

Como conquistar as pessoas

Allan & Barbara Pease

Como conquistar as pessoas

Dicas para você ampliar suas relações
e criar laços mais gratificantes



Título original: *Easy Peasey: People Skills for Life*
Copyright © 2006 por Allan e Barbara Pease
Copyright da tradução © 2006 GMT Editores Ltda.
Todos os direitos reservados. Nenhuma parte deste livro
pode ser reproduzida sob quaisquer meios existentes
sem autorização por escrito dos editores.

tradução

Márcia Oliveira

preparo de originais

Regina da Veiga Pereira

revisão

José Tedin Pinto

Sérgio Bellinello Soares

Tereza da Rocha

projeto gráfico e diagramação

Valéria Teixeira

ilustração e capa

Silvana Mattievich

fotolitos

RR Donnelley

impressão e acabamento

Bartira Gráfica e Editora S/A.

CIP-BRASIL. CATALOGAÇÃO-NA-FONTE
SINDICATO NACIONAL DOS EDITORES DE LIVROS, RJ

P375c Pease, Allan

Como conquistar as pessoas / Allan & Barbara Pease
[tradução de Márcia Oliveira]. – Rio de Janeiro: Sextante, 2006.

Tradução de: Easy peasey : people skills for life
ISBN 85-7542-244-8

1. Relações humanas. 2. Comunicação interpessoal. 3. Persuasão
(Psicologia). 4. Técnicas de auto-ajuda. I. Pease, Barbara.
II. Título.

06-2612

CDD 158.2

CDU 159.9:316.47

Todos os direitos reservados, no Brasil, por
GMT Editores Ltda.
Rua Voluntários da Pátria, 45 – Gr. 1.404 – Botafogo
22270-000 – Rio de Janeiro – RJ
Tel.: (21) 2286-9944 – Fax: (21) 2286-9244
E-mail: atendimento@esextante.com.br
www.sextante.com.br

Agradecimentos

Eis algumas das pessoas que contribuíram direta ou indiretamente para este livro, quer tivessem consciência disso ou não:

Ray e Ruth Pease, Dr. Dennis Waitley, Trevor Dolby, Malcolm Edwards, Ron e Toby Hale, Deb Mehrrens, Jim Cathcart, Steve Wright, Trish Goddard, Kerri-Anne Kennerley, Bert Newton, Leon Byner, Ron Tacchi, Gerry e Kathy Bradbeer, Kathy Contoleon, Trevor Velt, Kevin Fraser, Alan Garner, Brian Tracy, Gerry Hatton, John Hepworth, Glen Fraser, David Smith, Sally e Geoff Burch, Dorie Simmonds, Decima McCauley, Ian e Jo Abbott, Norman e Glenda Leonard.

SUMÁRIO

Introdução	9
-------------------	----------

Os três princípios da natureza humana

1. A importância de sentir-se importante	11
2. O principal interesse das pessoas é por elas próprias	12
3. A lei natural do retorno equivalente	14
Resumo	16

SEÇÃO A: Como fazer as pessoas se sentirem importantes

1. Como fazer elogios sinceros	19
2. Como ouvir de forma eficaz	23
3. Como agradecer	27
4. Como memorizar nomes	29
Resumo	33

SEÇÃO B: Como ser bom de conversa

5. Como conversar (e ser muito interessante)	37
6. Como escolher as melhores perguntas	39
7. Como iniciar uma conversa	43
8. Como manter uma conversa	47
9. Como manter os outros interessados no que você diz	51
10. Como fazer as pessoas gostarem de você imediatamente	53
11. Como criar empatia com as pessoas	55

12. Como ser agradável <i>com todos</i> (até com aqueles que o criticam)	57
13. Como criar uma “energia positiva” para você	61
14. Como levar as pessoas a dizerem “sim”	63
15. Como ser ouvido pelos homens	67
16. Como ser ouvido pelas mulheres	69
17. As 17 frases nada eficazes que devem ser excluídas do seu vocabulário	71
18. As 12 palavras mais cativantes que se pode dizer	73
19. Transforme negativas em afirmativas	75
20. Como lidar com o medo e as preocupações	77
Resumo	79

SEÇÃO C: Apresentações de negócios

21. Como deixar uma primeira impressão marcante	87
22. Como lidar com as críticas no trabalho	91
23. O modo mais eficaz de atender o telefone	93
24. Como repreender e criticar	95
25. Como ter um discurso convincente	97
26. Como utilizar uma apresentação visual	101
27. Como decidir onde se sentar em uma entrevista	103
28. Dez estratégias de linguagem corporal campeãs que o colocarão em posição de vantagem	107
Resumo	112

Conclusão

Como adestrar um elefante	117
---------------------------	-----

Fontes de referência	120
-----------------------------	-----

INTRODUÇÃO

Todos admiramos aqueles que parecem ter o dom natural de puxar conversa em ambientes estranhos. Essas pessoas têm o que se costuma chamar de “carisma”. Enquanto alguns se perguntam como conseguem, outros acreditam que elas devem possuir um talento “natural”. A realidade é que o “carisma” é algo conquistado pelas pessoas influentes, uma qualidade que pode ser adquirida, desenvolvida e aprimorada quando se tem acesso às informações certas e determinação para aprender.

Como conquistar as pessoas indica as habilidades de que você precisa para influenciar os outros. Ao colocar em prática tais habilidades, não se surpreenda quando começarem a perguntar: “Onde você adquiriu tanto talento para falar com as pessoas?” Ainda que não perguntem, certamente é o que estarão pensando, assim como você também já pensou.

Este livro trata das habilidades essenciais para se obter sucesso com qualquer pessoa. Nós o escrevemos de tal forma que, ao abri-lo em qualquer página, você poderá aprender uma nova habilidade imediatamente. E verá que vamos direto ao assunto, damos um exemplo e encerramos. Exatamente como nesta introdução.

ALLAN & BARBARA PEASE



OS TRÊS PRINCÍPIOS DA NATUREZA HUMANA

1. A importância de sentir-se importante

*“As maiores necessidades da natureza humana são:
sentir-se importante, ser reconhecido e ser valorizado.”*

Thomas Dewey

A necessidade humana de sentir-se importante é mais forte que necessidades fisiológicas como a de alimentar-se, já que depois de comer deixamos de sentir fome. A necessidade de ser valorizado é mais forte que a de receber amor, pois esta última pode ser satisfeita. É mais forte ainda que a necessidade de segurança, porque, estando a pessoa segura, isso deixa de ser um problema.

Sentir-se importante é uma necessidade humana permanente, é a característica que distingue o ser humano dos animais. É o que faz as pessoas desejarem usar roupas de grife, comprar carros de luxo, obter títulos para exibir na porta ou contar as proezas de seus filhos. É também a prin-

principal motivação para que jovens formem gangues de rua. Alguns chegam a perseguir pessoas e a se tornar assassinos na busca de notoriedade.

Estudos sobre o casamento concluíram que o principal motivo que leva as mulheres a abandonar uma relação duradoura não é a violência, a crueldade nem a opressão – é o fato de não se sentirem valorizadas. O desejo de ser reconhecido, de sentir-se importante e valorizado, é extremamente poderoso. E quanto mais importante você fizer alguém se sentir, mais positiva será a atitude da pessoa em relação a você.

2. O principal interesse das pessoas é por elas próprias

As pessoas estão muito mais interessadas nelas mesmas do que em você. Portanto, seu maior objetivo ao conversar é falar *sobre* elas. Por exemplo, fale sobre:

os sentimentos *delas*,
a família *delas*,
os amigos *delas*,
o status *delas*,
as necessidades *delas*,
as opiniões *delas*,
os pertences *delas*

e nunca sobre *você* e as *suas* coisas – a menos que lhe perguntem a respeito.

Em outras palavras: as pessoas se interessam, fundamentalmente, apenas por elas mesmas e pelo que “pode haver de

interessante para elas”. Para ser bem-sucedido ao se relacionar com os outros, você deve abordá-los tendo essa regra como pedra fundamental das relações humanas. E se não perguntarem sobre *você* e as *suas* coisas é porque simplesmente não estão interessados; portanto não traga isso à tona.

Há quem fique decepcionado com esse princípio básico da natureza humana e considere os outros egoístas e egocêntricos, pois estabeleceu-se a crença de que devemos nos dar sem esperar nada em troca. A maioria daqueles que se doam de forma desinteressada compreende a lei básica segundo a qual “aquilo que damos volta para nós de alguma forma em um outro momento, e com juro”. A verdade é que todo ato que praticamos na vida é motivado pelo interesse pessoal. Até mesmo uma doação para caridade é motivada por interesses pessoais, para nos sentirmos generosos por estarmos doando. No fim das contas, *você* é que se beneficia, ainda que a doação seja em anonimato. Madre Teresa dedicou toda a vida ao próximo para sentir-se realizada por deixar Deus feliz. E tudo isso é positivo, e não negativo.

Quem espera que as pessoas ajam com outra motivação que não seus interesses pessoais sempre se desilude e se sente “decepcionado” com os demais. Não há por que se sentir constrangido ou se desculpar por isso – simplesmente a vida é assim. Fazer as coisas para nós mesmos é um instinto de sobrevivência registrado em nosso cérebro e característico do ser humano desde sempre. É a base da autopreservação. Compreender que sempre colocamos nossos interesses em primeiro lugar é uma das chaves para ser bem-sucedido no relacionamento com os outros.

Pratique fazer os outros se sentirem importantes por meio de reconhecimento e valorização diariamente, durante 30 dias, e isso se tornará um hábito seu para sempre.

3. A lei natural do retorno equivalente

Trata-se de um impulso irresistível e inconsciente de dar algo equivalente ao que recebemos. Se alguém gostar do que você lhe fez, desejará retribuir com algo que agrade a você. Por exemplo, se alguém receber um cartão sem que tenha enviado um antes, terá o impulso de tentar retribuir rapidamente.

Quando você presta um favor, a pessoa beneficiada normalmente busca uma oportunidade para retribuir. Se elogiar alguém, a pessoa não só gostará como procurará devolver o elogio. Contudo, se você parecer indiferente ou distante, será considerado antipático e conseqüentemente será tratado de maneira antipática.

Se você agir com pouco-caso, poderá ser visto como rude ou convencido, e os outros reagirão do mesmo modo. Se ofender uma pessoa, ela terá o impulso de revidar. Ao agir de forma agradável, você recebe em troca uma atitude positiva, mas, ao fazer o contrário, o outro reagirá de forma ainda mais negativa que você. Trata-se de uma lei da Natureza, e raramente falha.

Para ser popular, faça sempre com que as pessoas de algum modo se sintam mais importantes do que você. Mas, se agir como se fosse melhor que os outros, provocará sentimentos de inferioridade e inveja, o que é contraproducente quando se pretende estabelecer relacionamentos proveitosos.

Por exemplo, toda vez que lhe servirem uma deliciosa refeição num restaurante, ou um vendedor lhe perguntar como você está, ou um funcionário do aeroporto recolher sua louça suja, sorria e não deixe de agradecer pela gentileza.

Ao compreender esses três aspectos fundamentais e passar a praticá-los você ficará impressionado com a capacidade que tem de influenciar os outros.

Resumo

1. O maior impulso do ser humano é sentir-se importante e valorizado
 - Quanto mais importante você fizer alguém se sentir, mais positivamente essa pessoa agirá em relação a você.
2. O principal interesse das pessoas são elas próprias
 - Sua abordagem deve ser no sentido do que *as outras pessoas* pensam e desejam.
3. A lei natural do retorno equivalente
 - Algum dia, em algum lugar, você receberá em dobro o que der.

SEÇÃO A

**Como fazer as
pessoas se sentirem
importantes**

COMO FAZER ELOGIOS SINCEROS

Pesquisas demonstram que, ao cumprimentarmos os outros, a tendência é sermos vistos como solidários, compreensivos e atraentes. Portanto, cumprimente seu companheiro, os colegas de trabalho, funcionários, seu chefe, a pessoa que acabou de conhecer, os clientes, o carteiro, o jardineiro, seus filhos – todos! *Todas* as pessoas têm algo a ser notado e elogiado, por mais insignificante que possa parecer. Garantimos que, ao adquirir o hábito de fazer as pessoas se sentirem especiais, um mundo novo e diferente se abrirá para você.

A maneira mais usual de expressar admiração é fazer um elogio direto e positivo. Esse tipo de elogio mostra à pessoa, de forma clara e objetiva, o que você aprecia em seu *comportamento*, sua *aparência* ou seus *pertences*.

Por exemplo:

Comportamento: “Você é um bom professor.”

Aparência: “Ficou bonito o seu corte de cabelo.”

Pertences: “Gostei do seu jardim.”

Dentre esses três tipos de elogio, ficou provado que o de maior persuasão é o que diz respeito ao comportamento. Esses elogios têm grande efeito quando usamos duas técnicas:

1. Dizer o nome da pessoa

Pronunciar o nome da pessoa desperta um grande interesse na conversa e faz com que ela preste atenção a qualquer declaração que você faça a seguir. Sempre que precisar defender um argumento relevante, comece mencionando o nome do interlocutor, pois isso aumentará significativamente o nível de atenção dele, que assim reterá na memória o assunto que você abordou.

2. A técnica “de que/por que”

A maioria dos elogios não tem efeito porque demonstra aquilo *de que* gostamos sem explicar *por que* gostamos. O poder do elogio depende da sinceridade; simplesmente citar alguma coisa *de que* gostamos em uma pessoa pode soar como bajulação e não dá resultado. Diga sempre *por que* gosta de algo na pessoa.

Por exemplo:

Comportamento: “**Alan**, você é um bom professor **porque** dá atenção pessoal a cada um.”

Aparência: “Ficou bonito o seu corte de cabelo, **Sandra**, **porque** realça os seus olhos.”

Pertences: “*John*, gostei do seu jardim *porque* ele se integra perfeitamente ao ambiente.”

Passe a se dirigir às pessoas tratando-as pelo nome, diga-lhes *de que* gosta e *por que* razão, e elas lembrarão de você e do que lhes disser por um longo tempo.

Nunca faça elogios falsos. Isso é bajulação e é fácil de detectar. Bajular é dizer ao outro exatamente o que ele pensa sobre si mesmo.

Elogios a terceiros

São elogios destinados a chegar ao conhecimento de outra pessoa além daquela com quem se fala. Para o elogio chegar a uma terceira pessoa, você deverá fazê-lo de modo que um conhecido dela o ouça. Elogie a pessoa diante de um amigo dela ou de alguém sabidamente fofoqueiro, ou seja, que passará adiante o que você disser. Enaltecer alguém publicamente parece bem mais verossímil e gratificante do que fazê-lo em particular.

Elogios transmitidos

São casos em que alguém menciona gostar do comportamento, da aparência ou dos pertences de uma outra pessoa, e você transmite o elogio ela.

Por exemplo:

“*Artur*, o Juan me contou que você é o melhor jogador do clube *porque* é praticamente invencível. Qual é o seu segredo?”

Alguém que procura um prestador de serviços poderia dizer:

“*Sr. David*, soube que o senhor é o melhor contador da cidade *porque* apresenta ótimos resultados. É verdade?”

Isso alivia a tensão e geralmente provoca um sorriso.

Como receber um elogio

Quando você for elogiado:

1. Aceite.
2. Agradeça.
3. Mostre-se sincero.

Por exemplo:

Karen: – Seu carro está lindo, Anne.

Anne: – Obrigada, Karen. Eu o lavei e encerei hoje de manhã. Que bom que você notou!

Aceitar elogios revela uma boa auto-imagem. Rejeitar um elogio normalmente é interpretado como rejeição pessoal a quem o fez.

Adquira o hábito de elogiar o comportamento, a aparência ou os pertences de três pessoas diariamente e observe como elas reagem. Você descobrirá rapidamente que fazer elogios compensa mais do que receber.

COMO OUVIR DE FORMA EFICAZ

Todos conhecemos pessoas boas de papo, mas raramente convivemos com bons ouvintes. Uma pessoa fascinante para se conversar é aquela que ouve com atenção o que as outras falam.

Bons ouvintes causam uma primeira impressão melhor do que aqueles que são bons de conversa. Quarenta por cento das pessoas que vão a um consultório médico o fazem porque precisam de alguém que as ouça, e não por estarem doentes.

Clientes furiosos, funcionários insatisfeitos e amigos chateados geralmente querem alguém que preste atenção nos seus problemas.

Para ser bom de conversa, seja um ótimo ouvinte.

Somos capazes de pensar três vezes mais depressa do que podemos ouvir, e é por isso que a maioria das pessoas tem dificuldade em ouvir com atenção. Nos negócios, o primeiro passo é vender a si mesmo e só depois vender a idéia, produto, serviço ou proposta. Esse estágio é conhecido como “prestar atenção”. Seu objetivo é vender a si mesmo e depois fazer perguntas relevantes sobre o potencial cliente e as necessidades dele, a fim de descobrir seus principais desejos e pontos fracos.

As cinco regras de ouro do bom ouvinte

1. Ouça “ativamente”

Ouvir “ativamente” é um modo excepcional de encorajar o outro a continuar falando e de assegurá-lo de que você está prestando atenção ao que ele lhe conta. Basta parafrasear o que a pessoa disser, começando com a palavra “você”.

Eis um exemplo:

Mark: – Minha empresa tem 1.200 funcionários, então é muito difícil me destacar.

Melissa: – Você está se sentindo frustrado (ouvindo ativamente).

Mark: – Isso mesmo. Faço entrevistas para promoções, mas nunca consigo os cargos.

Melissa: – Você acha que está sendo passado para trás (ouvindo ativamente).

Mark: – Exatamente. Se não acham que estou à altura, prefiro que digam isso na minha cara!

Melissa: – Você quer que as pessoas sejam sinceras com você.

Mark: – Isso! E tem mais... (etc.).

Se você achar que não entendeu exatamente o que alguém lhe disse, acrescente a expressão “não é?” no final.

Melissa: – Você quer que as pessoas sejam sinceras com você, não é?

Ouvir ativamente permite que os outros falem abertamente, pois você não estará dando opiniões nem sendo crítico. Também significa que você nunca se pergunta o que irá comentar.

2. Use breves expressões de encorajamento

Quando a outra pessoa estiver falando, encoraje-a a prosseguir, usando estas breves expressões de encorajamento:

Entendo...

A-hã...

É mesmo?

Conte-me mais...

Breves expressões de encorajamento podem triplicar a extensão das declarações do outro e a quantidade de informações fornecidas.

3. Mantenha contato visual

Mantenha o olhar fixo no outro durante todo o tempo em que ele o fizer. Imitar o olhar da outra pessoa cria empatia.

4. Incline-se em direção à pessoa com quem estiver conversando

Costumamos afastar o corpo das pessoas de que não gostamos ou que nos entediam. Incline-se para a frente, pois isso demonstra interesse.

5. Não interrompa, atenha-se ao assunto

Evite o impulso de mudar de assunto. Deixe a pessoa terminar de falar.

3

COMO AGRADECER

Para alguns, dizer “obrigado” pode parecer uma coisa banal, mas trata-se de uma das habilidades mais poderosas na arte de estabelecer relacionamentos. Busque oportunidades de agradecer às pessoas sempre que possível.

Quatro dicas para agradecer eficazmente

1. Diga “obrigado” de forma clara e audível

Ao falar claramente, você não deixa margem para dúvidas quanto à sua sinceridade. Agradeça com prazer. Quando outras pessoas o ouvem, seu agradecimento se torna mais eficaz.

2. Olhe para a pessoa e toque-a

Fazer contato visual reforça a sinceridade, e um leve toque de sua mão no cotovelo do outro tornará o agradecimento mais significativo.

3. Diga o nome da pessoa

Personalize o agradecimento. “Obrigado, Susan” é bem mais significativo do que um simples “obrigado”.

4. Envie um cartão de agradecimento

Essa é a melhor maneira de agradecer, se a situação permitir. Um agradecimento cara a cara vem em segundo lugar em termos de impacto, seguido de um telefonema. E enviar um e-mail é melhor do que não dizer nada.

Seja sincero quando agradecer a alguém. Deixe claro que a gratidão é verdadeira. Se você não estiver sendo sincero, sua linguagem corporal o denunciará. Seja um mensageiro de “obrigados”. Busque oportunidades para agradecer aos outros por coisas que não sejam óbvias.

4

COMO MEMORIZAR NOMES

Para qualquer pessoa, seu próprio nome é a melhor coisa que se pode ouvir. Ele engloba tudo o que ela é, e estudos mostram que as pessoas prestam atenção a qualquer frase que comece com seu nome.

Em geral, não conseguimos nos lembrar do nome de uma pessoa quando falamos com ela pela primeira vez. É que ficamos tão preocupados com a impressão que *nós* iremos causar que nem sequer prestamos atenção no outro. Não esquecemos, propriamente, o nome da pessoa; na verdade, *não ouvimos* quando ele é dito.

Aqui estão três passos para desenvolver uma excelente capacidade de memorização:

1º passo: Repita o nome

Ao ser apresentado a alguém, repita o nome da pessoa em voz alta duas vezes para se certificar de que o ouviu corretamente. Isso lhe dará a chance de memorizá-lo. Se for apresentado a uma Susan, diga: “Susan... Prazer em conhecê-la, Susan.”

Quando se tratar de um nome fora do comum, peça à pessoa que o solete; isso lhe dará ainda mais tempo para memorizá-lo.

2º passo: Transforme o nome em um objeto

É difícil nos lembrarmos de nomes porque eles não representam objetos concretos que a mente possa visualizar. Para recordar o nome de alguém, crie uma imagem mental de algo que soe parecido. Por exemplo, Carolina soa como cartolina; Alceu soa como alce; para Márcio, visualize um marciano; e, no caso de Natália, pense no Natal.

3º passo: Imagine uma cena ridícula

Em seguida, imagine o objeto interagindo de maneira ridícula com uma característica marcante da pessoa. Por exemplo, se o cabelo de Carolina é muito volumoso, visualize-se colocando sobre sua cabeça um imenso chapéu de cartolina que cubra todo o cabelo. Se Alceu tem um olhar um pouco arregalado, imagine-o com o olhar assustado correndo de um alce que o persegue. Se Márcio tem o nariz grande, crie a imagem de uma minúscula nave pilotada por um pequeno marciano pousando sobre ele. Se Natália é gordinha, imagine-a vestida de Papai Noel.

O segredo é: quanto mais ridícula a cena, mas fácil será de lembrar. Nas páginas seguintes fornecemos uma lista com mais de 50 nomes de homens e mulheres, acompanhados de sugestões de imagens a serem usadas para que você se lembre deles com facilidade. Use a imaginação e em breve todos estarão pensando que você é um gênio. Não conte a ninguém como se tornou tão bom em memorizar nomes, pois acabará perdendo amigos, sobretudo quando encontrar Fábio (fardo) e Maria (maria-mole).

Dicas para memorizar alguns nomes de homem

ADÃO	pomo-de-adão	JORGE	São Jorge
ALCEU	alce	LÉO	leão
ALEXANDRE	Alexandre, o Grande	LÚCIO	lúcido, lucro
ÂNGELO	anjo	MARCELO	martelo
ARTUR	rei Artur	MÁRCIO	marciano
BERNARDO	cão são-bernardo	MÁRIO	marionete
BRUNO	bruxo	MATEUS	mato
CAIO	caiaque	MAURO	centauro
CARLOS	carros	NEI	neném, rei
CÉLIO	sério	OLAVO	olaria, olfato
DANIEL	dândi, dano	ORFEU	camafeu
DÊNIS	tênis	ORLANDO	bordando
EDUARDO	dardo, educado	PAULO	palco
EUGÊNIO	engenho, gênio	PEDRO	pedra
FÁBIO	fábrica, fábula, fardo, faro	QUINTANA	quinta, quilograma
FERNANDO	Fernando de Noronha	RAFAEL	rapel
GUSTAVO	degustação	RÉGIS	registradora
HÉCTOR	hectare	ROBERTO	robe, robô
HEITOR	feitor, leitor, reitor	SÉRGIO	serra, seta
HÉLIO	gás hélio, hélice	SIMÃO	sifão
HUGO	rubro	TIAGO	fidalgo
IAN	ímã	TÚLIO	entulho
ÍGOR	vigor	UBALDO	balde
JAIME	andaime	VÁGNER	vagão
JOAQUIM	arlequim	VINÍCIUS	vinícola, vinil
		XAVIER	chave
		ZACARIAS	padaria

Dicas para memorizar alguns nomes de mulher

ALDA	alta	JANETE	sinete
ALICE	Alice no País das Maravilhas	JAQUELINE	jaca
AMANDA	amêndoa, varanda	JOANA	joaninha
ANA	bacana, banana	LAURA	aura
ANDRÉIA	areia, colméia	LEILA	feira, lei, leilão
BIANCA	branca	LIA	lira, pia
BRUNA	bruma	LÚCIA	Prússia
CAMILA	camélia	MÁRCIA	massa, macia
CARMEM	carmelita, Carmen de Bizet	MARIA	maria-mole, mariola
CAROL	farol	MARINA	marinha, narina
CAROLINA	cartolina	NATÁLIA	nata, Natal
CELINA	felina	OLGA	folga, óleo
DANIELA	manivela	PAULA	aula, jaula
DENISE	marquise	PALMIRA	palmeira, palmilha
DIANA	diamante	QUITÉRIA	quitanda, quitute
DULCE	doce, musse	RAQUEL	raquete
ELISABETE	rainha Elizabeth	RITA	fita
ELVIRA	ervilha	ROSE	pose, rosa
ESTELA	estrela	SHIRLEY	Shirley Temple
EVELIN	violino	SOFIA	sofá
FABRÍCIA	fábrica	TATIANA	taturana
FLÁVIA	fava, flauta	ÚRSULA	urso
GRAÇA	grátis, passa	VANESSA	condessa
HELENA	melena	VERA	vela
IARA	tiara	VILMA	vila
INÊS	inglês	ZAFIRA	safira
JANAÍNA	cafeína	ZÉLIA	zelador
		ZULMIRA	caipira

Resumo

Técnica 1. Como fazer elogios sinceros

- Elogie o comportamento, a aparência ou os pertences.
- Diga *de que* gosta e *por que* gosta.
- Comece pelo nome da pessoa.
- Se receber um elogio, aceite-o, agradeça e explique por que está grato.

Técnica 2. Como ouvir de forma eficaz

- Ouça “ativamente”. Você deve parafrasear o que a pessoa disser, começando com a palavra “você”.
- Não a interrompa.
- Atenha-se ao assunto.
- Deixe que a pessoa termine de falar.
- Use breves expressões de encorajamento.

Técnica 3. Como agradecer

- Agradeça de forma clara e audível.
- Olhe para a pessoa e toque-a.
- Diga o nome da pessoa.
- Envie um cartão de agradecimento.

Técnica 4. Como memorizar nomes

- Repita o nome.
- Transforme o nome em um objeto.
- Imagine o objeto numa situação ridícula interagindo com a característica mais macante da pessoa.

SEÇÃO B

**Como ser bom
de conversa**

5

COMO CONVERSAR (E SER MUITO INTERESSANTE)

Quem é considerado interessante fala sobre o tema favorito das pessoas: *elas mesmas*. Há três maneiras de fazer isso:

1. Demonstre interesse pelos outros e encoraje-os a falarem sobre si mesmos e seus interesses

As pessoas se interessam mais pela espinha na ponta do próprio nariz do que pelas estatísticas de vítimas da AIDS na África. Você fará mais amizades em quatro semanas interessando-se pelos outros do que em dez anos tentando fazer com que os outros se interessem por você.

2. Elimine as palavras “eu”, “me” e “meu” do seu vocabulário e substitua-as por “você” e “seu”

Em vez de dizer:

“Eu sei que esse plano será bem-sucedido porque meus clientes me falaram de como o meu aconselhamento os ajudou a obter o que eles me haviam dito que desejavam.”

Diga:

“Quando **você** tomar essa atitude, ficará entusiasmado com os resultados, pois isso beneficiará não só **você** como **sua** família de uma forma que **você** não imagina.”

3. Faça perguntas que levem as pessoas a falarem sobre si mesmas

“Como foram **suas** férias?”

“Como **você** começou a atuar na **sua** área de trabalho?”

“Como o **seu** filho está se saindo na escola nova?”

“Quem **você** acha que vai ganhar a próxima eleição?”

“O que **você** pensa sobre (qualquer assunto)?”

Conclusão: As pessoas não estão interessadas nem em você nem em mim, mas *nelas mesmas*. Se isso o aborrece, conforme-se. Aceite isso como um fato da vida.

6

COMO ESCOLHER AS MELHORES PERGUNTAS

Normalmente é difícil iniciar e manter uma conversa, em razão não dos temas abordados, mas das perguntas erradas que se fazem.

Há dois tipos de perguntas que você pode fazer:

1. Perguntas Fechadas

Perguntas Fechadas são aquelas que requerem apenas uma ou duas palavras em resposta, encerrando a conversa.

Por exemplo:

P: – Quando você começou a trabalhar como contador?

R: – Há oito anos.

P: – Gostou do filme?

R: – Gostei.

P: – Quem você acha que vai vencer a eleição?

R: – O candidato X.

As Perguntas Fechadas transformam a conversa num interrogatório.

2. Perguntas Abertas

Perguntas Abertas exigem explicações, opiniões e elaboração; elas rapidamente criam uma afinidade entre as pessoas porque passam a idéia de que você se interessa pelo outro e pelo que ele tem a dizer. Quem faz Perguntas Abertas é considerado interessante, sincero, dinâmico e atencioso.

As quatro Perguntas Abertas de maior impacto começam assim:

Como...?

Conte-me sobre...

De que forma...?

Por que...?

Veja as perguntas do exemplo formuladas de forma aberta:

P: – **Como** você começou a trabalhar como contador?

R: – Na escola, eu sempre me interessei pelo modo como os números podiam influenciar os resultados...
etc., etc.

P: – **Conte-me** do que mais gostou no filme.

R: – Adorei a cena em que Drácula entrou pela porta e disse... etc., etc.

P: – **De que forma** você acha que o candidato do Partido X influenciou a eleição?

R: – Nunca votei no Partido Y, mas acho que o debate de ontem à noite pode ter sido o fator decisivo, já que...
etc., etc.

Pratique fazer apenas Perguntas Abertas. Se fizer uma Pergunta Fechada, faça imediatamente a seguir uma Aberta.

Por exemplo:

P: – Quando você se mudou para o Rio de Janeiro?

R: – Há uns dez anos.

P: – **Por que** você acha que o Rio mudou tanto nesse período? (Aberta)

R: – Bem, quando me mudei para cá, não havia tantas construções em certos bairros, mas, de alguns anos para cá, passaram a... etc., etc.

7

COMO INICIAR UMA CONVERSA

Até 90% da opinião das pessoas a nosso respeito são formados nos primeiros quatro minutos de contato, por isso é fundamental adotar maneiras eficazes de iniciar uma conversa. Qualquer que seja a situação, só existem três temas de abertura para um diálogo:

- a situação
- a outra pessoa
- você mesmo

E apenas três maneiras de começar:

- fazer uma pergunta
- emitir uma opinião
- constatar um fato

1. Falar sobre a situação

Falar sobre a situação em que ambos se encontram é geralmente o modo mais simples e fácil de começar. Simplesmente olhe ao redor e faça uma Pergunta Aberta a respeito

do que você observar. Isso pode ser feito em qualquer lugar.
Por exemplo:

Na mercearia: “Reparei que você comprou abobrinha.
Como é que se prepara? Eu nunca fiz abobrinha.”

Na galeria de arte: “O que você acha que o artista
quis dizer?”

Em uma reunião: “Como você foi convocado para
esta reunião?”

Na fila do restaurante: “Por que você acha que este
lugar faz tanto sucesso?”

No supermercado: “Na sua opinião, qual a melhor
maneira de usar este produto de limpeza?”

No trabalho: “Como você começou a atuar nesta área?”

3. Falar sobre a outra pessoa

As pessoas adoram falar de si mesmas e têm prazer em
responder a qualquer coisa que se pergunte a respeito delas.

Em uma festa: “Que brasão interessante esse bordado
na sua jaqueta. O que ele representa?”

No jogo de vôlei: “Você tem um saque e tanto. Como
aprendeu a fazer isso?”

Em uma assembléia: “Reparei que você votou a favor da

remodelação do estacionamento. De que forma acha que ele poderia ser melhorado?”

Na praia: “Vi que você fez curso de salva-vidas. Como se faz para ingressar no curso?”

4. Falar sobre si mesmo

A regra aqui é bem simples: a menos que lhe perguntem sobre você, sua família, sua ocupação ou seus pertences, as pessoas simplesmente *não* estão interessadas. Ao dar início a uma conversa, só tome a iniciativa de fornecer informações sobre você mesmo se for solicitado.

8

COMO MANTER UMA CONVERSA

Crie pontes

Uma boa maneira de lidar com pessoas que dão respostas curtas para Perguntas Abertas é criar uma “ponte” para mantê-las falando. As pontes são, na verdade, versões reduzidas das Perguntas Abertas.

Veja alguns exemplos:

Como assim...?

Por exemplo...?

E então...?

Portanto...

E aí você...

Isso quer dizer que...

O uso de uma ponte deve ser seguido de silêncio da sua parte.

John: – Como você veio morar nesta região?

Martin: – Prefiro o clima daqui.

John: – *Prefere em comparação...*

Martin: – ...ao ar poluído da cidade.

John: – *Isso quer dizer...*

Martin: – ...que passei a viver num ambiente mais saudável com a minha família. Aliás, li uma matéria outro dia que dizia que a saúde das pessoas em geral está sendo prejudicada... etc.

Nesse exemplo, Martin se valeu de duas pontes; ele manteve a bola rolando e não parecia estar fazendo um interrogatório. E também não ficou falando a maior parte do tempo.

Para ser bem-sucedido ao criar uma ponte é preciso realizar duas ações:

1. Incline-se para a frente com a palma da mão estendida ao criar a ponte.
2. Recoste-se e pare de falar após usar a ponte.

Inclinar-se para a frente com a palma da mão estendida evita que você pareça ameaçador e indica ao interlocutor que é a vez dele de falar, pois você passou o comando para ele.

Assim que usar a ponte, *pare de falar!* Resista ao impulso de acrescentar pérolas de sabedoria ao silêncio aparentemente interminável que às vezes pode seguir-se ao uso da ponte. A sua palma estendida passa para o outro a obrigação de dizer alguma coisa; então deixe que ele seja o próximo a falar. Após ceder o comando, recoste-se ou volte a sentar, apóie a mão no queixo e meneie a cabeça. Isso encorajará seu interlocutor a continuar falando.

É divertido criar pontes; elas tornam as conversas mais produtivas e lhe dão um poder de comando silencioso. Combinadas às pequenas expressões de encorajamento, as pontes são uma das ferramentas mais dinâmicas de que você dispõe para manter as conversas.

9

COMO MANTER OS OUTROS INTERESSADOS NO QUE VOCÊ DIZ

Quem é sempre aceito por todos e faz mais amizades do que qualquer um? Não há dúvida: é o cachorro. Assim que vê você, ele abana alegremente o rabo, acha-o absolutamente perfeito e se interessa 100% por você. Ele nunca tem nada depreciativo para dizer a seu respeito, acha que você canta divinamente e, quanto mais tarde você chegar em casa, mais entusiasmado ele ficará ao vê-lo.

Ele lhe dá um amor incondicional, desinteressado, sem cobranças e não fica o tempo todo tentando lhe vender uma apólice de seguro.

Fale com as pessoas apenas sobre assuntos do interesse *delas*, e não sobre o que interessa a você. As pessoas em geral se importam somente com o que *elas* querem, com o que lhes desperta interesse, e não com o que você quer.

Se você vai pescar, não faz sentido usar como isca algo que *você* gosta de comer, como bife, hambúrguer ou sorvete de chocolate. Prenda na isca algo de que o *peixe* irá gostar: uma minhoca ou um camarão fedorento. Essa é a única maneira de influenciar as pessoas: falar apenas sobre o que *elas* desejam.

As pessoas que falam somente de *si mesmas* e de suas próprias necessidades não conseguem despertar interesse nos outros nem obtêm resultados ao conversar.

Você só conseguirá atrair a atenção dos outros se tratar daquilo que *eles* querem e lhes mostrar *como* conseguirão obtê-lo.

COMO FAZER AS PESSOAS GOSTAREM DE VOCÊ IMEDIATAMENTE

Sejam quais forem as expressões faciais que você mostra às pessoas, elas as enviarão de volta para você. Está provado que reagir positivamente a um sorriso é algo que está configurado em nosso cérebro. O sorriso transmite a seguinte mensagem: “Fico feliz em vê-lo e aceito você.” É por isso que todos adoram quem vive sorrindo, como é o caso dos bebês.

A professora Ruth Campbell, da UCL (University College London), descobriu um “neurônio-espelho” no cérebro que ativa a área responsável pelo reconhecimento de rostos e expressões e provoca imediatamente uma reação de espelhamento. Em outras palavras, quer nos demos conta disso ou não, imitamos automaticamente as expressões que vemos.

Nos seres humanos o sorriso exerce quase a mesma função que tem para os demais primatas. Ao sorrir, você mostra ao outro que não representa uma ameaça e isso funciona como um pedido para que você seja aceito em termos pessoais. Essa reação também está configurada no cérebro.

Assim, é muito importante incluir o hábito de sorrir constantemente em seu repertório de linguagem corporal, mesmo

quando não estiver com vontade, porque isso influenciará diretamente a atitude dos outros, a forma como reagirão à sua presença.

Franzir a testa ao falar com alguém é uma expressão facial negativa, pois a pessoa poderá interpretar que você não gosta dela ou que a está criticando. Se você tem esse costume, experimente, ao falar, colocar a mão na testa, para se livrar desse hábito destrutivo.

Quando você sorri para alguém, quase sempre recebe um sorriso de volta. Isso provoca sensações agradáveis em ambos, é uma relação de causa e efeito. Estudos comprovam que a maioria dos encontros decorre mais tranqüilamente, dura mais, tem resultados mais favoráveis e melhora os relacionamentos quando rimos e sorrimos com regularidade. Pratique o sorriso até que ele se torne um hábito. Também está provado que risos e sorrisos fortalecem o sistema imunológico, evitam doenças, agem como medicamento para o corpo, vendem idéias, atraem mais amigos e prolongam a vida.

O bom humor cura.

Sorria!

COMO CRIAR EMPATIA COM AS PESSOAS

As pessoas querem despertar empatia para si próprias e para suas causas, querem ser compreendidas. A técnica SENTIU-DESCOBRIU alcança esse objetivo e provoca uma sensação positiva em relação a você. No lugar de discordar de alguém, fazendo uma queixa ou reclamação, diga:

“Eu entendo como você se SENTE. Conheço alguém que passou por uma situação parecida e se SENTIU da mesma maneira. DESCOBRIU que se... (forneça a solução), poderia obter um resultado favorável.”

Se alguém disser:

“Não posso fazer negócio com a sua empresa porque ouvi dizer que a prestação de serviços é péssima.”

Você deve responder:

“Eu entendo exatamente como você se SENTE. Um de nossos clientes mais fiéis se SENTIU da mesma maneira. Porém, DESCOBRIU que bastava

fazer o pedido antes do final da tarde para receber a mercadoria no mesmo dia.”

Se Sue disser:

“ Acho que não amo você.”

Você poderia responder:

“Sei como se SENTE, Sue. A Jessica se SENTIU da mesma forma em relação ao Paul. Mas, quando eles se sentaram para conversar sobre a situação, ela DESCOBRIU que, no fundo, ele era atencioso e dedicado.”

Em ambos os casos, você não terá discordado do outro nem discutido. Na verdade, fica parecendo que você concordou com a pessoa. Não aja como se estivesse se defendendo de um ataque, reconheça os sentimentos do outro.

COMO SER AGRADÁVEL COM TODOS (ATÉ COM AQUELES QUE O CRITICAM)

Ter modos agradáveis é um dos hábitos mais importantes que se pode cultivar. As pessoas adoram quem é gentil e de-testam quem vive discordando. Para ser agradável com quem o critica, simplesmente concorde com o que foi dito se for verdade ou, se achar que não, concorde com o direito que o outro tem de manifestar uma opinião diferente.

1. Como concordar com a verdade

A melhor reação que se pode ter a uma crítica é concordar com a verdade do que foi dito e em seguida reafirmar sua posição.

Por exemplo:

Mãe: – Se você sair para dançar hoje, vai ter dificuldade para acordar cedo amanhã.

Filha: – Talvez você tenha razão, mas adoro dançar e mal posso esperar para sair!

A filha *concordou com a verdade* da crítica da mãe e ao mesmo tempo manteve a sua posição.

Helen: – Acho que você não devia pedir demissão, Adam. Você é uma figura-chave na empresa, e se a crise econômica piorar ainda terá um emprego. Esse novo negócio que pretende iniciar não oferece nenhuma garantia!

Adam: – Você está certa, Helen. Não há nenhuma garantia, mas sei que me sairei bem e estou ansioso para aproveitar essa oportunidade!

Adam concordou com a verdade do que foi dito por Helen. Ele não discutiu com ela, não se rebaixou nem a depreciou; manteve sua posição sem ser agressivo.

2. Como concordar com o direito que as pessoas têm de expressar uma opinião diferente

Muitas vezes você discordará da crítica que lhe fazem, mas sempre pode concordar com o direito que as pessoas têm de *ter* opinião própria, por mais que você a considere idiota.

Por exemplo:

David: – Se você continuar gastando dinheiro desse jeito em roupas, Mônica, vai acabar falida!

Mônica: – Entendo que você veja dessa forma, David, mas eu adoro a sensação de poder ter vários visuais diferentes.

Lea: – Como pode pensar em comprar um carro dessa marca, Glen? Você sabe que há marcas bem melhores que essa!

Glen: – A sua opinião é válida, Lea, você tem razão ao dizer que há marcas melhores, mas eu adoro dirigir esse carro!

Glen e Mônica estão de acordo com o direito de cada um de ter a sua própria opinião, e Glen ainda concordou com a verdade da crítica, porém nenhum dos dois recuou de sua posição nem fez o outro se sentir mal. Mesmo quando você discordar *totalmente* de uma crítica, quase sempre haverá um meio de ser agradável sem deixar de reafirmar o que você entende como sendo a verdade. Seu objetivo deve ser sempre fazer os outros se sentirem com a razão, mesmo quando discordar deles.

Aqui estão cinco dicas para você se tornar uma pessoa agradável:

1. Decida ser agradável com todos que conhecer
Desenvolva uma natureza gentil e faça os outros sentirem que estão com a razão.
2. Concorde com a verdade
Deixe claro que você concorda com parte do que a pessoa disse. Balance a cabeça e diga: “Sim, você está certo” ou “Concordo com você”.
3. Concorde com o direito que a pessoa tem de expressar uma opinião diferente
Mesmo quando achar que aquilo que o outro disse não faz nenhum sentido, reconheça que ele tem o direito de

pensar daquela forma e, ao mesmo tempo, reafirme o que você considera ser a verdade.

4. Admita quando estiver errado

Aqueles que admitem seus erros são admirados, mas ainda assim as pessoas preferem negar, mentir e culpar os outros. Se você estiver errado, diga:

“Entendi mal...”

“Eu errei...”

“Eu estava enganado...”

5. Evite discussões

É difícil vencer uma discussão, mesmo quando estamos certos. Discussões nos fazem perder amigos e credibilidade, além de proporcionar aos criadores de caso o que eles querem: uma briga.

COMO CRIAR UMA “ENERGIA POSITIVA” PARA VOCÊ

Como já dissemos, até 90% da primeira impressão são formados nos quatro minutos iniciais de conversa, e a avaliação baseia-se sobretudo em nossa linguagem corporal. Em seguida as pessoas prestam atenção ao nosso modo de falar e ao que dizemos e então determinam seu grau de respeito e de interesse por nós.

Para conquistar admiração e respeito no primeiro contato você terá de seguir três regras:

1. Seja positivo em relação a quem você é e ao que faz

Fale com entusiasmo sobre sua situação atual e por que está satisfeito com ela. Nunca se deprecie fazendo comentários como: “Sou apenas um vendedor, uma dona-de-casa, etc.” Em vez disso, diga: “Trabalho para o maior banco do país e ajudo as pessoas a alcançarem seus objetivos em investimentos”, ou “Cuido de meus dois filhos lindos e tenho um casamento muito feliz com o John”.

Se você não conseguir ser positivo em relação a quem é, ninguém mais o será.

2. Demonstre entusiasmo

Fale da vida com expectativas positivas. Essa atitude não só irá valorizá-lo perante os outros como todos se entusiasmarão com você e suas conversas. Sorria sempre – isso faz as pessoas se perguntarem o que você anda fazendo.

3. Não critique nada nem ninguém

Fazer críticas pode ser interpretado pelos outros como demonstração de baixa auto-estima, intolerância ou falta de autoconfiança. Se alguém mencionar um oponente seu, elogie seus pontos fortes. Se não houver nada de favorável a ser dito, não diga nada. Não tente se afirmar destruindo a reputação dos outros.

COMO LEVAR AS PESSOAS A DIZEREM “SIM”

Aqui estão quatro maneiras de ajudar alguém a responder “sim” à sua proposta:

1. Encontre um motivo para que digam “sim”

Tudo o que fazemos, toda linha de ação que escolhemos adotar na vida, é motivado por uma razão específica. Às vezes há diversos motivos para se fazer algo, porém sempre haverá uma razão dominante e é isso que você precisa descobrir. Se você indagar “Qual é a sua principal prioridade?” e ouvir a resposta sem interromper, saberá os motivos que levariam o interlocutor a tomar uma atitude. Nunca parta do princípio de que você sabe o que leva uma pessoa a fazer determinada coisa, pois, se estiver enganado, a pessoa não se sentirá motivada a agir. Nunca dê a alguém as *suas* razões pessoais para fazer algo, a menos que sejam idênticas às do seu interlocutor. Após descobrir o que *o outro* quer, mostre-lhe como obtê-lo por meio da *sua* solução. As pessoas preferem descobrir algo por si próprias a serem convencidas por alguém. Deixe que as pessoas encontrem as próprias soluções para os problemas. Basta que você faça as perguntas certas,

que as conduza à conclusão certa. Ao explicar a sua solução, repita exatamente as palavras que *a pessoa* tiver usado ao mencionar sua maior prioridade.

2. Faça apenas perguntas cuja resposta seja “sim”

Inicie a conversa fazendo perguntas que só possam ter “sim” como resposta. Evite perguntas que possam levar a um “não”.

Eis alguns exemplos desse tipo de pergunta:

“Está interessado em ganhar dinheiro?”

“Estou certo ao dizer que deseja ver sua família feliz?”

“Gostaria de passar mais tempo com seus filhos?”

Faça com que o contato com você seja uma experiência positiva, com muitos “sims”, e os outros terão dificuldade em lhe dizer “não” depois. Ao influenciar pessoas, seu objetivo é mostrar-lhes que estão com a razão, ainda que você não concorde com o ponto de vista delas.

3. Balance a cabeça quando falar e ouvir

Quando nos sentimos confiantes, balançamos a cabeça. Pesquisas revelaram que, mesmo quando meneamos a cabeça *intencionalmente*, temos impressões positivas. Balance a cabeça ao fazer perguntas que terão “sim” como resposta ou quando estiver ouvindo as respostas e observe como os outros começarão a repetir o gesto, sendo persuadidos em relação às suas propostas.

4. Ofereça uma escolha entre dois “sins”

Quando se apresenta apenas uma opção, o outro é obrigado a decidir entre um “sim” e um “não” – o “não” geralmente é a resposta escolhida pela maioria das pessoas porque é a mais segura. Ofereça uma possibilidade de escolha entre duas coisas que deseja que a pessoa responda.

Por exemplo:

“Seria melhor encontrá-lo às 3h ou às 4h?”

“Gosta do verde ou prefere o azul?”

“Vai pagar com cartão de crédito ou dinheiro é mais conveniente?”

“Quando quer começar, quarta ou quinta-feira?”

COMO SER OUVIDO PELOS HOMENS

Pesquisadores chegaram à conclusão de que os homens possuem um conjunto específico de regras ao se comunicarem entre si. Se você é mulher, é muito importante que compreenda e siga essas regras ao lidar com homens.

Aqui estão as regras da “fala masculina”, formuladas a partir de resultados de mapeamentos computadorizados que rastrearam o fluxo sanguíneo e o funcionamento do cérebro masculino:

1. Apresente aos homens uma coisa de cada vez

O cérebro masculino é compartimentado, como se fosse dividido em pequenos cômodos; cada um deles tem uma função e atua isoladamente dos demais. Logo, não fale de várias coisas ao mesmo tempo com um homem. Separe idéias e raciocínios. Trate de uma coisa de cada vez.

2. Deixe que tenham chance de falar

O cérebro masculino ativa *ou* a fala *ou* a audição. Os homens não conseguem fazer as duas coisas simultaneamente, por isso se

revezam na hora de falar. Deixe que os homens tenham chance de falar até concluir a frase, sem interrompê-los.

3. Não demonstre emoções ao ouvir

Os homens costumam achar que quem usa várias expressões faciais ao ouvi-los falar pode ter problemas mentais ou emocionais. Mantenha o semblante sério ao ouvir o que um homem diz e emita sinais de interesses, tais como “A-hã...”, “Entendo...”, “Humm...”, “Certo, certo...”, para encorajá-lo a prosseguir.

4. Forneça fatos e informações

O cérebro masculino é organizado para cumprir tarefas espaciais e interessa-se pela relação entre as coisas. Apresente soluções para os problemas, forneça fatos e testemunhos. Evite alegações emocionais. Em vez disso, prove que sua posição está certa.

5. Fale de forma direta

Os homens usam frases mais curtas que as mulheres, porém contendo mais fatos, dados, informações e soluções. Não arrisque palpites nem presuma nada. Diga o que pretende e vá direto ao ponto.

COMO SER OUVIDO PELAS MULHERES

De acordo com o resultado de pesquisas, as mulheres possuem regras específicas para a comunicação entre elas. Se você é homem, é vital que compreenda e respeite essas regras ao lidar com qualquer mulher.

Eis as regras da “fala feminina”, formuladas a partir de mapeamentos computadorizados que rastream o fluxo sanguíneo no cérebro feminino:

1. Participe da conversa

O cérebro feminino permite que a mulher fale e ouça simultaneamente, razão pela qual muitas vezes as mulheres parecem falar todas ao mesmo tempo. É porque elas *podem*. Se você for esperar a sua vez de falar, vai acabar se cansando. Se não participar ativamente da conversa, isso será interpretado como desinteresse ou crítica.

2. Use expressões faciais ao ouvir

As expressões faciais de uma mulher revelam suas emoções; então, enquanto ela estiver falando, imite as expressões e

os gestos dela para criar afinidade. Nunca faça isso com outro homem.

3. Forneça detalhes pessoais e apele para o lado emocional dela

O cérebro feminino é organizado para ler as emoções dos outros e avaliar as relações entre as pessoas. Revele às mulheres informações pessoais suas e de sua família e mostre, por iniciativa própria, seus sentimentos em relação às coisas.

4. Fale de forma indireta

As mulheres usam frases mais longas que os homens e estas podem conter diversos dados, incluindo os sentimentos e emoções em relação a eles. Evite ir direto ao ponto, apressar a solução do problema ou “fechar a venda”. Seja mais amigável, relaxado e gentil.

AS 17 FRASES NADA EFICAZES QUE DEVEM SER EXCLUÍDAS DO SEU VOCABULÁRIO

Aqui está uma lista de algumas das palavras e frases mais nocivas que se pode pronunciar. Elas parecem querer dizer uma coisa, quando, na realidade, revelam as emoções, os sentimentos e preconceitos de quem fala. Elimine-as do seu vocabulário, pois elas afetarão a sua credibilidade.

O que é dito	Como é interpretado
Mais ou menos Talvez	Falta-lhe confiança ou conhecimento do tema.
Você entende o que quero dizer	Você não tem certeza sobre o que está falando.
A mulher/ O marido	Há uma despersonalização do parceiro.
Na verdade Sinceramente Honestamente Com toda a franqueza Pode acreditar em mim	Com desconfiança. Pessoas que estão prestes a ser desonestas, exagerar ou mentir costumam iniciar suas frases assim.

O que é dito	Como é interpretado
É claro que	Você está tentando forçar a pessoa a concordar.
Devia/Deveria	Você está tentando forçar a pessoa a concordar por culpa ou sentido do dever.
Não me entenda mal	Você está prestes a dizer algo negativo ou a fazer uma crítica.
Na minha humilde opinião	Você vai fazer uma declaração egocêntrica.
Não estou querendo ser	É exatamente o que você está querendo ser. Por exemplo, “Não estou querendo ser rude” é seguido de uma declaração rude.
Vou tentar	Você não acredita realmente que vai conseguir.
Farei o melhor	Seu melhor não é suficiente.
Com todo o respeito	Você não tem nenhum respeito pelo interlocutor.

Tenha cuidado com essas palavras e frases de pouca eficácia e procure eliminá-las do seu vocabulário.

AS 12 PALAVRAS MAIS CATIVANTES QUE SE PODE DIZER

Um estudo da Universidade da Califórnia demonstrou que as palavras com maior poder de persuasão na linguagem falada são:

Descoberta	fácil
garantido	saúde
amor	dinheiro
comprovado	novo
resultados	seguro
poupar	você

Os resultados que você obterá empregando essas palavras de eficácia comprovada irão lhe proporcionar mais amor e uma saúde melhor, além de lhe permitir poupar dinheiro. São absolutamente seguras e fáceis de usar.

Pratique o uso dessas palavras e faça com que se tornem uma constante no seu dia-a-dia.

TRANSFORME NEGATIVAS EM AFIRMATIVAS

Quase sempre é possível transformar críticas destrutivas em elogios construtivos. Em vez de criticar as falhas dos outros, você pode elogiá-los pela tentativa ou por seus progressos.

Análise estes exemplos:

No lugar de dizer...

Você pode dizer...

Que pena que você não conseguiu o aumento.

Barbara, acho ótimo você ter dito ao seu chefe o que quer, mesmo que não tenha dado resultado. O que você acha que pode fazer para que ele mude de idéia?

Essa história que você escreveu é ridícula.

Valerie, gostei do parágrafo em que Daniel é pressionado para se casar, pois as palavras que você escolheu deram vida à situação. De onde você tirou inspiração para essa cena?

Você precisou de cinco tentativas para passar no teste?
O que houve de errado?

Você arrasou, Bill. Não é qualquer um que consegue.
O que você vai fazer para comemorar?

No lugar de dizer...**Você pode dizer...**

Você falhou outra vez!
Acho melhor esperar
alguns meses para
começar de novo.

Parabéns, Sue. Você está
um passo adiante
de onde estava ontem!

COMO LIDAR COM O MEDO E AS PREOCUPAÇÕES

Estudos comprovaram que, dentre as coisas que nos preocupam na vida,

87% nunca chegam a acontecer;

7% acontecem de fato;

6% podem ter o resultado influenciado por nós.

Isso significa que a maioria das coisas com que nos preocupamos não acontecem e que temos pouco ou nenhum controle sobre as poucas coisas que de fato ocorrem. Conseqüentemente, não vale a pena nos preocuparmos com as coisas que tememos.

Aborde o medo (*fear*, em inglês) considerando o que ele realmente é:

Falsa

Evidência

Aparentemente

Real

O medo nada mais é do que uma reação física ao ato de pensar sobre conseqüências que não desejamos. A maior

parte dos seus temores jamais se concretizará. Logo, seus medos nada mais são do que:

Algo falso que aparenta ser real.

Nunca pense naquilo que *não* deseja que aconteça. Pense apenas no que você quer que aconteça de fato, independentemente do resultado final. Em geral, obtemos aquilo em que pensamos.

Resumo

Técnica 5. Como conversar

- O principal interesse das pessoas é por *elas próprias*.
- Elimine as palavras “eu”, “me” e “meu” do seu vocabulário, substituindo-as por “você” e “seu”.

Técnica 6. Como escolher as melhores perguntas

- Faça Perguntas Abertas. Comece com: Como...? Por quê...? De que forma...? Conte-me sobre...

Técnica 7. Como iniciar uma conversa

- Inicie a conversa falando sobre a situação em que se encontram ou sobre a outra pessoa.
- Comece com uma pergunta.

Técnica 8. Como manter uma conversa

- Use pontes como: Por exemplo...? E então...? E aí você... Isso quer dizer que...

Técnica 9. Como manter os outros interessados no que você diz

- Fale apenas sobre o que *os outros* quiserem e mostre-lhes *como* obter o que desejam usando as suas soluções.

Técnica 10. Como fazer as pessoas gostarem de você imediatamente

- Sorria para todos. O sorriso comunica: “Fico feliz em vê-lo e aceito você.”

Técnica 11. Como criar empatia com as pessoas

- Diga ao outro que sabe como se SENTE. Outra pessoa se SENTIU do mesmo modo. Mostre a solução que a pessoa DESCOBRIU.

Técnica 12. Como ser agradável *com todos*

- Concorde com a verdade das críticas.
- Concorde com o direito das pessoas de terem uma opinião diferente da sua.

Técnica 13. Como criar uma “energia positiva” para você

- Seja positivo em relação a quem você é e o que faz.
- Demonstre entusiasmo ao falar.
- Não critique nada nem ninguém.

Técnica 14. Como levar as pessoas a dizerem “sim”

- Encontre um motivo para que digam “sim”.
- Faça somente perguntas cuja resposta seja “sim”.
- Balance a cabeça quando falar e ouvir.
- Ofereça uma escolha entre dois “sins”.

Técnica 15. Como ser ouvido pelos homens

- Apresente aos homens uma coisa de cada vez.
- Forneça fatos e informações.
- Deixe que tenham chance de falar.
- Não demonstre emoções e emita sinais de interesse ao ouvi-los falar.
- Fale de forma direta.

Técnica 16. Como ser ouvido pelas mulheres

- Participe da conversa. Não espere a sua vez de falar.
- Use expressões faciais ao ouvir.
- Forneça detalhes pessoais e apele para o lado emocional.
- Não apresse as soluções e conclusões.
- Fale de forma indireta. Não pressione.

Técnica 17. As 17 frases nada eficazes que devem ser excluídas do seu vocabulário

- Elimine as palavras e frases que afetam a sua credibilidade, tais como: “Mais ou menos”, “Você entende o que quero dizer”, “A mulher/O marido”, “Na verdade”, “Sinceramente”, “Com toda a franqueza”, “Pode acreditar em mim”, “É claro que”, “Devia”, “Deveria”, “Não me entenda mal”, “Na minha humilde opinião”, “Não estou querendo ser”, “Vou tentar”, “Farei o melhor”, “Com todo o respeito”.

Técnica 18. As 12 palavras mais cativantes que se pode dizer

- As 12 palavras que mais devem ser usadas são: descoberta, garantido, amor, comprovado, resultados, poupar, fácil, saúde, dinheiro, novo, seguro, você.

Técnica 19. Transforme negativas em afirmativas

- Encontre uma maneira de transformar críticas destrutivas em elogios construtivos.

Técnica 20. Como lidar com o medo e as preocupações

- Quase nada daquilo com que você se preocupa chega a acontecer, e você tem pouco controle sobre as poucas coisas que vêm a ocorrer. Portanto, não fique se preocupando com tudo.
- Aborde o medo pelo que ele é na maioria das vezes: algo falso que aparenta ser real.

SEÇÃO C

Apresentações de negócios

COMO DEIXAR UMA PRIMEIRA IMPRESSÃO MARCANTE

A primeira impressão é o “amor à primeira vista” do mundo dos negócios.

Seguem-se as Nove Atitudes Iniciais de Ouro:

1. **A entrada:** Ao ser convidado a entrar em uma sala, caminhe sem hesitação. Não fique parado diante da porta como um garotinho de escola travesso esperando ser chamado pela diretora. Quem não tem confiança se atrapalha ao entrar numa sala. Passe pela porta com decisão e mantenha uma velocidade constante.
2. **A abordagem:** Caminhe com firmeza. Pessoas influentes e que atraem a atenção andam de maneira decidida e numa velocidade média, sem dar passos muito largos. Quem caminha devagar ou dá passos largos transmite a idéia de que tem tempo de sobra, não tem interesse no que faz ou não tem muito o que fazer.
3. **O aperto de mão:** Mantenha a palma da mão na vertical e devolva a mesma pressão que a sua mão receber.

Deixe que o outro decida quando encerrar. Jamais dê um aperto de mão diretamente sobre uma mesa, pois pode deixar o outro numa posição de controle em relação a você.

4. **O sorriso:** Ao sorrir, assegure-se de que seus dentes estejam visíveis e sorria com todo o rosto, não apenas com a boca.
5. **O erguer de sobrancelhas:** Trata-se de um antigo sinal de reconhecimento registrado no cérebro para ser enviado e recebido. Basta erguer as sobrancelhas por uma fração de segundo ao reconhecer a pessoa.
6. **O falar:** Pronuncie o nome do seu interlocutor duas vezes nos primeiros 15 segundos e nunca fale por mais de 30 segundos de cada vez. Fale um pouco mais lentamente do que falarem com você.
7. **Ao sentar:** Se tiver de se sentar em uma cadeira baixa, de frente para a outra pessoa, vire-a de modo a ficar num ângulo de 45 graus em relação ao outro, para evitar ser pego na posição de “repreensão”. Se não puder deslocar a cadeira, gire seu próprio corpo.
8. **Os gestos:** Pessoas seguras, calmas e com controle sobre suas emoções fazem movimentos claros, descomplicados e conscientes. Indivíduos de alto status gesticulam menos do que os de menos status. Nunca levante as mãos

acima do seu queixo. Para criar afinidade, imite os gestos e expressões do outro quando for apropriado.

9. **A saída:** Quando terminar, recolha suas coisas de forma calma e resoluta – sem pressa –, dê apertos de mão se for possível, vire-se e deixe o recinto. Se a porta estava fechada quando você entrou, feche-a ao sair. As pessoas o estarão observando ao sair, de modo que, se você for um homem, certifique-se de que a parte de trás dos sapatos esteja bem engraxada. Câmeras ocultas revelaram que, se você for mulher, os outros a observarão de costas – quer você goste disso ou não. Ao chegar à porta, vire-se lentamente e sorria. É melhor que guardem a imagem do seu sorriso do que a da parte de trás do seu corpo.

COMO LIDAR COM AS CRÍTICAS NO TRABALHO

Se um cliente ou um comprador em potencial criticar você ou a sua empresa, use a técnica de “colocar-se no lugar do outro” para dissipar o mal-estar.

Simplesmente pergunte o que *a pessoa* faria se estivesse na mesma situação e alguém lhe fizesse a mesma crítica.

Seja qual for a resposta, diga:

“Isso mesmo! É exatamente o que fizemos!”

Ou: “Você está certo! É o que vamos fazer!”

Por exemplo:

Cliente em potencial: – Ouvi dizer que seu prazo de entrega é péssimo.

Você: – Sim, é verdade que tivemos alguns problemas no depósito num determinado período. Diga, se fosse o administrador de uma empresa e recebesse essa crítica, o que faria?

Cliente em potencial: – Convocaria uma reunião com todos os envolvidos e prepararia um plano concreto para *garantir* as entregas a tempo!

Você: – Você tem toda a razão! Foi exatamente o que fizemos!

Você não só *concordou com a verdade* como também fez o comprador em potencial sentir-se com a razão ao declarar que, além de a opinião dele estar correta, a empresa já havia tomado uma atitude (ou pretendia fazê-lo). Quando você leva o outro a se colocar no seu lugar, desfaz a má impressão e evita que ele queira voltar a fazer aquela crítica.

Se a sua empresa não tomou as providências necessárias para resolver o problema, você não merece fazer negócios com aquele comprador em potencial.

O MODO MAIS EFICAZ DE ATENDER O TELEFONE

A maioria das pessoas atende o telefone assim:

– *Empresa XYZ. Allan falando.*

Se estivesse caminhando em direção a alguém, você não diria “Sou o Allan andando”. Ao telefone, é óbvio para quem liga que você está falando, por isso não mencione a palavra “falando”.

Foi demonstrado em pesquisas que as pessoas se recordam da última palavra que ouvem quando alguém atende o telefone. Logo, deixe para dizer o **seu nome** no final e use um tom ascendente – o que significa elevar o volume e mudar a entonação da voz. Estudos evidenciam que, dessa forma, 86% das pessoas recordarão seu nome, ao passo que somente 6% irão lembrá-lo se você responder “Allan falando...”.

A partir de hoje, ao atender o telefone, diga:

– *Empresa XYZ. Eu sou Allan.*

E use um tom ascendente ao pronunciar seu nome. Isso também estimula a pessoa do outro lado da linha a dizer o nome, levando ao estabelecimento imediato de um relacionamento. A propósito, use o seu nome, não o de Allan.

COMO REPREENDER E CRITICAR

Há momentos em que, como chefe, você terá de apontar os erros de alguém, citar comportamentos inaceitáveis ou contraproducentes. Normalmente detestamos sequer pensar em repreender alguém. As seis técnicas que se seguem podem tornar essa árdua tarefa rápida, eficaz e indolor.

As Seis Regras de Ouro para ser bem-sucedido com críticas, reprimendas e avaliações

1. Use a “técnica do sanduíche”

Quando comemos cebola pura, ela parece arder mais do que ao ser misturada a outros ingredientes de uma salada. Para suavizar o impacto do seu comentário, comece elogiando a pessoa por algo positivo que ela tenha feito. Logo depois faça a crítica, seguida de outro elogio ao desempenho do funcionário.

2. Critique o ato, não a pessoa

Explique que você está satisfeito com a pessoa (desde que isso seja verdade), porém não com o que ela fez.

3. Peça ajuda

Nunca diga para fazerem o que você está “mandando” que façam. Diga que precisa da cooperação do funcionário para solucionar um problema.

4. Admita que já cometeu erros parecidos e forneça a solução

Inicie uma crítica comentando uma falha semelhante que você cometeu no passado. Assim como o dentista aplica uma anestesia antes de obturar um dente, isso tornará a crítica mais fácil de ser digerida. Esclareça que você e outras pessoas tiveram de lidar com desafios idênticos no passado e conte como resolveu a questão. Se você admitir que não é perfeito, os outros se sentirão compelidos a fazer o mesmo.

5. Faça a crítica uma única vez e reservadamente

Nunca repreenda alguém diante de outras pessoas. Faça-o em local reservado, calmamente e mencione a falha e a solução apenas uma vez. Não fique insistindo em comentar o mau desempenho.

6. Conclua com um comentário simpático

Agradeça pela cooperação para a solução do problema e afirme que espera ver a pessoa lidar com aquela situação da maneira que vocês abordaram na conversa.

COMO TER UM DISCURSO CONVINCENTE

Aqueles que são capazes de se colocar diante de uma audiência e falar de modo cativante e motivador conquistam a admiração de todos e são promovidos a posições de liderança, social e profissionalmente.

A seguir estão quatro passos para você fazer, de cabeça, uma palestra motivacional sobre qualquer tema, seja por dois, 20 minutos ou uma hora. Lembre-se desses quatro pontos:

1. Que saco!
2. Por que falar sobre esse tema?
3. Por exemplo?
4. E daí?

1. Que saco!

Quando você se coloca diante da audiência, muitos estarão pensando: “Que saco!... Outra palestra chata.” Por isso é preciso começar com uma declaração ou uma história dramática, empolgante ou engraçada, que comova o público e prenda a sua atenção.

2. Por que falar sobre esse tema?

O próximo passo é dizer aos interlocutores por que você fez a declaração ou contou a história dramática, engraçada ou empolgante, e a importância que isso tem para eles.

3. Por exemplo?

É aqui que se concentra a maior parte do seu discurso. Apresente três pontos ou motivos capazes de mostrar que o que você vai dizer é verdadeiro e importante para eles. Se for falar por um período mais longo, forneça três justificativas para cada um dos três pontos.

4. E daí?

Ao final da palestra, as pessoas estarão pensando: “E o que você pretende que eu faça em relação a isso?” É aí que você deve motivá-las a adotar os pensamentos, idéias e atitudes que sugeriu.

Digamos, por exemplo, que você esteja falando para um grupo de pais sobre segurança nas estradas e seu objetivo seja convencê-los a respeitar a faixa de pedestres e a não atravessar com as crianças em qualquer ponto de uma rua de muito movimento. Você deve falar da seguinte maneira:

1. Que saco!

“Duas mil, trezentas e cinquenta e cinco crianças morreram ou foram mutiladas no ano passado, desnecessariamente, por culpa dos pais. De acordo com as estatísticas, dois de vocês aqui presentes em breve estarão olhando nos olhos de uma criança hospitalizada e rezando para que tudo termine bem. A questão é: quais de vocês?”

2. Por que falar sobre esse tema?

“Levanto este fato, senhoras e senhores, porque se trata do número de crianças atropeladas neste país no ano passado ao atravessarem a rua para se juntarem aos pais. E 96% delas não estavam numa faixa de pedestres. O tema de que vou tratar é fundamental para cada um de vocês, pois todos amam seus filhos.”

3. Por exemplo?

(Ponto 1) “O Conselho Nacional de Segurança recentemente conduziu um estudo englobando 46 escolas e descobriu...” (justifique o ponto 1 citando fatos, estatísticas e outras informações).

(Ponto 2) “Fizemos o nosso próprio levantamento das atitudes dos pais em relação à segurança nas estradas em nossa região e chegamos à conclusão...” (justifique o segundo ponto).

(Ponto 3) “Como pai, e estou certo de que vocês se sentem da mesma forma, já me perguntei diversas vezes...”

(o terceiro ponto, quem sabe, envolvendo uma opinião pessoal, emocional).

4. E daí?

“O que eu gostaria que fizessem é que, a partir de hoje, ao buscarem seus filhos no colégio...” (motive a platéia a fazer o que você sugeriu).

Quando tiver concluído, cale-se e sente-se.

Nunca agradeça à platéia por ouvi-lo. Se você fez um bom trabalho, eles é que devem agradecer.

COMO UTILIZAR UMA APRESENTAÇÃO VISUAL

Pesquisas mostram que, em apresentações visuais utilizando livros, mapas, gráficos ou um notebook, 82% das informações absorvidas pelas pessoas são recebidas pelos olhos, 11% pelos ouvidos e 7% pelos outros sentidos.

Fale, mostre e envolva

O estudo Wharton feito nos Estados Unidos concluiu que o nível de assimilação em apresentações orais é de apenas 10%. Em comparação, é de 51% quando a apresentação oral é combinada a uma apresentação visual. Isso significa um aumento de 400% na eficiência em decorrência da utilização de recursos visuais.

O estudo também aponta que os meios visuais encurtam o tempo das reuniões de negócios em 18,6 a 25,7 minutos – o que representa uma economia de 28%. Ressalte-se que, ao se usar uma combinação de recursos verbais, visuais e emocionais, a taxa de assimilação sobe para 92%.

Nós retemos:

10% daquilo que ouvimos

51% daquilo que vemos e ouvimos
92% daquilo que vemos, ouvimos e com que nos
envolvemos

Assim, quando você apenas fala, obtém o resultado mínimo. Contar e mostrar produz um efeito mediano. Contar, mostrar e conseguir que as pessoas se envolvam com sua apresentação faz com que você atinja o nível máximo de assimilação.

Use o Erguer de Impacto

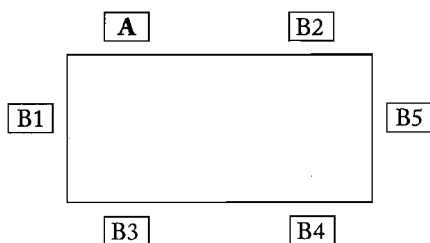
Utilize uma caneta para apontar durante a palestra ou reunião e, ao mesmo tempo, exponha com palavras o que a pessoa estiver vendo. Em seguida, erga a caneta e mantenha-a entre os olhos do interlocutor e os seus. Isso se denomina *Erguer de Impacto* e possui o efeito magnético de fazer a pessoa manter a cabeça erguida de modo a olhar diretamente para você, *vendo e ouvindo* o que você estiver dizendo. Esse gesto proporcionará uma maior absorção da mensagem do que ocorreria se você apenas se apresentasse oralmente. Conserve a palma da outra mão visível enquanto estiver falando.

Mantenha um contato visual mais intenso com os homens quando estiver fazendo a apresentação, e menos freqüente com as mulheres. Se estiver na dúvida, faça o contato visual na mesma proporção em que a outra pessoa fizer.

COMO DECIDIR ONDE SE SENTAR EM UMA ENTREVISTA

Certas estratégias envolvendo cadeiras e posicionamento ao sentar tanto podem criar uma atmosfera favorável quanto desfavorável no escritório ou em casa.

Existem cinco posições em que você pode estar quando se trata de uma mesa retangular. Suponhamos que o seu interlocutor é a figura A e você é a figura B:



A posição competitiva/defensiva (B3)

A mesa se torna uma grande barreira entre as partes. Sentar-se de frente para alguém pode criar um clima defensivo, competitivo, levando a eventualmente uma defesa acirrada do ponto de vista de cada um.

Pesquisas realizadas em reuniões de negócios concluíram que 56% das pessoas consideram tal posicionamento competitivo. Em um ambiente profissional, esse é um posicionamento entre competidores, ou quando um pretende repreender o outro. Quem se sente diante de outra pessoa fala menos, é mais negativo, competitivo e agressivo. Se você for obrigado a se sentar nessa posição, gire a cadeira 45 graus em relação à pessoa A.

A posição de cooperação (B2)

É uma posição usual quando duas pessoas pensam da mesma forma ou estão trabalhando juntas. Estudos demonstraram que 55% das pessoas apontam essa posição como a de maior cooperação, ou intuitivamente se sentaram assim ao serem solicitadas a trabalhar em parceria com alguém. É uma das melhores posições para se fazer uma apresentação e para que esta obtenha boa aceitação. E ainda oferece um bom contato visual, além da possibilidade de espelhar a linguagem corporal do interlocutor.

A posição de canto (B1)

Essa é a posição usada nas conversas amigáveis e informais. Trata-se da posição mais estratégica para se fazer uma apresentação, partindo-se do princípio de que a pessoa A é a audiência. Ao simplesmente deslocar a cadeira para a posição B1, você pode trazer descontração a um ambiente tenso e aumentar as chances de um resultado positivo.

As posições B4 e B5 são as escolhidas numa biblioteca para transmitir independência e ausência de envolvimento, devendo ser evitadas ao se fazerem apresentações.

Se você for convidado a sentar-se em uma área informal do escritório ou da casa de alguém – como a uma pequena mesa redonda, para tomar um café –, isso será um bom sinal, pois 95% das manifestações de rejeição no ambiente profissional vêm de alguém sentado atrás de uma mesa. Jamais se sente em um sofá que afunde a ponto de fazê-lo parecer um par de pernas gigante com uma pequena cabeça no topo. Se for preciso, sente-se com a postura ereta na extremidade do sofá, de modo a poder controlar sua linguagem corporal, e posicione-se num ângulo de 45 graus em relação à outra pessoa.

DEZ ESTRATÉGIAS DE LINGUAGEM CORPORAL CAMPEÃS QUE O COLOCARÃO EM POSIÇÃO DE VANTAGEM

Como nós mostramos, 90% da opinião das pessoas se forma em menos de quatro minutos, e entre 60% e 80% da impressão que você deixa tem origem não-verbal. As dez estratégias que se seguem lhe darão melhores oportunidades de causar uma boa impressão:

1. Mantenha as palmas das mãos para cima

Ao falar, certifique-se de que as palmas das suas mãos estejam visíveis. A reação a esse antigo sinal está registrada no cérebro humano. As pessoas irão considerá-lo alguém que não oferece ameaça e terão reações positivas em relação a você.

2. Mantenha os dedos unidos

Aqueles que ao falar mantêm os dedos cerrados e as mãos abaixo do queixo atraem mais atenção. Afastar os dedos ou erguer as mãos acima do queixo pode ser interpretado como falta de autoridade.

3. Endireite os ombros

Sentar-se com os braços apoiados nos braços da cadeira é indicativo de posição de poder e transmite uma imagem de força e retidão. Indivíduos humildes e frustrados deixam os braços penderem para dentro dos braços da cadeira, mantendo os cotovelos junto ao corpo para se protegerem, sendo vistos como temerosos ou pessimistas; portanto, evite sentar-se assim.

4. Mantenha distância

Respeite o espaço de cada um, principalmente nos minutos iniciais de uma reunião. Se você se aproximar demais, o outro pode recuar, recostando-se ou gesticulando de modo a revelar irritação, por exemplo, tamborilando os dedos ou apertando e soltando uma caneta repetidamente. Sente-se próximo de pessoas que já lhe são familiares e mais afastado daquelas que ainda não conhece, e perto daquelas que têm mais ou menos a sua idade e distante dos bem mais velhos ou bem mais jovens.

5. Imita a linguagem corporal dos demais

Repetir a linguagem corporal e os padrões de linguagem do outro cria afinidade rapidamente. Em uma reunião, espelhe a posição do seu interlocutor ao sentar, a postura, a inclinação do corpo, o gestual, as expressões faciais e o tom de voz. Em pouco tempo ele começará a achar que gosta de algo em você e o descreverá como alguém “com quem é fácil conviver”.

Em entrevistas com casais, observe quem imita quem, a fim de descobrir qual deles toma as decisões. Se a mulher fizer os movimentos iniciais e o homem a imitar, não valerá muito a pena pedir que ele decida algo.

6. Fale na mesma velocidade

A velocidade com que uma pessoa fala revela quão rapidamente seu cérebro é capaz de analisar informações. Fale na mesma velocidade ou ligeiramente mais devagar e imite a inflexão, a entonação da voz. Estudos mostram que as pessoas se sentem pressionadas quando alguém fala mais rápido do que elas.

7. Descruze os braços

Braços cruzados sobre o peito representam uma tentativa da pessoa de colocar uma barreira entre ela e algo de que não gosta. Nessa posição, a assimilação do que lhe é dito cai em torno de 40%. Para que a pessoa mude de posição, dê-lhe alguma coisa para segurar ou algo para fazer. Entregue-lhe uma caneta, um livro, um folder, uma amostra ou um teste escrito para encorajá-la a soltar os braços e inclinar-se para a frente. Se pretende ser persuasivo, *já* cruze os braços em uma reunião frente a frente.

8. Toque no cotovelo da pessoa

Se você for tocado, responda com o mesmo gesto. Se não o tocarem, não toque em ninguém. Por meio de experiências,

entretanto, descobriu-se que quando se toca suavemente no ombro de alguém por, no máximo, três segundos, a pessoa tenderá a colaborar 68% mais do que se não tivesse sido tocada.

Foi demonstrado em estudos que garçonetes instruídas a tocar nos cotovelos e nas mãos dos clientes de restaurantes obtêm 80% a mais em gorjetas dos homens, ao passo que os garçons recebem 32%, independentemente do sexo do cliente. Em outras palavras, um toque habilidoso no cotovelo ou na mão pode aumentar em até três vezes as chances de você obter o que deseja.

9. Repita o nome da pessoa

Da próxima vez que conhecer alguém e apertar a sua mão, estenda o braço esquerdo, toque levemente no ombro ou na mão da pessoa enquanto dá o aperto de mão e repita o nome dela para confirmar que o entendeu corretamente. Isso não só faz a pessoa se sentir importante como ajuda você a memorizar o nome, por meio da repetição.

10. Evite tocar no seu rosto

Está praticamente comprovado que quando alguém mente ou esconde informações toca muito mais no nariz e em outras partes do rosto em virtude de um aumento da pressão sangüínea. Ainda que você sofra de alguma alergia e tenha o hábito de coçar o nariz, quem não o conhece pode supor que esteja mentindo. É melhor manter as mãos longe do rosto.

Pratique tudo

Antes de se encaminhar para uma reunião, sente-se em silêncio por alguns instantes e ensaie mentalmente as técnicas abordadas. Quando conseguir visualizá-las com clareza, seu corpo será capaz de colocá-las em prática. É preciso que você seja convincente ao participar de uma entrevista, razão pela qual deve antes praticar mentalmente como irá agir, se quiser que os outros o levem a sério.

Com a prática, essas habilidades rapidamente se tornam naturais em você e passam a lhe ser úteis pelo resto da vida.

Resumo

Técnica 21. Como deixar uma primeira impressão marcante

- Ao entrar em uma sala, caminhe com firmeza, sem hesitação.
- Mantenha o aperto de mão na vertical e devolva a mesma pressão que receber.
- Sorria. Mostre os dentes e sorria com todo o rosto.
- Erga as sobrancelhas por uma fração de segundo.
- Pronuncie o nome da pessoa duas vezes nos primeiros 15 segundos.
- Posicione o corpo num ângulo de 45 graus em relação ao seu interlocutor.
- Faça movimentos e gestos claros, descomplicados, conscientes.
- Ao sair, recolha suas coisas com calma e determinação. Se você for mulher, vire-se e sorria.

Técnica 22. Como lidar com as críticas no trabalho

- Faça com que o outro se coloque no seu lugar e pergunte a ele o que faria se estivesse diante do mesmo problema e alguém criticasse a empresa.

Técnica 23. O modo mais eficaz de atender o telefone

- Certifique-se de que a última palavra ouvida pelo interlocutor seja o seu nome e use um tom ascendente.

Técnica 24. Como repreender e criticar

- Use a “técnica do sanduíche”.
- Critique o ato, não a pessoa.
- Peça a ajuda dessa pessoa.
- Admita que já cometeu erros parecidos e mostre a solução.
- Faça a crítica uma única vez e reservadamente.
- Conclua com um comentário simpático.

Técnica 25. Como ter um discurso convincente

- Que saco! – Comece com uma história ou declaração dramática, empolgante ou engraçada.
- Por que falar sobre esse tema? – Explique por que fez a declaração e a importância do tema para a platéia.
- Por exemplo? – Apresente três pontos de grande impacto e três justificativas para cada um deles.
- E daí? – Motive a platéia a agir de acordo com o que você sugeriu.

Técnica 26. Como utilizar uma apresentação visual

- Mostrar coisas às pessoas e fazer com que se envolvam com a apresentação garante o máximo de assimilação daquilo que foi dito.
- Use o *Erguer de Impacto* para fazer as pessoas levantarem os olhos para *vê-lo* e *ouvi-lo* durante a apresentação.

Técnica 27. Como decidir onde se sentar em uma entrevista

- Evite sentar-se na posição competitiva/defensiva.
- Tire proveito das posições de cooperação e de canto.

Técnica 28. Dez estratégias de linguagem corporal campeãs que o colocarão em posição de vantagem

- Mantenha as palmas das mãos para cima.
- Mantenha os dedos unidos.
- Endireite os ombros.
- Mantenha distância.
- Imita a linguagem corporal dos demais.
- Fale na mesma velocidade.
- Descruze os braços.
- Toque no cotovelo da pessoa.
- Repita o nome da pessoa.
- Evite tocar no seu rosto.

Conclusão

COMO ADESTRAR UM ELEFANTE

Você já notou como os elefantes de circo são amarrados a uma correntinha presa a um pino de aço pregado no chão?

Um elefante jovem não teria nenhuma dificuldade em arrancar o pino ou em quebrar a correntinha; os elefantes adultos, no entanto, nem tentam fugir.

Por que isso acontece?

Quando filhotes, os elefantinhos são diariamente presos a um pesado bloco de concreto por uma corrente grossa que é amarrada a uma de suas patas durante horas.

Não adianta puxarem, se debaterem, gritarem nem barrirem, pois não conseguem se libertar. À medida que crescem, eles aprendem que, não importa o quanto tentem, é impossível se libertarem das correntes. E eles acabam parando de tentar. Passam a estar mentalmente condicionados a acreditar que, quando uma corrente é amarrada a uma de suas patas, é impossível escapar, não importa a espessura ou de que modo esteja fixada ao chão. Se estiverem presos a uma corrente, estarão aprisionados.

Da mesma forma, a partir do dia em que nascemos, sofremos um condicionamento. Afora os nossos instintos naturais, nascemos sem nenhum conhecimento e tudo o

que fazemos e pensamos é resultado do que nos transmitem os nossos “adestradores”: nossos pais, irmãos, amigos, professores, a propaganda e a televisão. A maior parcela desse condicionamento é sutil e repetitiva e penetra em nosso subconsciente, ficando armazenada para tomadas de decisão em momentos posteriores da vida. Embora um pouco desse condicionamento sirva para a nossa segurança, grande parte dele, no entanto, prejudica o crescimento pessoal, nos aprisionando por correntes mentais e emocionais.

Nossos pais nos dizem que “devemos olhar para as crianças, mas não devemos dar ouvidos a elas”.

Os professores nos avisam para falar “apenas quando nos dirigirem a palavra”.

Nossos amigos afirmam: “Nunca deixe um emprego seguro.”

A sociedade nos alerta: “Pague suas dívidas e poupe para a aposentadoria.”

A mídia nos diz que não somos bons o bastante. Para sermos felizes, temos de emagrecer, ter pele, cabelo e dentes perfeitos – e cheirar bem.

As mensagens são sutis e repetitivas e acabam se tornando parte de nossas crenças. À medida que avançamos na curva de aprendizado mais acentuada em nossa vida, ouvimos dizer que *não somos capazes* com muito mais frequência do que o contrário.

Tal como o elefante é condicionado a acreditar que não pode escapar, facilmente nos tornamos pessoas que “não são capazes”, impedidas de alcançar o sucesso por um reiterado condicionamento negativo.

A abordagem do deslocamento

Imagine que seus hábitos e sua forma de agir na vida sejam como a água em um balde.

Outras pessoas encheram o balde: nossos pais, professores, amigos e a mídia.

Agora imagine que cada nova habilidade e abordagem positiva que você aprende com este livro é uma pedrinha jogada no balde; a água que é deslocada representa os hábitos e atitudes negativos. Ao final, as pedras expulsarão quase toda a água do balde e ele ficará repleto de habilidades, atitudes e hábitos positivos que lhe serão úteis ao longo de toda a sua vida.

Este livro mostra as pedrinhas de que você precisa para se relacionar com os outros num nível mais elevado, para se tornar uma pessoa mais interessante, influente e carismática e ajudar os demais a tomar decisões com convicção. Pratique uma habilidade a cada dia até que se transforme em algo inerente a você. São necessários 30 dias de repetição para se adquirir um novo hábito e torná-lo permanente.

Comece a substituir as restrições negativas por hábitos positivos *agora*. Como? Da mesma maneira que o elefante é adestrado, ou seja, aprendendo por meio da repetição, praticando constantemente ações *positivas* até que passem a ser hábitos de que você “é capaz”.

FONTES DE REFERÊNCIA

- PEASE, ALLAN. *Questions Are the Answers*. Pease International, 2003.
- PEASE, A.V. *The Hot Button Selling System*. Pease Training, 1976.
- PEASE, ALLAN & BARBARA. *Desvendando os segredos da linguagem corporal*. Rio de Janeiro: Sextante, 2005.
- . *How to Remember Names & Faces*. Pease International, 1996.
- . *Por que os homens fazem sexo e as mulheres fazem amor?* Rio de Janeiro: Sextante, 2000.
- . *Por que os homens mentem e as mulheres choram?* Rio de Janeiro: Sextante, 2003.
- . *Why Men Can Do Only One Thing at a Time & Women Won't Stop Talking*. Pease International, 2003.
- PEASE, ALLAN & GARNER, Alan. *Talk Language*, Pease International, 2004.

SOBRE OS AUTORES

ALLAN e BARBARA PEASE são reconhecidos internacionalmente por seus trabalhos nas áreas de relacionamento humano e linguagem corporal. Eles já venderam mais de 12 milhões de livros sobre esses temas e tiveram suas obras traduzidas para mais de 30 idiomas.

A empresa do casal, Pease Training International, produz vídeos, cursos de treinamento e seminários para empresas e órgãos governamentais de todo o mundo. Eles são autores de *Por que os homens fazem sexo e as mulheres fazem amor?*, *Por que os homens mentem e as mulheres choram?*, *Desvendando os segredos da linguagem corporal* e *Será que a gente combina?*, todos publicados pela Editora Sextante.

CONHEÇA OUTROS TÍTULOS DE ALLAN E BARBARA PEASE

POR QUE OS HOMENS FAZEM SEXO E AS MULHERES FAZEM AMOR?



“Esse livro é leitura obrigatória para todos os homens e mulheres que se amam, se odeiam ou simplesmente convivem. Você vai aprender sobre si mesmo, sobre o sexo oposto e como melhorar seus relacionamentos.”

DR. DENIS WAITLEY, autor de *Impérios da mente*

Nesse livro você vai conhecer os importantes avanços da ciência da evolução humana e como suas descobertas se aplicam ao relacionamento entre homens e mulheres. Serão apresentadas algumas conclusões perturbadoras e controvérsias vão surgir, mas vamos nos reconhecer, entender melhor muitas coisas e, certamente, aprender a conviver melhor.

Você vai saber, entre outras coisas:

- Por que as mulheres se desesperam com o silêncio dos homens
- Por que os homens não devem mentir para as mulheres
- Por que as mulheres são mais fiéis do que os homens
- Por que os homens monopolizam o controle remoto
- Por que as mulheres têm dificuldade de estacionar junto à calçada
- Por que os homens detestam críticas
- Por que, quando estressados, os homens se calam e as mulheres falam tanto.

POR QUE OS HOMENS MENTEM E AS MULHERES CHORAM?



Os humanos são infinitamente complicados. As mulheres dizem querer homens sensíveis, mas não sensíveis demais. Os homens não entendem essa sutil diferença. Não percebem que precisam ser sensíveis em relação aos sentimentos da mulher, mas duros e másculos em outras situações.

Para ter alguma chance de levar uma vida feliz e desfrutar a quota de prazer, emoção e enriquecimento que um bom relacionamento é capaz de proporcionar, precisamos entender as diferenças e aprender a melhor maneira de lidar com elas.

Por que os homens mentem e as mulheres choram? é o segundo degrau na escada do conhecimento sobre os relacionamentos. Para fazer esse trabalho, os autores viajaram por mais de 30 países, coletando e confrontando informações, pesquisas e estudos científicos sobre o assunto.

O resultado é uma espécie de manual de instrução, que responde às principais dúvidas em relação ao sexo oposto, mas de uma forma tão divertida que nos leva a rir das nossas próprias diferenças. Com histórias reais e soluções práticas, esse livro pode facilitar o diálogo com seu parceiro e melhorar a convivência entre vocês. Boa sorte!

DESVENDANDO OS SEGREDOS DA LINGUAGEM CORPORAL



Um gesto vale mais do que mil palavras. Provavelmente você já ouviu essa frase, mas talvez não tenha se dado conta do quanto ela é verdadeira. Em *Desvendando os segredos da linguagem corporal*, Allan e Barbara Pease esclarecem que 93% da comunicação humana é feita através de expressões faciais e movimentos do corpo.

Quando aprendemos a prestar atenção em nossa linguagem corporal e a interpretar corretamente a dos outros, passamos a ter maior controle sobre as situações, pois podemos identificar sinais de abertura, de tédio, de atração ou de rivalidade e agir de forma adequada aos nossos objetivos.

Com bom humor e uma sólida base científica, os autores explicam o significado real de gestos que usamos no dia-a-dia, como cruzar os braços, coçar o nariz e balançar a cabeça, evitando os habituais mal-entendidos causados pela contradição entre o que dizem nossas palavras e nosso corpo.

Esse guia fundamental ensina como melhorar os relacionamentos, aumentando nossa capacidade de comunicação e de entendimento com as pessoas. Além disso, você vai descobrir como:

- Causar uma impressão positiva.
- Ser bem-sucedido em entrevistas e negociações.
- Saber se uma pessoa está disponível.
- Criar vínculos rapidamente e obter a cooperação de alguém.
- Tornar-se uma pessoa agradável e sociável.
- Saber se uma pessoa está mentindo.
- Ler nas entrelinhas.
- Usar a linguagem corporal para conseguir o que deseje.
- Reconhecer sinais amorosos e jogos de poder.

SERÁ QUE A GENTE COMBINA?



- Será que seu parceiro ouve e entende o que você diz?
- Será que os defeitos dele, que atualmente parecem tão insignificantes, não vão se tornar insuportáveis com o passar do tempo?
- Por que parece haver tantas diferenças no comportamento sexual de vocês?
- É possível manter a chama da paixão mesmo depois de muitos anos de relacionamento?

Esse divertido livro vai ajudar você a responder a essas e a muitas outras perguntas. Com mais de 20 testes e questionários, ele esclarece alguns dos pontos que mais causam desentendimentos entre homens e mulheres, como o sexo, o romantismo, a sogra, a mentira e a falta de comunicação.

Escrito pelos renomados especialistas em relacionamentos e linguagem corporal, Allan e Barbara Pease, *Será que a gente combina?* foi elaborado a partir das questões mais importantes dos livros *Por que os homens fazem sexo e as mulheres fazem amor?* e *Por que os homens mentem e as mulheres choram?*, que já venderam mais de sete milhões de exemplares ao redor do mundo.

Com esse guia nas mãos, você e seu parceiro se entenderão melhor e conseguirão ter uma vida muito mais harmoniosa e feliz. Faça os testes e descubra se seu amor vai dar certo.

CONHEÇA OS 50 CLÁSSICOS DA SEXTANTE

ESPIRITUALIDADE/INSPIRAÇÃO

Muitas vidas, muitos mestres, de Brian Weiss

Muitas vidas, uma só alma, de Brian Weiss

Jesus, o maior psicólogo que já existiu, de Mark W. Baker

Conversando com os espíritos, de James Van Praagh

A última grande lição, de Mitch Albom

Uma ética para o novo milênio, de Sua Santidade, o Dalai-Lama

A arte da meditação, de Daniel Goleman

O Mestre dos Mestres (Coleção Análise da Inteligência de Cristo),
de Augusto Cury

Espiritualidade, um caminho de transformação, de Leonardo Boff

Autobiografia de um iogue, de Paramahansa Yogananda

O Poder do Agora, de Eckhart Tolle

NEGÓCIOS

O monge e o executivo, de James C. Hunter

Como se tornar um líder servidor, de James C. Hunter

Jesus, o maior líder que já existiu, de Laurie Beth Jones

Faça o que tem de ser feito, de Bob Nelson

Seu balde está cheio?, de Tom Rath e Donald O. Clifton

A hora da verdade, de Jan Carlzon

A Boa Sorte, de Álex Rovira Celma e Fernando Trías de Bes

Você é mais capaz do que pensa, de John G. Miller

Seis fundamentos do sucesso profissional, de Stuart R. Levine

FICÇÃO

O Código Da Vinci, de Dan Brown

Ponto de Impacto, de Dan Brown

Anjos e Demônios, de Dan Brown

Fortaleza Digital, de Dan Brown

As cinco pessoas que você encontra no céu, de Mitch Albom

LIVROS DE BOLSO

Você é insubstituível, de Augusto Cury
Dez leis para ser feliz, de Augusto Cury
Seja líder de si mesmo, de Augusto Cury
Palavras de sabedoria, de Sua Santidade, o Dalai-Lama
A vida é bela, de Dominique Glocheux
Filtro solar, de Mary Schmich
Posso conseguir o que desejo, de Iyanla Vanzant
Quem acredita sempre alcança, de Peter McWilliams

AUTO-AJUDA

O método fácil de parar de fumar, de Allen Carr
Por que os homens fazem sexo e as mulheres fazem amor?,
de Allan e Barbara Pease
Desvendando os segredos da linguagem corporal,
de Allan e Barbara Pease
Por que os homens mentem e as mulheres choram?,
de Allan e Barbara Pease
O poder que vem do seu nome, de Aparecida Liberato e Beto Junqueyra
Nunca desista de seus sonhos, de Augusto Cury
Pais brilhantes, professores fascinantes, de Augusto Cury
100 segredos das pessoas felizes, de David Niven
100 segredos dos bons relacionamentos, de David Niven
Não leve a vida tão a sério, de Hugh Prather
Mantenha o seu cérebro vivo, de Laurence Katz e Manning Rubin
Enquanto o amor não vem, de Iyanla Vanzant
A Dieta do Abdômen, de David Zinczenko e Ted Spiker
A Dieta de South Beach, de Arthur Agatston
O poder da paciência, de M. J. Ryan

REFERÊNCIA

1.000 lugares para conhecer antes de morrer, de Patricia Schultz
O ócio criativo, de Domenico De Masi

INFORMAÇÕES SOBRE OS PRÓXIMOS LANÇAMENTOS

Para receber informações sobre os lançamentos da
EDITORA SEXTANTE, basta enviar um e-mail para
atendimento@esextante.com.br
ou cadastrar-se diretamente no site
www.sextante.com.br

Para saber mais sobre nossos títulos e autores, e enviar
seus comentários sobre este livro, visite o nosso site:
www.sextante.com.br

EDITORA SEXTANTE

Rua Voluntários da Pátria, 45 / 1.404 – Botafogo
Rio de Janeiro – RJ – 22270-000 – Brasil
Telefone: (21) 2286-9944 – Fax: (21) 2286-9244
E-mail: atendimento@esextante.com.br