dilbert*. Eu me tornara tóxico para qualquer

tipo de grupo misto. Mas estava tranquilo a respeito da situação, pois esperava estar certo nas previsões de que Trump venceria. Vencer soluciona a maioria dos problemas.

Embora as pesquisas discordassem, eu achava que a previsão de vitória era boa, até a entrevista com Jake Tapper na CNN. Nessa versão da realidade, eu estupidamente alienara meus amigos, aniquilara minha reputação profissional e reduzira minha renda pela metade. E tudo que receberia em troca seria uma entrada na Wikipédia dizendo que apoiara um suposto racista para a presidência. Minha situação não era exatamente ideal.

Repudiei Trump publicamente depois da entrevista, apenas para sair da área de risco. Mas era tarde demais para salvar o que eu já havia perdido. Tal qual um idiota, eu conseguira transformar uma respeitada carreira como um dos principais cartunistas do país em uma nódoa constrangedora que simplesmente não desapareceria.

Essa era uma versão da realidade.

Ao mesmo tempo, experimentei uma segunda versão. Ela envolvia Trump ignorando a controvérsia CNN/KKK e avançando até a presidência. Nessa versão da realidade, eu seria redimido no fim, ao menos em termos de ser um observador político confiável. Vencer é sempre uma boa sensação.

Durante vários meses, vivi ambas as realidades. Mas confiei em apenas uma delas. Dobrei minhas apostas na vitória de Trump. Se isso parece insano, saiba que não é nada. Estamos apenas começando. Há muito mais insanidade neste livro.

INTRODUÇÃO

(NA QUAL EU O PREPARO PARA O RESTANTE)

Sou hipnotista.

E vou contar sobre o ano mais estranho da minha vida. Aconteceu entre junho de 2015 e novembro de 2016. Ok, foi um pouco mais de um ano.

Tudo o que você está prestes a ler é verdade. Não espero que acredite em *tudo*. (Quem acreditaria?) Mas, até onde é possível dizer, juro que é verdade.

Esperiei décadas para divulgar a mensagem contida neste livro. Esperei porque o mundo não estava pronto e porque o mensageiro — este que vos fala — não tinha as habilidades necessárias para divulgá-la. A história era muito difícil de contar. Mas também era importante e precisava ser contada.

Então esperei.

E aprendi.

E pratiquei.

E esperei mais um pouco.

E aí aconteceu.

Em 16 de junho de 2015, Donald J. Trump desceu em um elevador dourado da Trump Tower até o lobby e anunciou sua candidatura à presidência dos Estados Unidos. Assim como a maioria dos observadores na época, eu não compreendi inteiramente o que estava vendo. Foi apenas durante o primeiro debate primário republicano

que percebi o que acontecia bem diante de nossos olhos. Trump não era um político comum. Tampouco era um executivo comum. Na verdade, ele não era comum em *nenhum* sentido da palavra.

Trump é o que chamo de mestre persuasor. Isso significa que ele tem habilidades de persuasão de nível militar. Graças a minha experiência nesse campo, reconheci seu talento já no início. E, após observá-lo em ação durante a campanha eleitoral, tenho de dizer que ele é o ser humano mais persuasivo que já conheci.

Trump levou essas habilidades de persuasão para a Casa Branca, onde seus apoiadores dizem que fez muito e seus críticos dizem que não fez quase nada. Seus apoiadores apontam para o decréscimo na imigração ilegal, um mercado de ações forte (no momento em que escrevo), alta confiança do consumidor, progressos na luta contra o Estado Islâmico, uma sólida indicação para a Suprema Corte e um jogo de política internacional mais forte que o esperado. Seus críticos veem “caos” na administração, lento progresso na reforma da assistência médica e talvez algum tipo de conexão nefasta com a Rússia.

Seus críticos (e os meus) perguntam como posso chamá-lo de mestre persuasor quando seus níveis de aprovação pública são tão baixos. A resposta resumida é que a baixa aprovação não o impediu de vencer a eleição. E, de acordo com seus apoiadores, tampouco o impediu de fazer o que precisava ser feito ao assumir o cargo. Suas habilidades de persuasão, combinadas ao poder da presidência, são tudo de que ele precisa. Tenha em mente que desaprovar o estilo e a personalidade de Trump é um requerimento social para aqueles que sonham com um mundo mais civilizado. A efetividade é uma questão separada das habilidades de persuasão.

Mas eis a parte engraçada: eu também acreditava que Trump — o mestre persuasor — faria muito mais que vencer a eleição. Esperava que rasgasse o tecido da realidade, para que pudéssemos olhar através dele e encontrar uma verdade mais profunda sobre a experiência

humana. E Trump fez exatamente isso.

Mas nem todos notaram. E foi por isso que transformei a questão no tema deste livro.

A visão de mundo comum, partilhada pela maioria dos seres humanos, afirma que existe uma realidade objetiva e que podemos compreendê-la por meio da rigorosa aplicação da razão sobre os fatos. Essa visão de mundo imagina que algumas pessoas já adquiriram certo tipo de iluminação, baseada em fatos e compatível com a ciência e a lógica, e tentam ajudar o restante de nós a enxergar o mundo da maneira “correta”. Até onde posso dizer, a maioria das pessoas partilha dessa interpretação. O único senão é que todos acreditamos ser iluminados. E assumimos que aqueles que discordam só precisam de fatos melhores, e talvez de cérebros melhores, para concordar conosco. Esse filtro deixa a maioria de nós felizes — porque nos vemos como os inteligentes da história — e é bastante bom em prever o futuro, mas apenas porque o viés de confirmação (nossa tendência de interpretar os dados como apoiando nossas opiniões) fará com que o futuro se pareça com o que queiramos que pareça, *dentro do razoável*.

O que vi na candidatura de Trump à presidência foi que a parte “dentro do razoável” de nosso entendimento da realidade estava prestes a mudar, e muito. Eu sabia que suas habilidades de persuasão estavam a um passo de aniquilar a capacidade do público de compreender o que via, porque suas observações não se encaixariam no modelo mental da vida em um mundo racional. As pessoas estavam à beira de passar pela transição de acreditar — com total certeza — em “O palhaço não tem como vencer” para acreditar em “Olá, presidente Trump”. E, a fim de realizar essa transição, teriam de reescrever os filmes que passavam em suas cabeças. Em termos mais simples, Trump só poderia vencer se tudo que seus críticos acreditavam compreender sobre a verdadeira natureza da realidade estivesse errado.

Então Trump venceu.

Foi isso que eu quis dizer com “rasgar o tecido da realidade”. Pense nesse rasgo como o momento em que toda a sua visão de mundo se dissolve e você tem de reconstruí-la a partir do zero. Como persuasor experiente, achei a situação incrivelmente excitante. E estava prestes a ter muita companhia, assim que as pessoas percebessem o que estavam vendo.

Eu o ajudarei a encontrar o buraco que Trump rasgou na realidade, a fim de que você possa olhar através dele e enxergar o outro lado. Coloque um cinto de segurança em seu cérebro — você vai precisar.

Antes de seguirmos em frente, preciso dizer que minhas preferências não se alinhavam com as políticas declaradas de Trump durante a campanha. Mas tampouco se alinhavam com as de Clinton. Entendo que é difícil acreditar nisso e que precisarei fornecer alguns exemplos. Esse pequeno desvio é necessário para que você possa julgar meu viés político. O contexto é importante porque a mensagem está sempre conectada ao mensageiro. Se você é leitor regular do meu blog, provavelmente pode pular essa parte.

Eu me considero ultraliberal, e com isso quero dizer que os liberais parecem conservadores demais para mim. Eis alguns exemplos:

- Em linhas gerais, conservadores querem proibir o aborto e liberais querem que ele permaneça legal. Dou um passo à frente e digo que os homens deveriam se afastar da questão e seguir a liderança das mulheres em termos de saúde reprodutiva. (Eles ainda participariam da discussão sobre seu próprio dinheiro, é claro.) As mulheres assumem a maior parte do fardo da reprodução humana, envolvendo toda a questão do local de trabalho, e isso inclui até mesmo aquelas que não planejam ter filhos. Meu senso de ética pessoal diz que, quando um grupo de pessoas assume a maior parte da responsabilidade por

importantes resultados sociais, sua voz também deve ter mais peso. Minha opinião masculina sobre a saúde reprodutiva feminina nada acrescenta à qualidade da decisão. As mulheres sabem o que estão fazendo. As leis sobre aborto com maior credibilidade são aquelas apoiadas pela maioria das *mulheres*. E, quando questões de vida ou morte estão em jogo, credibilidade é essencial para o bom funcionamento da sociedade. Minha opinião não acrescenta credibilidade ao sistema. Quando não posso ser útil, prefiro sair do caminho.

- Em geral, conservadores se opõem à legalização da maconha, ao passo que liberais apresentam maior probabilidade de apoiá-la. Dou um passo adiante e sugiro que os médicos prescrevam drogas recreativas para os idosos, a fim de tornar mais prazerosos seus anos finais. O que eles têm a perder? (Sim, estou falando sério. Sei que é difícil dizer.)
- Quando se trata de complicadas questões de economia e assuntos internacionais, sei que nunca tenho dados suficientes para formar opiniões competentes. E ninguém mais tem. Mas minha opinião sobre minhas próprias limitações não se iguala à de nenhum político. Eles fingem ter informações suficientes para tomar decisões informadas.
- Em linhas gerais, conservadores acreditam que vivemos em um país no qual todos já têm oportunidades iguais. Liberais geralmente acreditam que o governo deveria fazer mais para garanti-las. Dou um passo à frente e sugiro considerar indenizações pela escravidão para os afro-americanos, na forma de faculdades gratuitas e treinamento profissional, financiados pela taxa de 1% mais rico da população durante 25 anos. No longo prazo, quero educação gratuita para todos, mas é preciso

começar em algum lugar. Não importa quem se beneficie primeiro, a situação parecerá injusta para todos os outros. Assim, por que não começar pelos afro-americanos de baixa renda? Tenha em mente que auxiliar o grupo demográfico menos favorecido fornece o melhor retorno econômico à sociedade. E, quando essa sociedade é próspera, a maior parte desse retorno reflui para os bolsos do 1% mais rico, praticamente transformando o imposto em investimento.

Espero que esses exemplos sejam suficientes. Não faço parte de nenhum time político e gosto de que seja assim.

DICA DE PERSUASÃO 1

Quando nos identificamos como parte de um grupo, nossas opiniões tendem a seguir o consenso desse grupo.

Política à parte, fui claramente um “apoiador” de Trump no sentido de que elogiei suas habilidades de persuasão, seu humor e seu talento empresarial. Estive entre os primeiros observadores — alguns dizem que fui o primeiro — a identificar suas manobras políticas como sólidas estratégias empresariais. Eu dizia isso enquanto a maioria dos especialistas o chamava de palhaço descompensado. Sei um bocado sobre o mundo empresarial porque o observei e vivi nele, de várias maneiras. Escrevo sobre isso na tirinha *Dilbert* e publiquei vários livros humorísticos a respeito. Também passei dezesseis anos no ambiente corporativo, primeiro em um grande banco e depois em uma companhia telefônica. Tive uma dúzia de cargos diferentes e conheci esse mundo da perspectiva de engenheiros, marqueteiros, estrategistas, líderes, seguidores e mais. Também tenho bacharelado em Economia e MBA pela Escola de Negócios Haas, da Universidade de Berkeley, Califórnia. E administrei sozinho vários

empreendimentos. O empreendimento *Dilbert* é uma empresa substancial, e eu a administro. Também sou cofundador de uma startup chamada WhenHub, e ajudo a administrá-la. Não afirmo ser um grande executivo, mas normalmente sei a diferença entre práticas empresariais boas e más. De modo geral, os analistas e comentaristas políticos que acompanharam Trump durante a campanha não tinham nenhuma experiência empresarial, e acho que isso os deixou em grande desvantagem na hora de compreender o poder de seus métodos. Não se tratava apenas de persuasão. Trump também usava estratégias empresariais de primeira linha o tempo todo, e você não as reconheceria a menos que tivesse passado algum tempo naquele mundo.

Conforme eu aumentava meu número de seguidores nas redes sociais atraindo apoiadores de Trump, era divertido jogar para a plateia. Eles gostavam de humor e de conteúdos pró-Trump, e eu gostava de produzi-los. Os observadores mais divertidos da eleição pareciam estar à direita política. E sou atraído pela diversão.

Algumas vezes eu criticava Trump e outras vezes elogiava Clinton, quando seu jogo de persuasão era bom. Mas não fiz nenhuma tentativa de equilibrar os dois em nome das aparências. A mídia convencional estava fazendo um bom trabalho cobrindo características e falhas dos candidatos. Meu interesse primário era a persuasão. E, nessa dimensão, Trump mandou na campanha até o verão de 2016. Foi quando o jogo de persuasão de Clinton atingiu um nível militar e a briga finalmente ficou justa.

Se quiser dar uma olhada na lista dos erros cometidos por Trump, eles estão organizados no Apêndice D. Fiz isso para que você não pense que estou cego para os tropeços dele.

Esse é um bom momento para anunciar minhas credenciais no campo da persuasão. Rotulo minhas habilidades de persuasão como sendo de *nível comercial*, o que quer dizer que consigo usar persuasão com sucesso em meu trabalho. Alguns níveis acima de mim, em

talento e credibilidade, estão os cientistas cognitivos que estudam esse tipo de coisa para viver. Se um cientista cognitivo disser que há algo errado neste livro, confie nele, não em mim.

Em minha visão de mundo, os poucos indivíduos que chamo de mestres persuasores estão um nível acima dos cientistas cognitivos, em termos de poder de persuasão, e têm o que chamo de habilidades de nível militar. As características que distinguem a persuasão de nível militar dos tipos acadêmico e comercial são a disposição de assumir riscos e a personalidade que a acompanha. O candidato Trump tinha apetite pelos riscos, profunda compreensão sobre persuasão e uma personalidade que a mídia não conseguia ignorar. Ele tinha o pacote completo.

Eis o resumo dos tipos de persuasores. Os mais poderosos estão no topo.

- Mestres persuasores (incluindo vários presidentes, Steve Jobs, Peggy Noonan, Tony Robbins, Madonna, entre outros)
- Cientistas cognitivos
- Persuasores de nível comercial (pessoas como eu)

Tentarei compensar minha falta de PhD em ciências cognitivas citando fontes, onde isso fizer sentido. Mas grande parte deste livro é baseada em décadas de prática pessoal e na observação do que funciona e do que não funciona no reino da persuasão. *Encorajo os leitores a permanecerem céticos e conferirem todas as minhas alegações por si mesmos.* Uma simples busca no Google confirmará (ou refutará?) quase tudo o que digo aqui sobre persuasão.

MAS, SCOTT, TRUMP É UM MONSTRO HORRÍVEL, NÃO É?

Os críticos de Trump ficavam chocados quando eu dizia algo positivo

sobre o monstro horrível que poderia criar chifres a qualquer momento. Para eles, meu suposto apoio representava um grande risco para o país e era a coisa mais desprezível que eu poderia fazer. Eles temiam que meus textos ajudassem a eleger aquele homem odioso, racista, sexista, desrespeitoso e xenófobo. E me perguntavam como eu podia viver comigo mesmo, sendo o pequeno ajudante de Hitler. Eu não estava arriscando o futuro do planeta inteiro? Estava mesmo disposto a colocar a vida de todo mundo em perigo apenas para me divertir e receber um pouco de atenção?

A resposta simples é que eu não encarava nenhuma dessas preocupações como real. Em Trump, via um homem extremamente capaz, embora falho, tentando fazer a diferença. E considerava todos os temores de seus oponentes o produto de uma pesada persuasão política. Ninguém se torna Hitler aos 70 anos. Teríamos visto muitos sinais de alerta durante suas décadas de vida pública. Eu também tinha em mente que a maioria dos candidatos republicanos à presidência fora pintada com o mesmo pincel Hitler, e isso ainda não se mostrara verdadeiro. De maneira similar, sabia que o presidente Obama não fazia parte de uma célula terrorista islâmica adormecida, como alguns de seus críticos haviam afirmado. Para mim, o candidato Trump era alvo de algum tipo de histeria partidária. Como grande parte do público, achei assustador o extremismo de sua linguagem e de suas preferências políticas durante a campanha. Mas reconheci as hipérboles como persuasão de nível militar que se modificaria após a eleição, não um sinal de que ele subitamente se transformaria em Hitler.

Quando Trump afirmou que deportaria milhões de imigrantes sem documentos que, apesar disso, obedeciam às leis, seus críticos viram ali o início de um arrebanhamento, à maneira de Hitler, de todos os que eram de algum modo “diferentes”. Enxerguei nisso uma ideia completamente impraticável que serviu como “âncora” mental para marcá-lo como o candidato que mais se importava com a porosidade

de nossas fronteiras e o mais decidido a fazer algo a respeito. Pouco importava que seu plano inicial de deportação fosse cruel, impraticável e — na opinião de muitos — imoral. Aquela posição lhe dava espaço para recuar para algo mais razoável quando ocupasse o cargo. Foi exatamente o que aconteceu, ainda que você possa não gostar de onde ele terminou. Enquanto escrevo este livro, a atual política de imigração do presidente Trump está focada na deportação de imigrantes sem documentos que cometeram crimes graves após entrar no país. Seus críticos provavelmente estão se sentindo aliviados, pois sua oferta inicial (deportação em massa) era tão agressiva que a política atual parece mais razoável por contraste. Essa é uma maneira clássica de negociar. Você começa com uma grande exigência e recua até a metade do caminho.

Quando o candidato Trump respondia perguntas sobre suas políticas, estava claro que não tinha um entendimento detalhado das questões mais complicadas. A maioria dos observadores viu nisso uma falha fatal que o manteria fora da Casa Branca. Não entendi assim. Para mim, ele estava reconhecendo que as pessoas não usam a razão e os fatos para tomar decisões. Um persuasor habilidoso pode ignorar descaradamente os fatos e detalhes da política, desde que a persuasão seja habilidosa. Trump correspondia ao estado emocional e às prioridades de sua base. Seus apoiadores confiavam que ele se aprofundaria nos detalhes quando fosse eleito, com a ajuda de conselheiros e especialistas. E foi o que ele fez.

Eu estava longe de acreditar realmente em suas políticas. Mas, ao contrário da maioria, reconheci as promessas de campanha como sendo mais persuasão que política. Jamais levei suas inclinações políticas muito a sério, exceto no sentido direcional. E, direcionalmente, Trump queria as mesmas coisas que o público: forte segurança nacional, prosperidade, assistência médica a preços razoáveis, liberdade pessoal, esse tipo de coisa. Embora jamais tenha dito isso diretamente, ele se apresentou como um líder flexível que

cuidaria dos detalhes após a eleição. E, de fato, observamos o presidente Trump cuidando dos detalhes após a eleição, em relação às políticas de imigração, saúde pública, impostos, a luta contra o Estado Islâmico e mais.

De modo geral, ele se moveu na direção do centro político, como os presidentes geralmente fazem, criando inimigos tanto na esquerda quanto na direita. O que quero dizer é que eu não estava investido em suas políticas declaradas porque presumia que ele se moveria para uma posição mais aceitável no centro quando fosse eleito. E foi o que vimos. Trump recuou em relação à deportação em massa de imigrantes sem documentos, ao afogamento simulado de terroristas, ao assassinato das famílias de terroristas e à China como manipuladora de moeda. Educou-se o suficiente em relação às mudanças climáticas para decidir que o acordo de Paris era ruim, não importando o que dissessem sobre os fatos científicos envolvidos. Em questões sociais, deixou a maior parte das decisões para os estados, o que é um modo republicano de moderação, mesmo que você não goste dos resultados.

As pessoas me perguntam se eu realmente acreditava tanto na vitória de Trump quanto afirmava. A resposta é sim, eu *realmente* acreditava em minha previsão, e tão intensamente que também ficava intrigado. Tinha muitas razões para justificá-la, como você verá ao longo do livro. Mas elas não eram suficientes para justificar minha excessiva confiança de que ele venceria. Estava claro que havia alguns processos irracionais ocorrendo em minha mente, que me tornavam confiante em um resultado sobre o qual nenhuma pessoa racional se sentiria confiante. Descrevi algumas dessas influências na última parte do livro. A versão resumida é que eu estava detectando padrões que apontavam na mesma direção. Mas isso poderia ser viés de confirmação ou pensamento mágico.

Houve algumas ocasiões durante a campanha — em geral, quando Trump fazia algo espetacularmente provocativo — nas quais minha

confiança foi abalada. Em todos os casos, ela retornou rapidamente, com uma exceção: a gravação “Pussygate”, do *Access Hollywood*, na qual ele foi pego dizendo coisas chocantes sobre suas experiências com mulheres. Durante vários dias, achei que o escândalo seria o fim de sua candidatura. Mas nem mesmo isso bastou para impedir o retorno de minha crença irracional em sua vitória. Você lerá mais a respeito neste livro.

Fiz questão de retirar amostras de notícias de ambos os lados do espectro político. Não tenho certeza de quão comum é essa prática. A maioria das pessoas está habituada a fontes que tendem a concordar com elas. Os eleitores que consumiam apenas notícias da esquerda estavam convencidos de que Donald Trump era um monstro. Os que consumiam notícias conservadoras estavam convencidos de que Hillary Clinton era o mal encarnado.

Se você não ler as notícias de ambos os lados, perde grande parte do contexto. Por exemplo, quando o candidato Trump supostamente zombou de um escritor com uma deficiência no braço, a imprensa anti-Trump exibiu o vídeo em *loop* para retratá-lo como uma pessoa horrível. Mas nos sites conservadores de notícias e no Twitter era possível assistir a vídeos mais antigos nos quais ele usava os mesmos gestos zombeteiros em outras situações. Parece que Trump cria rotineiramente essa impressão “espasmódica” quando zomba das opiniões de seus críticos. Se você assistiu apenas às notícias de tendências liberais, processou aquela situação como Trump zombando de um cara deficiente por sua deficiência. *Aquele monstro!* Mas os conservadores viram o contexto, compreenderam o caráter genérico da zombaria e corretamente rotularam o vídeo como *fake news*. Acompanhei a cobertura de ambos os lados e, assim, não me preocupei com a possibilidade de elegermos um presidente que zomba das deficiências das pessoas. Quando os críticos de Trump o acusaram de preguiça, ignorância e intenções cruéis, eu vi um persuasor habilidoso que sabia o que importava e o que não importava.

Aparentemente, ele estava mais certo que errado em suas prioridades, porque venceu a eleição.

Se tivesse visto sinais de que as piores acusações contra ele tinham ao menos 1% de chance de serem verdadeiras, eu teria retirado meu apoio. Mas, graças a meu treinamento em persuasão, entendi as acusações mais assustadoras como persuasão política de rotina, não uma indicação de que Hitler estava chegando. Jamais tive um momento sequer de dúvida sobre isso. Com base em uma vida de experiências com persuasão, a situação era simples e clara: *só parecia arriscada para os inexperientes.*

POR QUE EU PODIA VER (E DIZER) O QUE OS OUTROS ANALISTAS NÃO PODIAM

Eu estava em vantagem ao explicar Trump para o público porque tenho um conjunto incomum de talentos. Para começo de conversa, sou hipnotista e estudei persuasão durante toda a vida. Persuasores treinados reconhecem as técnicas empregadas por outros persuasores de um modo que as pessoas sem treinamento não conseguem. Assim, saí na frente.

Como mencionei, também estive entre os primeiros (ou fui o primeiro) a indicar que Trump estava usando estratégias sofisticadas de negociação que pareciam loucura para os analistas políticos sem experiência empresarial. Tenho extensa experiência em uma variedade de campos e, assim, a maior parte do que Trump fazia me parecia familiar. Por exemplo, quando outros o viam defendendo políticas ultrajantemente impraticáveis ou mesmo imorais, eu o via usando táticas-padrão de negociação e hipérboles para que fosse mais fácil encontrar o meio-termo mais tarde. E foi o que ele fez.

Como Trump, cresci no estado de Nova York. Isso me ajudou a compreender seu estilo de comunicação. As provocações que ele fez durante a campanha chocaram grande parte do país. Mas, para nova-

iorquinos como eu, falar de maneira desnecessariamente provocativa — como ele fez muitas vezes durante a campanha — é o que chamamos apenas de “falar”. Minha alegação é de que compreender um nova-iorquino é mais fácil para outro nova-iorquino que para um californiano.

Tive muitas vantagens para compreender o estilo de comunicação e os poderes de persuasão de Trump. Mas, quando se tratou de comunicar o que eu sabia, tive uma vantagem imensa em relação a quase todos os outros que cobriam a eleição: *eu não estava fazendo aquilo por dinheiro.*

Já sou rico. Ninguém manda em mim. No mundo dos negócios, o termo usual para essa situação é *ter dinheiro suficiente para mandar todo mundo se f...* E eu tenho. Isso me deu liberdade para dizer tudo o que eu achava ser útil e verdadeiro. E, graças a meu blog bem-sucedido no site Dilbert.com, ainda tinha um canal direto com o público.

Eu também sabia que muitas pessoas passariam a me odiar tão logo eu começasse a dizer coisas boas sobre os talentos de Trump. E elas foram atrás de mim — amadores, profissionais e *trolls* pagos. Para minha sorte, eu contava com uma filosofia de nove palavras que começava com *ter* e terminava com *f...* que cobria minha situação. A liberdade de dizer tudo o que eu queria — publicamente — era metade da diversão.

Ah, também tenho outra vantagem: não sinto vergonha ou constrangimento como as pessoas normais. Nem sempre fui assim. É uma habilidade aprendida. E eu sabia que seriam necessários todos os meus talentos de evitação do constrangimento para sobreviver ao que esperava ser, no melhor dos casos, um ano de agressões e, no pior — se meus críticos estivessem corretos —, uma vida inteira de zombarias pelas coisas que eu estava prestes a falar em público.

Esse tipo de risco nunca me impediu de fazer nada. Confesso gostar da adrenalina envolvida no processo. Eu o convido a

experimentá-la comigo neste livro. Você vai gostar.

Convido também as pessoas de todas as perspectivas políticas a aproveitarem este livro sem se deixarem desviar pela política. Não a discutirei, exceto no contexto da persuasão. Este livro não foi projetado para fazê-lo mudar de ideia sobre política ou sobre Trump. Tudo que pretendo é ensinar algumas coisas sobre persuasão, por meio de uma envolvente história na primeira pessoa.

Com sua permissão, vamos em frente.

PARTE 1

POR QUE OS FATOS SÃO SUPERESTIMADOS

A MUDANÇA DE PERCEPÇÃO MAIS IMPORTANTE DA HISTÓRIA

Meu ano estranho foi divertido para mim, mas foi também uma época perigosa para a saúde mental coletiva do mundo. A iluminação pode ser um negócio arriscado. Quando sua velha visão de mundo se desfaz, isso pode gerar todo tipo de comportamento irracional, até que seu cérebro reescreva o filme em sua cabeça e o torne consistente com sua nova visão de mundo. Todos nós temos filmes em nossa cabeça, que acreditamos serem visões acertadas da realidade. E esses filmes são muito diferentes. Em geral, não notamos as diferenças ou não nos importamos com elas. Mas, quando há política envolvida, as apostas são mais altas. Então notamos.

As emoções sempre se inflamam em anos eleitorais, e milhões de pessoas se concentram nos mesmos assuntos ao mesmo tempo. Isso significa um barril de gasolina e muitos fósforos no mesmo lugar. A última coisa de que o país precisava era de milhões de pessoas enlouquecendo simultaneamente. Eu esperava reduzir esse risco ao escrever sobre os talentos de persuasão de Trump e preparar o público para o que eu sabia estar chegando.

Isso fará muito mais sentido mais tarde.

Também queria garantir que o público não perdesse o maior espetáculo da Terra olhando através do filtro errado. Se você observou todo o ciclo eleitoral e concluiu que Trump não era nada além de um palhaço sortudo, perdeu uma das mudanças de percepção mais