

Resumo : A Força da persuasão

Tonya Reiman

1 SEU PRÓPRIO ALFA

1.1 Fundamentos da linguagem corporal

Micro : movimentos, postura, tom de voz Macro : expressões e gestos

1.1.1 Ponto de partida, a codificação

- o **aperto de mão** pode revelar se você está diante de uma pessoa dominadora ou submissa
- os **olhos**
 - observar a posição normal dos olhos
 - determinar o padrão do movimento oculares (abaixo, para cima, direita, esquerda). Fazer varias perguntas sem querer intimidar cujas respostas impliquem a lembrança de algo factual ou visual.
 - se uma pessoa mente ela vai ter um movimento dos olhos diferentes da normal (utilização de uma parte diferente do cérebro para criar uma historia falsa que para lembrar-se de detalhes verdadeiros)
- A confiança leva ao caraísmo. Ao contrario, uma falta pode resultar em uma aura negativa.
- "Vá em frente, agora mesmo, tire um segundo para alongar o pescoço, os ombros e as costas. Faça um grande alongamento matinal. Não importa quão bem (ou mal) se sinta atualmente, aposto que se sentirá ainda melhor."
- Tenta ver o seu lado. Se uma pessoa se abre (corpo) é um primeiro passo para abrir sua mente.
- Ansiedade se traduz entre outros por uma respiração curta.
- Pernas e pés podem dizer muito sobre alguém. direção dos pés podem indicar o desejo de uma pessoa. Pés fechados é igual a inseguridade.

Comentários

- Muitas vezes a lamagem corporal depende do contexto.
- O corpo é o reflexo dos sentimentos/emoções. Da mesma maneira, adotar uma posição corporal diferente pode mudar a seu sentimento atual.
- Se tem um desacordo entre a comunicação oral e corporal, acreditar no corpo.

Exemplo

- Uma Thurman e André Balazs : olhos fechados, segura seus braços
- Ben Affleck e Jennifer Lopez : olhos dela fechados, dele abertos, ele tem os braços pendentes

1.1.2 O efeito Harding

- Warren Harding, 29 presidente dos Estados Unidos;
- traços esculturais, voz potente, olhos penetrantes : presença autoritária.
- evitar manifestações de insegurança, na tocar repetidamente a face, morder os lábios, roer as unhas.

1.1.3 Os primeiros quatro minutos

- Depois de quartos minutes, já tera formado uma opinião básica para poder iniciar a magica verbal.
- A pessoa esta inclinada a ouvir o que quer dizer ?
- Você esta perto demais ? Não invadir o espaço alheio.
- Manter uma excelente postura. Manter os pés pontado para seu interlocutor. Não cruzar as mãos.

1.2 O enigma fundamenta

1.2.1 Como o cérebro comanda a vida

- O hemisfério esquerdo decifra as palavras literalmente, o direito as traduz (emocional, tom da fala, insinuações).
- Qual do direito ou do esquerdo é dominante ?
 - VER PAGINA 35
- O neocortex pode mentir, mas abaixo dele, no cérebro mamífero, o sistema límbico fara com que a verdade venha à tona.

1.2.2 Cérebro reptiliano

- Parte mais antiga, localizado na base do talo cerebral, controla batimento cardíaco, pressão sanguínea, respiração, digestão e reprodução.
- Objetivo : sobreviver e manutenção, tudo automático não ha pensamentos

1.2.3 De onde vêm as emoções

- Como vimos, o sistema límbico — que abriga a glândula pituitária, a amígdala, o tálamo, o hipotálamo, o giro cingulado e o hipocampo — localiza-se abaixo do córtex cerebral e está envolvido no controle de emoções, motivação e

memória

- Amígdala : uma das principais áreas envolvidas nas emoções (raiva, agressão, amizade e amor)
- Tálamo : estímulo de medo em função de informações recebidas pelas sinais sensoriais.
- Hipocampo : memória de longo prazo, também prazer raiva desgosto tédio e incontável risada
- Glândula pituitária : libera hormônios do estresse em resposta a situações de perigo

- Paul Ekman, ha sete emoções cujas apressões faciais são universais

Emoções	
Tristeza	As pálpebras superiores se erguem em formato de um V invertido, enquanto as inferiores se elevam, e linhas podem ser vistas ao longo da testa. A boca fica repuxada para baixo, enquanto as pálpebras se curvam
Surpresa	As sobrancelhas se curvam e se levantam. O branco dos olhos pode ser observado acima e, às vezes, abaixo da íris. As pálpebras superiores sobem, enquanto as inferiores se arredondam. Surgem rugas na testa. A boca se abre e os lábios ficam afastados.
Medo	As sobrancelhas se erguem em conjunto, as pálpebras superiores se levantam e o branco dos olhos pode ser visto acima da íris. As pálpebras inferiores ficam tensas, enquanto os lábios se separam, repuxando-se para baixo, igualmente tensos.
Raiva	A testa se enrug e encolhe. As pálpebras superiores também se encolhem. Os olhos ficam esbugalhados, com as pálpebras inferiores tencionadas e as narinas dilatadas. Às vezes, a boca, de tão aberta, quase adquire a forma de um quadrado, e, com a tensão, o lábio inferior fica saliente
Nojo	Geralmente, a testa fica relaxada e as sobrancelhas, caídas. Ruguinhas se formam no alto do nariz, e a pálpebra inferior fica tensa. Os lábios se franzem, com o superior levantando-se um pouco, de modo que a boca fica ligeiramente aberta.
Felicidade	A testa fica relaxada. As extremidades externas das sobrancelhas estão ligeiramente caídas. Os olhos se estreitam. Aparecem pés de galinha e outras linhas sob os olhos. As bochechas se levantam e ruguinhas nas dobras nasolabiais. Os cantos da boca viram para cima. Os lábios ficam entreabertos, de maneira que os dentes superiores estão à vista.
Desprezo	Aparecem ruguinhas no nariz, e um dos lábios geralmente manifesta um ríctus de escárnio. Ambos, às vezes, se lançam para a frente. A boca fica apertada, com os cantos ligeiramente levantados.

1.3 O fator crítico

1.3.1 Superando a barreira do “não”

- Fator crítico : barreira entre as partes consciente e inconsciente da mente, limita o que acreditamos
- ultrapassar o fator crítico é a chave para influenciar aqueles com quem nos comunicamos.
- Dave Elman : ”a hipnose é um estado de espírito

em que o senso crítico do ser humano é ignorado e se estabelece o pensamento seletivo”

- Corda mental, Kevin Hogan :
 - imagina um piano, pressionamos uma tecla e ela toca determinada corda
 - assim acessar cordas mentais realmente influencia o piloto automático dos indivíduos, nos

permite tocar algo que existe no mais profundo inconsciente da pessoa

Exemplo

Em uma experiência conhecida, a cientista comportamental de Harvard, Dra. Ellen Langer, fazia com que um colaborador abordasse pessoas que estavam esperando para usar uma fotocopadora, perguntando se poderia passar à frente delas. “Por favor, tenho cinco páginas”, o colaborador da cientista dizia. “Posso fazer minhas cópias primeiro?” Cerca de 60% das pessoas que estavam na fila aceitavam o pedido. Mas quando o colaborador acrescentava a palavra porque — “Posso fazer minhas cópias primeiro porque estou com pressa?” —, 94% dos solicitados diziam sim.¹

Mas aqui está a parte realmente fenomenal desse estudo. Quando o colaborador chega e diz: “Posso fazer minhas cópias primeiro porque ‘quero fazer cópias’”, uma coisa fascinante acontece, e 93% das pessoas ainda permitem que ele passe na frente

- Nosso mundo é filtrado por meio das pessoas que conhecemos, os filmes que assistimos, das celebridades que repetimos, dos livros, ...
- Porque não é a única corda mental, de fato, há um número infinito delas, seja palavras isoladas, seja frases ou ideias abstratas
- Ver técnicas de persuasão das grandes marcas. a próxima vez preste atenção ao que a outra pessoa disser.

Exemplo

As 84 arrumadeiras foram divididas em dois grupos. Um dos grupos ouviu a explicação de quantas calorias eram queimadas durante as tarefas diárias que realizavam, e também ficou sabendo que seu estilo de vida era saudável, de acordo com padrões médicos. O outro grupo continuou a trabalhar como sempre, sem nenhum esclarecimento. Um mês depois, os grupos foram pesados e medidos outra vez. Aquele bem informado tinha reduzido o peso e as medidas de cintura e de quadril, além de apresentar uma queda de 10% na pressão sanguínea.

1.3.2 Limões

Exemplo

Vamos fazer uma experiência. Quero que você relaxe, por um instante. Respire profundamente e depois exale com bastante calma. Imagine que acabo de lhe dar um limão siciliano. Observe como é brilhante, bonito e amarelo. Fixe essa imagem. Mentalmente, esfregue os dedos sobre a superfície rugosa da fruta. Enterre as unhas na casca. Respire o aroma do óleo. Agora, imagine-se segurando uma faca. Ouça quando ela começa a cortar o limão e, enquanto faz isso, observe como a polpa é carnuda e suculenta. Esprema-a e veja como o suco escorre. Talvez você perceba sulcos se formando em seus lábios, como se estivessem se enrugando. Traga o limão para perto do nariz e, de novo, respire fundo enquanto se imagina lambendo a polpa da fruta. Você já está salivando?

- Seus pensamentos foram transformados em impulsos nervosos, pilotos automáticos, acreditou realmente
- a mente inconsciente permitiu reduzir o consumo de cigarros de 3 pacotes a 3 cigarros por dia
- usando algumas sugestões veladas enquanto meu cliente estava em estado hipnótico, consegui superar o fator crítico dele e então acessar a ao inconsciente dele.
-

1.4 “Então, conte-me sobre você”

1.4.1 O significado oculto e como acessá-lo

- Aristóteles, Ethos, Pathos e Logos : credibilidade, emoção e lógica
- Numa entrevista o tomando um café com um amigo, “então, conte-me a seu respeito”, ouvir essa frase faz com que se remexa na cadeira, questão explicitada : “o que torna você especial?”.
- Que aspecto “marcante” de sua personalidade brilha quando os outros olham para você?

– maratonista :

- a cada dia que corria, eu repeti para mim mesma ”sou uma maratonista, sou uma maratonista, o que foi uma coisa boa porque meu copro sentiu dores como o de um maratonista
- a mamãe esta muito cansada, mamãe estou tão orgulhosa de você e você sabe que pode conseguir
- repetir afirmações fazias farão apenas com que fique mais velho no dia seguinte.

Exemplo

Vamos parar um instante para ver como você está se saindo ao vender-se. Então, responda às questões que se seguem.

- Quais são as três coisas que mais ama em você? Quais são suas outras qualidades? (Não pare até que tenha sete ou mais.)
- O que seus melhores amigos e clientes dizem que gostam ou admiram em você?
- Por que o empregador de seus sonhos será feliz ao contratá-lo? (Dê, no mínimo, cinco razões.)
- O que um parceiro romântico mais valoriza em você? (Relacione, no mínimo, cinco coisas.)
- Quais são seus quatro maiores êxitos profissionais? Que qualidades ajudaram no a conquistá-los?
- Quais são seus quatro maiores êxitos pessoais? Que qualidades ajudaram- no a conquistá-los?

Aqui é onde começa o trabalho de base para a sua VC. Avalie suas forças e habilidades. Ajuste o foco somente no que é positivo. Escreva e encontre a combinação de qualidades que o fazem ser o que é.

Em seguida, pegue os cinco pensamentos que escreveu e fique com eles durante algum tempo. Viva com eles. Então, quando se sentir confortável com tais pensamentos, junte as palavras em um slogan que mostre aos outros e a si o que o torna especial.

Quem se dedica ao negócio da persuasão entende a importância de um “resumo de elevador” quando tenta interessar outra pessoa em seu produto, projeto ou serviço. São pessoas que estão bem preparadas quando seu alvo sim diz: “Então, me diga o que tem em mente”. A ideia é que você imagine que está em um elevador e tem apenas cerca de noventa segundos até chegar ao térreo para responder à pergunta com uma frase bem definida, cativante e (você espera) memorável.

2 O PODER DAS PALAVRAS

2.1 O enquadramento correto vale por mil palavras

- Uma tempestade é um bom exemplo. Uma chuva torrencial pode ter significados bem diferentes para uma noiva, no dia do casamento, e para um fazendeiro em vias de perder a plantação por causa da seca. Tudo depende do enquadramento ou da situação
- uma semana na cama por causa de uma gripe, como você reenquadraria essa experiencia ? bem ... perdi mais de dois quilos
- mude a moldura e ira alterar o significa e o valor
- Reenquadramento : Virginia Satir¹ e Milton H. Erickson² usaram-no em seu trabalho com terapia familiar
- Isso pode começar com o poder de uma única palavra. As palavras evocam emoções e ideias. Com uma simples frase podem-se ampliar vantagens e plantar sementes no inconsciente
- Estados Unidos, George Bush usou a expressão “alívio fiscal” em oposição a “corte fiscal”, Substituir uma palavra — alívio por corte — fez com que os republicanos ficassem mais próximos do sim. E, surpresa!!! A proposta foi aprovada!

Reenquadramento		
	Reenquadramento de contexto	Reenquadramento de conteúdo
REENQUADRAR O CONTEXTO	quer dizer modificá-lo para ampliar o valor do comportamento ou da experiência	significa procurar outros significados para uma experiência.
ENQUADRAMENTO INÚTIL	Meu chefe não tem a menor ideia do que se passa, o que significa mais trabalho para mim.	Três pessoas em meu departamento falharam ao entrar em contato com o novo cliente.
NOVO ENQUADRAMENTO	Meu chefe precisa que eu lhe explique tudo o que está acontecendo, o que aumenta ainda mais o meu valor.	Vou me preparar para ser a primeira em meu departamento a criar um vínculo com o novo cliente.
ENQUADRAMENTO INÚTIL	Eu teria de ser mago em matemática para resolver as finanças dessa empresa.	Meu chefe é um tirano.
NOVO ENQUADRAMENTO.	Ter algumas aulas de matemática on-line me ajudará a entender as finanças da empresa e a ser promovido rapidamente.	Estou aprendendo a duras penas, e isso vai me tornar um profissional melhor onde quer que eu vá depois deste emprego.

2.1.1 Em suas próprias palavras

Exercícios simples de enquadramento para você perceber o quanto é capaz de influir sobre seu ponto de vista

- Escreva qual é o aspecto mais negativo de seu trabalho. Em seguida, visualize como pode colocá-lo em uma nova moldura. Agora, pergunte-se como é possível transformá-lo em positivo. O que pode haver de positivo nesse aspecto negativo que você ainda não tenha levado em conta?
- Escreva o nome de um cliente ou de um colega de trabalho que constitua um desafio para você. Escreva também qual é o problema, na sua opinião? Feito isso, reenquadre a resposta mentalmente e por escrito.
- Pense na última vez que desejou alguma coisa — fechar uma venda, ter uma promoção — e outra pessoa a conseguiu. Por que isso aconteceu? A outra pessoa tem mais credenciais que você? A voz dela é mais sonora? Sua presença é mais agressiva? Ou é você que tem mentalidade de vítima e isso o a perder-se e o foco?
- Escreva qual é a próxima meta que pretende conquistar em sua carreira, e escreva também o nome da pessoa que pode conduzi-lo a esse objetivo. Enquadre e, se necessário, reenquadre o motivo pelo qual essa pessoa pode — e vai querer — ajudar você.

2.1.2 Interações requadradas

- Bem, para criar um enquadramento poderoso, você tem de reconhecer o valor daquilo para o qual quer obter um sim.

Exemplo

Se você tem um bom cargo, mas está querendo aumento de salário, terá de fazer com que seu chefe o valorize, considerando especialmente o cenário econômico atual.

Seu patrão talvez lhe pergunte o que fez para merecer aumento e, com certeza, você terá de estar preparado para demonstrar seu valor no passado e no presente. Mas o que ele realmente quer perguntar é o seguinte: “O que você fará por mim, no futuro?”.

Aqui é o ponto em que um enquadramento poderoso, como imaginar, se torna realmente convincente.

— Muito bem, aquele acordo que fechei para Mahoney foi difícil — você diz.

— Ralph disse que não podia imaginar fechá-lo sem mim.

Veja o que você fez: permitiu a seu avarento chefe ter uma visão clara de sua maravilhosa saída, sem mencionar a possível perda de receita resultante de sua muito bem arquitetada, mas vagamente mencionada, partida. Você ameaçou ir embora com uma só palavra: “imaginar”.

- Bem, você conhece essa área melhor do que eu. Assim que a afirmação escapou da minha boca, desejei poder rebobiná-la, mas era tarde. Ele havia atirado suas credenciais em cima de mim e eu me permitira ser devorada para o interior de seu enquadramento.
- Até mesmo esse evento pode ser reenquadrado: aprendi uma lição inestimável por ter cometido um erro monstruoso.

2.1.3 O efeito Pigmalião

- O Efeito Pigmalião é um tipo de profecia que tende a cumprir-se pela própria natureza, segundo a qual as pessoas com baixas expectativas vão se dar mal e as com altas expectativas, muito bem.
- Vejamos um exemplo de trabalho. Imagine que você, um indivíduo com autoestima normal, está subordinado a uma gerente que não vai com a sua cara. Você nota os sinais, e estes validam suas crenças. Por fim, você acaba exteriorizando sinais que detonam uma reação inconsciente nela, e a maneira como você esperava, porque, involuntariamente, você definiu o cenário em que essa relação se desenvolveria.
- a crença e a antecipação têm um grande papel no desenvolvimento de nossos relacionamentos, porque as pessoas se comportam do jeito que você espera que se comportem

2.1.4 O enquadramento dos políticos

- Frank Luntz, autor de Words That Work, George Lakoff, que escreveu Don't think of an elephant
- encontrando palavras e frases mais adequadas para vender uma mesma ideologia corte de impostos viraram, agora, alívio fiscal. Privatização do ensino, livre escolha de escola. Aquecimento global, mudança climática. Prospeção de petróleo, pesquisa sobre energia

2.1.5 Em suas próprias palavras

Pense na última conversa ou objetivo de venda que não aconteceu da maneira como você esperava. Qual era seu enquadramento quando foi para esse diálogo? Algo mudou? Você cometeu o erro de deixar sua visão ser devorada pela da outra pessoa?

2.2 Entrando no mundo de outra pessoa

2.2.1 Sistemas representativos

- Um primeiro passos para influenciar é reconhecer de que modo a pessoa com que você esta falando se comunica.
- se voltar ao exemplo do limão perceberá o que quero dizer como a expressão sistemas representativos (5 sentidos :visual sinestésico olfativo auditivo gustativo)
- nos nos sentimos mais à vontade com pessoas que falam a mesma linguagem que nos.
- John Grinder encontrou cinco sistemas representativos
 - Experiencia : pessoas que usaram palavras e frases relacionadas a sentimentos : cartões verdes, relacionadas a audição e sons : verdes, visão : vermelho
 - os portadores de cartões com a mesma cor se deram muito bem, muito melhor do que com aqueles que tinham cartões de cores diversas
- Então precisa conhecer o estilo de comunicação do interlocutor (visual, ...).

2.2.2 Identifique seu sistema; experimente com estilo

- Pegue um gravador e um bloco de anotações e sente-se em uma poltrona confortável, distante de outras pessoas. Em seguida, ligue o gravador e grave-se falando a respeito de uma experiência do passado ou, talvez, de um objetivo futuro. Pode ser algo que tenha acontecido quando você cursava o primeiro grau, ou, quem sabe, uma lembrança de seu primeiro dia em um emprego.
- Agora, volte a fita. Cada vez que ouvir uma palavra visual, anote um “V” no bloco de anotações. Para palavras auditivas, anote um “A” ...
- Você terá de voltar a fita duas ou três vezes

- Agora, repita a história usando um dos outros dois estilos e, em seguida, o outro. Se a primeira gravação foi visual, repita-a usando a maior parte das palavras sonoras que for capaz. Depois, grave de novo, usando tantas palavras que expressem sentimentos quanto puder.
- Quão facilmente você é capaz de acessar os sis-

temas menos usados? Você consegue entender o valor de ampliar seu nível de conforto com todos os três? Pense em repetir este exercício semanalmente, baseando-se em outras memórias. Essa prática o ajudará a definir seu próprio sistema. Além disso, ensinará a alterar a direção de outras pessoas quase sem esforço.

Comunicadores (1/2) - Estilo		
Visual	Auditivo	Cinestésico
<ul style="list-style-type: none"> • Essa pessoa vê imagens em sua mente. Fala rapidamente, com alto nível de energia. • os Visuais de fato dominam o conjunto de comunicadores • Amam as cores, e seu discurso é repleto de descrições. Esses tipos sorvem o mundo com os olhos • Quando concentramos a atenção neles, notamos que costumam elevar o olhar para acessar a informação de que necessitam, e isso se deve ao fato de que estão elaborando alguma imagem mental • Ao conversar com alguém visual, você pode construir um relacionamento melhor se imitá-lo e, ocasionalmente, olhar para cima. Assim ele receberá um sinal inconsciente de que está diante de um semelhante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Essa pessoa fala para si, com frequência, ouve pensamentos • Você já almoçou com alguém que fica incomodado e se queixa de que a música de fundo — algo que você nem sequer tinha notado até aquele momento — está alta demais ou começa a sussurrar para outra pessoa? • Se a pessoa olhava repetidamente para a esquerda e para a direita, notava que ela mais ouvia do que via o sonho • podemos criar uma conexão melhor se, em certos momentos, olharmos para o lado, demonstrando que somos parecidos com ele. 	<ul style="list-style-type: none"> • O Cinestésico é empático e emotivo. Pessoas com essa característica costumam olhar para baixo quando acessam suas emoções. • Como sempre, é preciso avaliar a situação antes de chegar a conclusões. Alguém que tenha perdido um ente querido, por exemplo, pode ficar olhando para baixo • O Cinestésico procurará evocar o que sentiria ao dirigir aquela gracinha de carro. Seriam confortáveis aqueles assentos de couro climatizado? Seria suave a sensação de tocar naquele painel de madeira polida? • Os cinestésicos adoram tocar em coisas, pessoas e em si mesmos. Se estão pensando em comprar algo, precisam sentir o produto. Se estão sentindo alguma coisa, querem se aproximar bastante de alvo de seu sim.

Comunicadores (2/2) - Termos		
Visual	Auditivo	Cinestésico
Você pode imaginar isso? Apenas visualize isso. Isso não é o que parece. É um objetivo transparente. Deixe-me ilustrar meu ponto de vista. É assim que o plano parece. Nossa meta é visível. Você pode imaginar o que quero dizer. Transparente como cristal. Pode me mostrar como isso funciona? Vamos dar uma boa olhada nisso. Aqui está uma demonstração do nosso produto. Veja bem, temos muito a oferecer a nossos clientes. Você é um colírio para os olhos. Imagine o que podemos fazer. (Está certo. Imagine é uma palavra visual, porque, quando diz isso, você está pedindo a alguém para olhar uma foto.)	Talvez tenhamos de suavizar o tom deste contrato. Ouça até que eu conclua o que estou dizendo, viu! Isso me soa correto. Ouça o plano que tenho em mente. Ainda não podemos murmurar uma só palavra sobre isto, a ninguém. Há um tom de verdade nisso. Isso se reporta a tudo o que conversamos. Vamos anunciar isso imediatamente. Você está me ouvindo? Não consigo recordar a última vez que estivemos juntos. Temos de expressar nossas opiniões. É como música para meus ouvidos. Sua mensagem é clara como um sino. Isso me soa muito bem.	Sinto que isto é certo. Você pode captar esse conceito? Você está motivado? Antes de continuar, vamos tocar neste tema. Aqui está o rascunho. O plano está equilibrado e justo. Vamos tentar manter a calma, aqui. Trata-se de rasgar o véu corporativo. A empresa é estável e seus colaboradores têm experiência Este trabalho é um desafio, mas as recompensas são gratificantes. Acalme-se! Acho que a reunião correu bem. Vamos deixar que Jeane esfrie a cabeça para falar sobre isso. Você pode sentir a emoção na sala? É uma decisão de muito pessoal.

- Embora sejam menos importante que os outros três sistemas, o olfativo e o gustativo também são sentidos e, como tal, ajudam a construir relacionamentos

- Olfativo : Esse acordo cheira mal. Alguma coisa sobre isso cheira a peixe podre. Você sente que isso fede?
- Gustativo : Eu gosto da maneira como isso fica se revolvendo em minha boca. Esse negócio é tão doce que está me dando dor de dente. Não seja tão amargo. Que história succulenta! Não seja ácido!

2.2.3 Combinando e alinhando estilos de comunicação: mesclas e padrões

- Um dos pontos mais importantes de uma discussão sobre sistemas representativos é fazer o cruzamento entre eles.
- Evite a tentação de pensar que alguém possa ser pura e absolutamente de um só tipo.
- Para entrar no mundo de outra pessoa e obter o pretendido sim, você tem de olhando atentamente para o que ela faz, e também observar a ordem em que o faz.
-

2.2.4 Outras táticas verbais

Sugestões para o sim — ritmo positivo

- Esta é a meta: manter a sucessão de sins. A maioria de nós não vai logo concordando, a menos que seja preparada para isso
- Lembre-se disso: o alvo que começa com um não permanece assim. Mas quando você consegue que alguém lhe diga sim, é mais provável que essa pessoa se mantenha em sincronia com a resposta positiva.

Obviedades — camuflagem verbal

- O processo se inicia com sugestões para o sim. Em seguida, vêm as obviedades
- na sequência das obviedades, você pode introduzir uma afirmação similar que, na realidade, seja sua própria opinião
- é uma poderosa interferência subliminar ou uma suposição tácita que a pessoa que você quer que diga sim aceitará como verdade

Exemplo

- Então, eu ficaria trabalhando neste andar?
 — você pergunta, estabelecendo uma sugestão para o sim.
 — Correto.
 — E eu teria de lidar, inicialmente, com queixas dos clientes?
 — Sim, ao menos no começo.

Agora que você já tem certeza de que a pessoa está no modo sim, comece com as obviedades.
 — Em meu último emprego, trabalhei no serviço de atendimento ao cliente. É fácil para mim imaginar que estarei fazendo a mesma coisa nesta empresa.

As duas primeiras afirmações são verdadeiras — o último emprego e a função exercida —, enquanto a terceira é sua opinião.

Pressuposição — sim é um fato

- Se eu disser que “minha cunhada é a melhor cozinheira de Nova York”, você pode discordar, mas, provavelmente, não prestará atenção na afirmação menos óbvia de que tenho uma cunhada ou na implicação tácita, embora não explicitada, de que sou casada ou que tenho um irmão casado.
- para serem eficazes, devem ser muito mais sutis.

Exemplo

Seu pressuposto é:
 — A senhora vai assinar este contrato hoje, chova ou faça sol. Essa é a mensagem na qual você permanece focado, mas não a explicita com todas as letras e em alto e bom som no showroom. Em vez disso, diz:
 — Prefere que seu marido assine isto ou é você quem cuida de toda a pa - pelada?
 Dito assim, parece que você está perguntando quem assina documentações pela família, e não se a venda vai ou não se consumir.

Nominalizações — o fator crítico não é notado

- Que mulher bonita. Bonito é uma palavra não específica. A mulher pode ser morena ou loira, alta ou baixa, Marilyn Monroe ou Michelle Obama

- A nominalização é hipnotizante porque força a pessoa a fazer uma introspecção, ela tem de recolher-se a seu interior para obter seu próprio enquadramento.
- O lema de campanha do presidente Barack Obama era “Sim, nós podemos acreditar em mudança”. Essa é uma excelente nominalização, pois tanto a palavra mudança quanto acreditar têm significados diferentes ligados a filtros distintos em nossa mente

Perguntas adjacentes — inclua, não implore

- Perguntas costumam ser feitas para acolher outra pessoa em uma conversa ou para encorajar uma resposta que se deseja obter
- Você não pode? Não é? Você não é? Não somos? Podemos?
- Com declarações positivas, geralmente a pergunta adjacente é negativa. Com definições negativas, em geral as questões subliminares são positivas.
- De repente, a pergunta adjacente não é de fato uma pergunta, como: “Você não concorda?”. Em vez disso, ela levanta questões: — Isso está bem para você? Tenho sua permissão?

2.3 Indução**2.3.1 Cultive Sementes Verbaís Positivas**

- Indução é o processo pelo qual você aciona associações específicas na memória.
- As sentenças continham palavras para induzir os pesquisados a refletir a respeito de velhice, como: ruga, bingo, esquecido, solitário, Flórida — além da palavra velho. A indução foi tão eficaz, que os alunos passaram a andar devagar e a agir como um reflexo de um condicionamento interno

Induza previamente os outros a seu respeito
 “Espere até conhecê-lo, para ver como é entusiasmado. É absolutamente entusiasmado e positivo”. Em troca, leve informações relativas a um amigo para um grupo com o qual esteja familiarizado. Cultivar sementes verbais mutuamente, assim como impressões positivas, resultará em florescimento para ambos.

Indução situacional Em outras palavras, quando caminha por determinado lugar, você tem certas expectativas, assim como todos os demais no mesmo espaço, ainda que não tenham consciência disso.

Falsa memória

- Um estudo feito por Loftus e Palmer analisa como a linguagem pode alterar a memória que temos de um evento, demonstrando o poder da percepção
- Um grupo foi questionado sobre a velocidade dos veículos ao “bater” e estimou 54,7 quilômetros por hora. Outro grupo foi questionado sobre a velocidade dos carros ao se “destróçar”, e a resposta foi 65 quilômetros por hora. Disso se concluiu que a palavra “destróçar” provocou mais impacto que “bater”.
- Uma semana depois, perguntaram aos mesmos participantes se, nos filmes, tinham visto algum vidro quebrado. Então, mais que o dobro dos que tinham ouvido a palavra “destróçar” tendia a responder afirmativamente, embora não aparecesse nenhum vidro quebrado nos filmes.
- Embora saibamos como é fácil manipular imagens digitais, elas são poderosos indutores, capazes de levar as pessoas a fazer declarações sobre algo que nunca testemunharam.

Técnica do rotulo Se você diz a um colega: “Caramba, como você estava nervoso... Parecia que era sua primeira palestra”, como acha que ele conseguirá superar o medo de falar em público? Em vez disso, cumprimente-o por uma ou duas coisas que tenha feito direitinho. E, na próxima oportunidade, pergunte: “Gostaria de liderar este grupo de discussão?”

Indução pela beleza Outra vez, cada as imagens foram mostradas rapidamente em uma tela, seguida de uma palavra escrita em caracteres brancos sobre fundo negro. Foi pedido aos participantes que ignorassem as imagens e, então, cronometrado o tempo para saber com que rapidez eles classificariam a palavra como boa ou ruim. De maneira quase uniforme, o tempo de resposta para palavras boas, como riso e felicidade, foi mais rápido depois de a pessoa ter visto um rosto atraente.

Induzindo futuros médicos

- Os estudantes da faculdade que permitia presentes demonstraram uma forte preferência pelo Lipitor, depois de ficarem expostos aos objetos promocionais, ao passo que apenas um quarto dos alunos da Pensilvânia, cuja faculdade não permite a aceitação de brindes, demonstraram preferência pelo Lipitor, e um percentual muito inferior foi observado no grupo de controle.
- Você precisa reconhecer se está sendo alvo de indução. Quando alguém é apresentado como um indivíduo espetacular, preste atenção como se espera que você reaja. Talvez a criatura seja mesmo espetacular, mas existe também a possibilidade de que a afirmação tenha sido feita apenas para induzi-lo a acreditar nisso

2.4 Espelho, Espelho

2.4.1 O que esta acontecendo ?

- Seus neurônios-espelho estão funcionando e, inconscientemente, você está assumindo o mesmo comportamento da colega
- que há de extraordinário nessas células é que nos fazem reagir não apenas quando tomamos a iniciativa de um movimento, mas quando vemos, ouvimos ou supomos que alguém está prestes a realizar uma ação — elas fazem com que, literalmente, sintamos tal ação em nosso corpo.
- Se você já se sentiu meio idiota ao agitar-se em um momento assustador de um filme ou chorou durante um comercial de forte apelo emocional

2.4.2 Espelhamento em seis passos

- *Passo 1 - Movimento corporais*
 - Comece com o corpo, porque é o que se vê primeiro. A pessoa fala com as mãos? Faça o mesmo. Usa gestos largos ou contidos? Analise — isso faz diferença.
 - com o inconsciente, não com o consciente, o que quer dizer que é preciso ser sutil, pois se exagerar, atrairá atenção sobre suas ações
 - O espelhamento cruzado é menos óbvio que o espelhamento corporal. Nele, você não tem de replicar exatamente o que seu alvo estiver fazendo. Se ele bater o pé, você pode bater um dedo. Se colocar a mão entre os cabelos, ajuste os óculos.
- *Passo 2 - Expressões faciais*

- Todos os seres humanos têm cinco músculos principais na face, aos quais se credita o controle ou habilidade de produzir um conjunto básico de expressões.
- Se a pessoa sorrir com ambos os lábios, tente fazer o mesmo. Nada de imitação barata, de sorriso amarelo. Você não é um mímico, mas um espelho.
- Se ela estiver frustrada ou irritada, expresse algumas das frustrações dela, franzindo a testa ou bufando, com exasperação. Se estiver confusa, balance a cabeça, em sinal de perplexidade. O objetivo é compartilhar as mesmas expressões em busca da harmonia facial.

● *Passo 3 - Respiração*

- Como hipnoterapeuta, sei que não há instrumento melhor para construir uma relação de comunicação do que manter a respiração no mesmo ritmo que o outro.
- O sucesso de um grupo de hipnose consiste em conseguir que todos mantenham a respiração sincrônica. o movimento de subir e baixar de ombros da pessoa. Isso lhe dará uma indicação do estilo de respiração dela. É superficial ou profundo? Rápido ou lento?
- Não esgote seu suprimento de oxigênio tentando saber isso

● *Passo 4 - Voz*

- O nível, o tom, o ritmo e o volume da voz são extremamente importantes para construir uma relação de comunicação em uma conversa face a face, mas cruciais para fazer a conexão por telefone.

● *Passo 5 - Movimentação das pálpebras*

- O presidente Bill Clinton piscava 99 vezes por minuto, mas quando alguém lhe perguntou sobre o aumento do consumo de drogas entre adolescentes, sua média de intermitências subiu para 117 vezes por minuto.
- Para começar, avalie a pessoa. Em geral, a média de piscadas de um ser humano oscila entre oito e doze vezes por minuto. O ideal é que você apenas mantenha esse nível. Se seu alvo piscar três vezes por minuto e você dez, então trate de abaixar sua taxa.

● *Passo 6 - Espelhamento verbal*

- haviam mandado notificado seus dirigentes a dar um tom popular em seus discursos. Em 2008, quando acusado de ser intelectual demais e inacessível, Barack Obama fez sua própria versão dessa alternativa.
- Outra maneira de construir uma comunicação rápida com seu alvo é usar o mesmo tipo de linguagem que ele, mesmo que seja algum trocadilho.
- Porque é uma expressão única e incomum, e automaticamente percebo que está florescendo um relacionamento.

2.5 Ancore o momento

- Sua âncora emocional é o elo entre a memória e o lembrete físico dessa memória. Uma definição fácil desse tipo de âncora é que se trata de um estímulo associado a determinado estado psicológico. Quando a âncora é ativada, a associação psicológica é acionada.
- “Ah, Jimmm... pegue uma para mim, por favor?”, Assim, a qualquer momento que eu dissesse: “Jimmm...?”, ele respondia: “Tudo bem...”, e me trazia uma xícara de café
- Essa técnica tem sido comparada ao condicionamento pavloviano.
- Chris Rock vai contar uma piada. Então, abre a boca e, com os olhos esbugalhados, diz: “Entendeu?”. Todo mundo ri, de modo que aquela expressão facial do Doutor se tornou uma âncora para a multidão
- Barack Obama, Geralmente, quando falava dos benefícios daquele projeto, ele usava a mão esquerda. E quando comentava sobre as críticas da oposição, gesticulava com a direita. Ele não fez isso o tempo todo— teria sido óbvio demais.

2.5.1 O poder da ancora conduz ao sim

- Você pode fazer com que outras pessoas acessem as memórias que também têm, compartilhando com elas momentos emocionais positivos.

Exemplo

Você também pode ancorar os movimentos de alguém. Antes de fazer uma palestra, posso me aproximar da pessoa que está me apresentando e fazer algum comentário casual, como:

— Está acontecendo algo excitante em sua vida? Enquanto ela me conta a história, eu observo. Ela toca seu coração.

— Ah, meu Deus, minha filha se casou, na semana passada. Mais tarde, eu lanço a âncora de volta para ela.

— Ah, meu Deus [toco meu coração], este será um evento poderoso.

Essa âncora será ainda mais positiva do que qualquer outro recurso que eu pudesse usar, porque veio diretamente da pessoa.

2.5.2 Ancore-se

- Você pode usar essa técnica e conectar-se instantaneamente a seus sucessos do passado, sejam pequenas vitórias ou grandiosos feitos: a maneira como se sentiu quando concluiu aquele trabalhoso relatório, a satisfação ao resolver um conflito com um colega, a alegria quando o cliente que tentava conquistar finalmente disse que sim.
- Uma de minhas colegas odeia aves, porque, quando era muito jovem, foi perseguida por um peru. Até mesmo o som das asas batendo pode aumentar sua irritabilidade e provocar palpitação.

2.5.3 Teste em você

- Uma âncora poderosa é algo que criamos para provocar a resposta que desejamos.
- Agora, quando suas sensações foram se tornando mais e mais intensas e você começar a sentir-se como se sentiu na ocasião original, toque seu anel ou faça um gesto, juntando o polegar ao indicador por alguns instantes. Então, pense sobre algo sem nenhuma relação com o evento que você acabou de reviver mentalmente, como o número de seu telefone, por exemplo. Repita o gesto algumas vezes, se necessário, para ter certeza de que capturou o momento. Se não puder recuperar instantaneamente a experiência, repita o processo mais uma vez.

2.5.4 Seccionado as âncoras

- Você simplesmente seccionou as âncoras — o gesto e a declaração. Para obter o maior benefício possível, combine as âncoras da maneira como se segue.
 - Fale
 - Toque
 - Dê uma resposta visual, como um sorriso ou uma testa franzida
 - Use mais de um sistema representativo de cada vez
- Eu escolheria ver as letras c-o-n-f-i-a-n-ç-a em minha mente, como âncora visual; sussurraria “confiança” como âncora auditiva; e gentilmente puxaria a ponta da orelha, como uma âncora cinestésica.
- Além disso, se for tocar alguém, é preciso que o faça de uma maneira incomum. Um aperto de mão não é uma âncora forte, a não ser se for dado de um jeito muito particular, único. Mas, lembre-se: em geral, a primeira conexão que você compartilha com alguém é a que se mantém.
- Um vendedor inteligente, em vez de perguntar como você se sentiu, poderia perguntar por que você comprou seu primeiro carro
- Por fim, uma âncora poderosa é mais eficaz quando seu alvo também está vivenciando um momento de extrema emoção, e não apenas relembrando algum.
- Joe Girard : Seu segredo era extraordinariamente simples: todos os seus 300 mil ex-clientes recebiam cartões dele a cada mês. Eram assinados por ele e traziam uma mensagem escrita à mão: “Eu gosto de você”. Seus compradores sempre voltavam... E por que não voltariam?

2.5.5 Motivação

- Digamos que você está em um ótimo momento profissional, totalmente concentrado e com toda sua energia naquilo — em resumo, você está no auge. Então, escolha uma indicação verbal, algo como uma palavra de que goste, ou faça um gesto, como juntar o polegar e o indicador (faça isso, sob o tampo da mesa). Não se mexa por alguns segundos, enquanto repete a âncora várias e várias vezes.

- Em Psych 1011, aprendemos a alinhar um aspecto positivo, depois um negativo, para depois fechar com um positivo. — Está ótima a proposta de vendas que você escreveu, Jane, realmente, evoluiu desde a anterior. Penso que precisamos de mais detalhes sobre nossa concorrência e justificar porque somos a melhor escolha. Acrescente isso e chegará bem perto da perfeição.
- As pessoas que têm talento para construir equipes e sabem motivar são aquelas que têm traços de carisma, entusiasmo e confiança. Reconhecem o poder de trabalhar em conjunto e fazem com que todos se sintam importantes. Construtores de equipes e líderes sempre pensam em apelar para o que é importante para os outros membros do grupo. Mas, para incentivar os outros, é preciso saber quais são suas aspirações, ambições, metas e esperanças pessoais.

3 A VANTAGEM NÃO VERBAL

3.1 Elementos básicos da linguagem corporal

- Então, o que isso significa? Muito bem: suponhamos que seu objetivo seja perceber os sinais que alguém emite quando está calmo. Como é seu aperto de mão: dominante, neutro ou submisso? Como ele fica em pé? Qual é a posição de seu tronco? Ele se aproxima de você ou se afasta? Que tipo de gestos costuma fazer: largos ou contidos? Sua expressão facial é neutra? E seus olhos, mantêm o contato direito com seu interlocutor quando está conversando? Quantas vezes parecem piscar? Finalmente, qual é a posição normal dos olhos dele quando fala ou rememora? Faça perguntas inócuas, baseadas simplesmente em fatos.
- Pessoas visuais tendem a mover os olhos para cima. Auditivas, por outro lado, costumam ficar olhando de um lado para o outro. Cinestésicos, por sua vez, direcionam o olhar para baixo.
- O tom que ele usou era condescendente, e ela podia jurar que o homem não estava nem aí para resolver seu problema
- As pessoas gostam quando você pede ajuda
- Embora alguns achem que ela conduziu a negociação de maneira submissa, você tem de ouvir seu interlocutor para dominar a situação. E foi o que ela fez. Agora está sentada em seu novo sofá.

3.2 A anatomia dos Gestos

3.2.1 Aquele primeiro aperto de mãos — “Vamos nos conectar.”

- conheço o poder de um aperto de mão. De modo geral, é a primeira forma de intimidade que duas pessoas compartilham
- O objetivo é o sim, não a derrota de um adversário
- Apertos de mão frouxos ou apertados demais são igualmente desagradáveis. Os frouxos dão impressão de insegurança

3.2.2 Indicador para cima — “Adiante! Sensacional! Tudo bem, comigo. Estamos juntos nisso, incondicionalmente.”

- Polegares para cima revelam confiança e aceitação, e não há nada errado nisso. Use esse gesto para criar laços
- Aqui está o único problema: é um gesto usado com frequência por figuras públicas, na vida política, de John F. Kennedy a Bill Clinton, o que pode também parecer lugar comum e algo não sincero. De qualquer modo, não use se não for exatamente o que quiser transmitir

3.2.3 Palmas das mãos para cima — “Oi, aqui estou, sem nada para esconder.”

- Esse é um gesto de “confie em mim”, e, assim, um dos favoritos entre os desonestos que tentam escrutinar você.
- Com certeza, uma mão aberta, com a palma à mostra, também pode demonstrar submissão, boa vontade e abertura, e devemos ler o significado de acordo com isso, também, a menos que tenha razões para supor o contrário.

3.2.4 Bater palmas — “Muito bem, vamos lá!”

Esse gesto é um aplauso que indica algo como “vamos ao envolvimento, agora”. Com muita frequência, é seguido de um rápido movimento de esfregar as mãos, uma de encontro à outra, para chamar a atenção das pessoas

3.2.5 Abraço entre homens — “Hei, irmão!”

O cumprimento manual oferece uma barreira para que possam combinar a formalidade de um gesto com a afeição implícita do outro.

3.2.6 Bater os punhos — “Estamos conectados.”

Quando duas pessoas batem os punhos, é sinal de coesão. Normalmente, é uma maneira de mostrar solidariedade, afeição ou ligação com a outra pessoa, de uma maneira que demonstra orgulho. Não é um gesto submisso.

3.2.7 Mostrar os cinco ou os dez dedos — “Não somos o máximo?!”

Esta segunda alternativa é usada como forma de mútua congratulação

3.2.8 Braços cruzados — “Saia do meu espaço.”

- Fazer um escudo para evitar que os outros se aproximem talvez seja confortável para você, mas parece uma postura defensiva e de isolamento para os outros.
- Não obstante, estudos mostram que cruzar os braços tende a fazer com que nos fechemos a novas ideias, portanto, procure mantê-los o mais abertos possível.

3.2.9 Dedo em riste — “Pare.” “Continue.”

- Dependendo de como esse gesto é feito, apontar o dedo pode ser um instrumento para construir ou destruir a comunicação
- Muitas vezes, esse gesto é usado por quem mente ou exagera em uma demonstração de raiva, com o objetivo de desviar a atenção. É uma evidência de irritação e de ansiedade para conduzir alguém na direção oposta, não como sinal de honestidade.

3.2.10 Resposta orientada

Nós nos movemos naturalmente na direção daquilo que gostamos. Você pode perceber que se desloca até ficar a um metro e meio das pessoas que acha interessantes. Se observar que alguém faz contato visual e se move para perto de você, é sinal de que a pessoa tem interesse.

3.2.11 Encolher os ombros — “Não sei.”

Dar de ombros, como se diz, é um jeito inconsciente de mostrar-se menor e mais vulnerável do que se é, e, assim, mais fácil de cair no esquecimento alheio, de passar em brancas nuvens

3.2.12 Golpe com a mão — “Não, de jeito nenhum.” “É o meu jeito.” “Isso é o que é.”

Você criará laços com mais facilidade se não recorrer a tanta agressividade. Pode manter a ênfase e eliminar o efeito de intimidação se usar esse gesto com a palma da mão aberta sobre a outra mão espalmada.

3.2.13 Contar nos dedos — “Fique comigo.”

Em geral, as pessoas fazem isso quando se sentem no comando, ou são confiantes ou arrogantes. Entretanto, o gesto pode ser usado de maneira eficaz quando alguém está ensinando, porque pode funcionar como uma âncora. Além disso, ajuda a conduzir alguém ao sim.

3.2.14 Esfregar as mãos — “Que venha!”

Também conhecido como um sinal de expectativa, o contato entre as duas mãos, de alguma forma, mantém as coisas em movimento. Como as palmas são sensíveis à pressão, o calor gerado pode, literalmente, acender uma ideia em nós.

3.2.15 Palmas para baixo — “Não tem jeito, isso não muda mais.”

Manter as palmas das mãos estão abertas, viradas para baixo, demonstra que você está no controle e que não dá muita importância às contribuições da outra pessoa, além de fazer com que pareça condescendente. Se estiver interessado em obter um sim, use esse gesto proposital e cautelosamente.

3.2.16 Mãos nos quadris — “Não me desafie.”

- Ao colocar as mãos nos quadris e encarar uma outra pessoa também procuramos ocupar o maior espaço possível, a fim de que vejam bem a nossa autoridade.
- Manter os ombros eretos, colocar as mãos nos quadris e olhar direto para o alvo é uma atitude extremamente eficaz quando a situação nos é favorável.

3.2.17 Tamborilar — “Estou no controle.”

Em geral, é usado por alguém que esteja em uma posição de autoridade. Do mesmo modo, é característico de quem se encontra em posições superiores na escala corporativa ou social. Quando estiver com alguém que ocupe cargo semelhante ao seu, pode tamborilar, mas

não o faça diante daqueles que lhes são hierarquicamente superiores, como o vice-presidente da empresa, por exemplo.

3.2.18 Mãos atrás das costas — “Você não me intimida.”

- Há uma exposição total do corpo, sem o temor de um ataque. É uma demonstração de confiança e de superioridade
- Junte as duas mãos atrás das costas, faça contato visual e sorria. Sem o sorriso, esse gesto pode ser traduzido como um aviso para não se aproximar

3.2.19 Roer as unhas: “Sou uma pessoa insegura.”

- Roer as unhas, pressionando os lábios, é um gesto que se classifica entre os desagradáveis.
- Por outro lado, roer unhas pode ser um movimento intencional, de quem apenas quer parecer tímido

3.2.20 Pés para dentro: “Por favor, não olhe para mim.”

Manter os pés virados para dentro, como uma criança assustada, acontece quando alguém está se sentindo vulnerável ou tímido.

3.2.21 Torcer as mãos: “Preciso de conforto.”

Apertar os dedos ou golpear a mão evidencia baixa autoestima ou alto estresse. Guarde essas emoções para si, mantendo as mãos separadas.

3.2.22 Coçar-se: “Hummm?”

Esse gesto revelou-me que ele não sabia responder à questão que lhe apresentei, de modo que suas palavras eram irrelevantes

3.2.23 Tocar o pescoço: “Estou estressado.” “Estou interessado.”

- Levamos a mão até o pescoço quando nos sentimos estressados. Proteger essa área,
- Uma poderosa maneira de explorar o poder erógeno do pescoço é dar delicadas batidas na fúrcula esternal (o pequeno espaço côncavo que existe na frente do pescoço, entre as clavículas).

3.2.24 Alisar-se: “Olhe para mim.”

Escovar um pelinho invisível na camisa ou jogar os cabelos para trás são gestos de atração, mais adequados a situações sociais. Não pertencem ao mundo dos negócios.

3.2.25 Mãos nos bolsos: “Não estou aberto.”

Nós nos comunicamos muito com as mãos, e quando as ocultamos damos uma pausa na comunicação. Mantenha as mãos livres para demonstrar sua personalidade.

3.2.26 Polegares para cima — “Sinto-me poderoso.”

Do mesmo modo que o dedo distingue os primatas dos outros integrantes do mundo animal, o polegar é nosso dedo mais poderoso e, como tal, um instrumento potente para a expressão. Assegure-se de mantê-lo sempre para cima, quando estiverem em evidência.

3.2.27 Pontas dos pés — “Estou entusiasmado.”

Quando ouvimos uma boa notícia, tendemos a ficar na ponta dos pés. Nosso entusiasmo se estende através da extremidade de nossas pernas.

3.2.28 Pés ansiosos — “Não posso conter minhas emoções.”

Quanto nos sentimos ansiosos — seja por um bom ou um mau motivo — costumamos bater os pés ritmadamente ou os movimentamos em saltos, para cima e para baixo.

3.2.29 Tornozelos cruzados — “Não concordo com você.”

Em eventos de negócios, acontece a mesma coisa, e é uma maneira velada de dizer que não concordamos com a outra pessoa.

3.2.30 Movimentos rígidos — “Não posso me trair.”

Agora, note o que aconteceu com seu corpo: os movimentos o abandonaram, as mãos estão frias e tensas, e os braços, rígidos. Esse congelamento repentino é uma tentativa de seu cérebro evitar uma gafe. A mudança

abrupta de atitude corporal pode prejudicar a boa impressão que você estava despertando, mesmo que o entrevistador nada saiba a respeito de comunicação não verbal.

3.2.31 Folha de parreira — “Sou vulnerável.”

O gesto de colocar as mãos sobre os genitais indica vulnerabilidade. É um movimento que ajuda a se proteger da dor, seja física ou emocional, e provoca um senso de segurança, porque a pessoa está protegendo o que é essencial. A “folha de parreira” não é feita apenas com as mãos; o escudo pode ser uma bolsa ou uma mala — qualquer coisa que possa evitar danos à parte inferior do corpo, quando exposto.

3.2.32 Abrir os braços com as mãos espalmadas — “Grande assim!”

Você pode usar esse gesto de duas maneiras distintas: para enfatizar a grandeza de alguma coisa — quando separa bem as mãos, como se estivesse dizendo “era um peixe deste tamanho” — ou quando alguém está mentindo, se a abertura não combinar com o que estiver dizendo.

3.2.33 Corpo em forma de anzol — “Essa conversa acabou.”

- E quando não apreciamos alguém, exibimos o corpo em curva, um sinal claro de que a conversa acabou⁷
- Percebemos no mesmo instante se alguém se distancia de nós intencionalmente, mesmo que não processemos essa impressão de modo consciente. Às vezes, tal postura é um forte indicativo de antipatia, mas também pode ser sinal de timidez da outra pessoa ou de seu desconforto com confrontos corporais.
- Continuar a perseguir seu alvo sem ler a linguagem corporal que ele lhe transmite destruirá suas esperanças de ter aquele pêndulo balançando para o sim.

3.2.34 Gestos de autoestimulação ou acalmador — “Vou ficar bem.”

Quando nos tocamos ou nos esfregamos estamos essencialmente nos abraçando, nos alimentando, e isso pode ser poderoso. Quanto mais intensa for a preocupação ou a ansiedade, mais vigorosos serão os gestos autoestimulantes ou calmantes. Os destinados acalmar podem

ser carícias na face (especialmente na testa), balançar o corpo para a frente e para trás, mexer nos cabelos, massagear o pescoço, esfregar as coxas, dobrar os dedos e até coçar as orelhas.

3.2.35 Linguagem corporal fechada (retração ou falta de gestual) — “Estou mentindo.”

Normalmente, quando as pessoas não desejam revelar alguma coisa, bloqueiam instintivamente seus sinais não verbais. Acreditam que, fazendo isso, a mentira — ou o segredo — não vazará. É óbvio que um especialista em comunicação não verbal reconhecerá essa tendência ao bloqueio, identificando a atitude como um disfarce.

3.2.36 Sentar-se em posição de velocista — “Estou prestes a sair correndo.”

Nessa posição, o corpo está inclinado para a frente e as mãos repousam sobre as coxas. A pessoa está pronta para ir embora. Não é uma posição confortável, então, ao manter-se nela, ela está querendo dizer: “Vamos deixar isso para outra ocasião”. Ou, ainda: “Não estou interessado no que você tem a dizer”.

3.3 A anatomia dos gestos

3.3.1 Assentir — “Sim.”

Oscilar a cabeça para a frente e para trás demonstra interesse, compreensão e concordância. Vá devagar, preste atenção ao que a pessoa estiver dizendo e só faça esse gesto nos momentos apropriados. Caso contrário, desconverse. Pesquisas revelam que mulheres tendem a assentir com a cabeça, independentemente de concordarem ou discordarem

3.3.2 Beijo de boas vindas e/ou despedida — “Gosto de você.”

houver alguém com quem você não tenha tanta intimidade, vá em frente, admita que é um momento delicado e supere-o, dizendo algo, como: “Veja, como sou carinhosa”. Mas não faça o que eu fiz, dedicando um tratamento diferente a uma só pessoa em um grupo.

3.3.3 Negar com a cabeça/Balançá-la para os lados — “não, não, não.”

Esse gesto também pode ser usado quando quer mostrar a uma pessoa que ela ultrapassou os seus limites. Mas

contenha-se e evite abusar desse instrumento; assegure-se de evitá-lo principalmente quando estiver fazendo uma declaração. Caso aconteça, você estará emitindo sinais conflitantes.

3.3.4 Mão no nariz — “essa conversa me deixa desconfortável.”

Quando vivenciamos uma ansiedade súbita, a pressão sanguínea aumenta, fazendo com que as mucosas, inclusive a do nariz, se inchem.

3.3.5 Virar os olhos — “Como quiser.”

Esse gesto agressivo, às vezes chamado de “olhar de desdém”, costuma vir acompanhado de um longo suspiro, demonstrando tédio ou desinteresse.

3.3.6 Curvar a cabeça para a frente — “Estou derrotado.”

Então, esse gesto é uma súplica não verbal por piedade, um sinal de que alguém está em perigo e que aceitará qualquer ajuda que lhe seja oferecida.

3.3.7 Olhar para baixo — “Não posso olhá-lo nos olhos.”

Com certeza, esse gesto tem de ser analisado no contexto em que se insere. Pode ser indicativo de que você está acessando suas emoções.

3.3.8 Fazer bico — “Sou vulnerável.”

3.3.9 Piscar — “Oi, amor.”

3.3.10 Queixo caído — “Estou com raiva.”

3.3.11 Queixo levantado — “Venci!”

Essa postura, além de revelar que a pessoa controla a situação, também faz com que pareça mais alta.

3.3.12 Olhar por cima dos óculos: “Está brincando comigo?”

3.3.13 Apertar os lábios — “Estou me contendo.”

Nada que possa nos ferir pode sair, e tentamos arduamente nos conter. Os músculos envolvidos no movimento são os mesmos que usamos para morder. Ao apertar os lábios, seguramos a raiva...

3.3.14 Comprimir os lábios — “Estou engolindo as palavras.”

Esse gesto indica frustração e manutenção de segredos. Você já deve ter visto fotos de Katie Holmes¹ fazendo isso. É uma evidência de que a pessoa, em geral experimentando tensão e frustração, se sente pressionada e engole tudo. Há quem comprima os lábios quando está concentrado, mas a tradução literal do gesto é indecisão, nervosismo e equívoco.

3.3.15 Um olhar — “Você me interessa.”

Homens e mulheres não se olham da mesma maneira. O homem mira diretamente, como um animal em plena caça, enquanto a mulher observa o indivíduo com uma rápida passada de olhos. Como não têm de ser tão óbvias, as olhadas das mulheres nem sempre são percebidas pelos homens.

3.3.16 Olhos semicerrados — “Não quero nem ver.”

Semicerrar os olhos é um tipo de bloqueio visual que protege a mente consciente de ver alguma coisa desagradável, seja vergonhosa, seja embaraçosa.

3.3.17 Franzir ou enrugar os lábios — “Espera que eu acredite nisso?”

Se quem faz o gesto é a pessoa de quem você quer obter um sim, isso indica que ela não está “comprando” o que você diz, e que o pêndulo está se movimentando mais para a direção do não ou do talvez do que para o sim. É hora de parar, reavaliar a situação e tentar uma abordagem diferente.

3.3.18 Inclinar a cabeça — “Eu ouço você.” “Mereço confiança.” “Sou sexy.”

De qualquer forma, a inclinação de cabeça demonstra interesse, construção de comunicação, mas também pode implicar intenção de flerte ou revelar timidez. É um gesto positivo quando alguém está ouvindo, mas submisso, quando uma pessoa está falando. Neste caso, a cabeça deve estar em posição neutra.

3.3.19 Morder os lábios ou o interior de bochecha — “Não consigo lidar com isso.” “Quero jogar com você.”

É um gesto infantil, sinal universal de vulnerabilidade, que diz ao mundo que você não tem muita autoconfiança.

3.3.20 Passar a língua nos lábios — “Estou estressado.”

Quando em situação de confronto ou recuo, produzimos menos saliva, e isso ajuda a explicar porque, quando vivenciamos altos níveis de estresse

3.3.21 Tocar os lábios — “Estou pensando.” “Estou inseguro.” “Estou flertando.”

Algumas pessoas, quando em profunda concentração, gostam de tocar levemente os lábios, trata-se de uma dose extra de autoconforto que ajuda a ajustar o foco.

3.3.22 Queixo proeminente — “Vejo você, mas estou tranquilo para falar.”

3.3.23 Pupilas dilatadas — “Tenho interesse.” “Sinto atração.”

a iluminação ambiente permanecer a mesma e você notar alteração nas pupilas de alguém, entenda a mensagem: dilatação expressa afeição, amizade, interesse a atração, enquanto contração implica desagrado ou tédio. Jogadores de pôquer costumam usar óculos escuros durante as partidas, a fim de que os parceiros não possam perceber se têm cartas boas ou não.

3.3.24 Acariciar o queixo — “Decisões, decisões.”

3.3.25 Movimento de pulso (feminino) — “Pode se aproximar.”

3.3.26 Homem com a manga da camisa dobrada — “Sou muito atraente.”

3.3.27 Bufar — “Sinto frustração.”

3.3.28 Segurar o queixo com as mãos — “Sinto tédio.”

Esse gesto é típico de quem pode estar fingindo interesse ou se sentindo abertamente entediado ou cansado.

3.3.29 Tamborilar com os dedos na bochecha — “Não acho que você seja tão impressionante.”

3.3.30 Mostrar a língua — “Ufa!”

Esse é um gesto negativo, sinal de decepção, agitação e infelicidade. Semelhante ao encolher de ombros, pode contradizer a palavra expressa e demonstrar discordância.

3.3.31 Apertar a mandíbula — “Gostaria de enterrar os dentes em você.”

3.3.32 Corar — “Estou embaraçado.”

Ao perceber as mensagens que seu corpo está mandando, você pode substituir as negativas por outras capazes de construir, em vez de destruir, laços de comunicação. Da mesma forma, é importante que seja capaz de ver o que está por trás do que as outras pessoas estão falando e de ler suas verdadeiras intenções.

3.4 Aventuras no espaço interior

3.4.1 Esfera íntima

- A esfera íntima oscila de 15 a 45 cm. É a que se usa para sussurrar ou tocar
- As pessoas tendem a desconfiar de quem tenta criar laços invadindo essa área muito rapidamente
- só chegue mais perto de seu alvo se, antes, tiver sinais de que ele ficará à vontade com isso.

3.4.2 Esfera pessoal

- A esfera pessoal — característica das relações entre amigos e familiares — envolve de 60 cm a 1,20 m. É a distância usual para se tomar café com alguém
- quando se sentem desconfortáveis, tendem a usar barreiras em sua área, como carteiras ou malas, para manter sua bolha.

3.4.3 Esfera social

Essa esfera fica entre 1,2 metro e 3 metros, é considerada adequada para as relações profissionais, mas ligeiramente distante para conversas pessoais. É a zona de conhecimento, o espaço ideal de posicionamento do professor na sala de aula ou do vendedor lançando um cliente.

3.4.4 Esfera pública

- Essa esfera corresponde a uma distância de três a sete metros, e é usada para falar em público
- É a zona que nos permite ver e ouvir, mas não tocar
- Faça contato visual, sorria e demonstre uma excelente postura. Quando estiver andando, se manifestar que tem um propósito e este for importante, assim será identificado.

- A dança da invasão corporal começa quando seu alvo sim dá um passo para trás e você dá um passo para a frente. Preste atenção e aprenda a ler os sinais
- E, lembre-se: o tamanho da distância deve ser considerado. Zonas de conforto não são idênticas, algumas são maiores do que as outras.

3.5 Dê um tempo - Estabelecendo sua autoridade

- Essa simples escolha tem um tremendo impacto na dinâmica social. Onde quer que seja — no local de trabalho, em uma festa, no bar, no primeiro encontro amoroso —, podemos ter uma excelente perspectiva da situação, observando onde as pessoas sentam
- Em muitas circunstâncias, podemos até mesmo encorajar outras pessoas a sentarem-se em determinado lugar, a fim de provocar a emoção que desejamos fazê-las sentir

3.5.1 Posição de autoridade

- Na tradicional mesa retangular, o líder se senta à cabeceira — a direção para onde todos automaticamente se voltam
- Sentar-se no lado oposto significa ser o segundo na linha de comando

3.5.2 Posição de influência

Na ausência de um assento de status equivalente no lado oposto à cabeceira da mesa, as duas cadeiras que ficam em ambos os lados do líder são as estelares, que, por estarem suficientemente próximas do dirigente

3.5.3 Posição de neutralidade

Esta posição fica no lado oposto de cada cadeira estelar. Nela, não se espera que a pessoa participe ativamente, mesmo porque estará cercada por Alfas que tentam chamar atenção

3.5.4 Posição de influência secundária

Exatamente no meio da mesa, depois da posição de neutralidade, localiza-se a posição de influência secundária

3.5.5 Posição de invisibilidade

Quando entramos em uma sala de reuniões, vemos a mesa e, alinhadas contra a parede, as cadeiras de segunda linha

3.5.6 Outras possibilidades

Lugares de equipe

- A mesa redonda é a melhor opção quando se quer que todos os participantes estejam em condições de igualdade
- Se não souber quem são as pessoas poderosas, poderá deduzir quem sejam pelo tamanho do espaço que ocupam, pois elas chegam e vão logo colocando o celular e o notebook sobre o tampo, depois espalham outras coisas, usando o máximo de área possível

Lado a lado

- Esta é conhecida como a melhor posição possível para solucionar um problema ou planejar, de maneira efetiva, com alguém
- Posicione-se do lado direito da outra pessoa, pois essa atitude expressa confiança e cooperação

Um de cada lado da mesa

- Algumas vezes em minha carreira fui entrevistada por alguém que me apontou um sofá para eu me sentar e sentou-se diante de mim, em uma cadeira. Isso é muito diferente de sentar-se frente a frente, com uma mesa no meio. O tipo de assento tira parte da pressão.

Angulo reto

- Esta é uma típica posição ganha-ganha, em que não há barreiras entre os interlocutores, e todos podem, literalmente, tocar-se, caso desejarem.
- Além disso, cada um pode observar a metade inferior do corpo do outro — como se movimenta, e, acima de tudo, em que direção os pés estão apontando.

Lugar no restaurante

- O restaurante é como um circo, em termos de variação nas atividades: pessoas atraentes vão e vêm, garçons andam com bandejas, há barulho de talheres. Você, com certeza, sabe muito bem que seu alvo tem de se sentir como se fosse a única pessoa existente no mundo
- Certifique-se de que seu alvo sim se sentará olhando para a parede, para que não tenha a oportunidade de se distrair
- A meta é exatamente esta: ele só pode enxergar você e a parede.

3.6 O poder da sua voz

- A voz é tão poderosa que você até pode ouvir um sorriso através do telefone
- Uma voz agradável é associada a características de personalidade, como domínio, competência, sensibilidade e calor

3.6.1 Química vocal

Sua voz não se restringe a tom, mas também a timbre e volume. Trata-se, ainda, de um atalho para que qualquer pessoa perceba quem você é.

3.6.2 Tom

- Quando estamos nervosos, nossas cordas vocais se alongam, vão se estreitando cada vez mais, e o som fica mais alto
- Para homens, quanto mais baixo o tom (som gutural), mais poderosos eles parecem ser, e também mais atraentes, agradáveis e convincentes.
- Tanto homens como mulheres que demonstram grande variação de volume vocal são vistos como dinâmicos e extrovertidos.
- As pessoas não apreciam ouvir algo monótono por muito tempo. Aprenda a variar o tom de sua voz e, instantaneamente, mudará a maneira como é ouvido pelos outros.

3.6.3 Ritmo

Estudos mostram que as pessoas que falam rápido são mais persuasivas e confiáveis, e acredita-se que sejam mais inteligentes e cultas que as demais. Quem se comunica depressa parece ter alcançado uma competência

inconsciente, como se fosse uma segunda natureza, de despejar os fatos

3.6.4 Intensidade ou ênfase

Eu penso que este é um excelente negócio para você

- eu : A ênfase está em você, não na outra pessoa.
- penso : como se dissesse: “Eu penso isso, mas não tenho certeza
- este : uma ênfase na urgência, no imediato: um negócio para se realizar agora mesmo.
- excelente : A ênfase no adjetivo mostra, de fato, a qualidade do negócio.

3.6.5 Volume

- Um volume de voz alto e forte é sinal de confiança, mas você não quer que as pessoas saiam da sala enquanto você fala nem quer causar a impressão de estar falando com quem tem dificuldade de audição
- Um dos homens mais poderosos que conheci falava de um jeito suave, com a voz grave, como se estivesse sussurrando (pense em Clint Eastwood, no filme Perseguidor implacável). Por causa do respeito que o personagem inspirava, ninguém perdia uma só palavra do que ele dizia. Era um indivíduo Alfa dominante

3.6.6 Pausas, criativas ou de outro tipo

- Não tenha medo de pausas — cative sua audiência demonstrando que se sente à vontade com o silêncio
- Uma pausa criativa, que é aquela um pouquinho mais longa, pode sugerir o que quer que você permita: poder e confiança ou fraqueza e insegurança.
- Uma sugestão: observe como os outros preenchem as pausas. Muitas vezes, poderá usar isso como vantagem em sua linguagem não verbal, quando notar em que ponto, nas conversas, as pessoas se tornam inseguras

3.6.7 Dialeto, sotaque

- Então, se o idioma do país em que você vive não for sua língua materna e você se sentir desconfortável falando, ou se outras pessoas pedirem frequência que você repita o que disse, invista algum tempo na prática de algumas frases. Fale mais devagar que o usual e abaixe o volume. Grave sua própria voz e depois volte a fita, para ouvir. O que você pode melhorar?
- Embora se acredite que certos sotaques sugerem sofisticação, a primeira regra da boa comunicação é a clareza

3.6.8 Pronúncia e articulação

3.6.9 Mudança de voz

- — Desculpe — diz uma delas. — Por favor, prossiga. — Não, por favor, continue você. Esse não é exatamente um momento para criar laços, não é mesmo?
- É importante manter a fluência na troca de orador; isso cria sentimentos de comunicação e permite a ambas as partes uma participação competente e inteligente na conversação. Mas é possível, também, interromper o outro e falar praticamente ao mesmo tempo. Então, se você for rápido na resposta, observe esses sinais:

3.6.10 Hum e Ah

A outra pessoa pode estar tentando preencher o espaço, para que você não invada.

3.6.11 Aumento de volume

Seu interlocutor está informando que ainda não está pronto para abrir mão de sua vez.

3.6.12 Parada nos gestos

Pessoas que demoram a responder são consideradas menos cultas e menos confiáveis, portanto, tente aumentar a velocidade de seu discurso e observe mais alguns sinais:

3.6.13 Tempo

Se demorar mais de três segundos, você precisa falar alto.

3.6.14 Inclinação de cabeça

A outra pessoa está esperando sua resposta.

3.6.15 Olhar fixo

A pessoa para e fica olhando para você, como se dissesse: “E então?”

3.6.16 Sentindo a voz

- Quando está feliz, você fala de maneira mais estridente, um tom mais alto, e também mais rápido.
- Quando está triste, suaviza o tom e, ao mesmo tempo, reduz a velocidade de seu discurso.

3.7 O aroma do sucesso

- O suor tem sido o principal elemento de estudo de feromônios humanos
- E então, o que essa informação revela? Que o cheiro é outra sugestão não verbal para manter em mente
- Embora possamos achar que determinado perfume nos excita ou nos torna mais sedutores
- Lembra-se das âncoras? Bem, como já discutimos esse tema no Capítulo Nove, as âncoras olfativas são fortes — o cheiro que exalamos pode inspirar sentimentos de mistério, intriga e fascinação

4 JUNTANDO TUDO

4.1 A base da criação de laços afetivos

4.1.1 Objetivos comuns: vamos compartilhar nossa voz

- Numa situação como essa, você está ligado a todo mundo, e se sente tremendamente importante por compartilhar esses sentimentos comuns e não estar só.
- Ouvir a própria voz magnificada pelo canto da multidão produz euforia

4.1.2 Inimigo comum: vamos odiá-lo juntos

Encontre um inimigo comum e vivencie a criação de um laço instantâneo

4.1.3 Construindo credibilidade: só porque eu disse

- A credibilidade abre portas, altera mentes, realiza vendas e conquista admiração
- Quando ele saía de cada classe, os pesquisadores pediam aos estudantes que calculassem a altura do visitante, e, de maneira surpreendente, sua altura foi aumentando de acordo com a expansão de sua credibilidade. Isto é: ele foi “ficando mais alto” à medida que seu status se elevava

4.1.4 Lágrimas

- Múltiplos estudos sobre diferentes culturas mostram que chorar ajuda a estreitar laços com familiares, entes queridos e aliados
- Provavelmente não terá bons resultados em alguns ambientes, como no trabalho, onde se espera que as emoções sejam contidas.”

4.1.5 Sorriso

- Usando a desqualificação, podemos parecer mais desejáveis, porque não estamos ansiosos para mergulhar em uma oferta.
- Não preciso dizer que a desqualificação é uma ferramenta útil para conduzir seu alvo bem próximo do sim, pois sempre somos atraídos por um desafio
- Você deve usar a desqualificação em uma conversa social casual, para atrair o sexo oposto, como fez meu amigo, referindo-se a mim como sua “futura ex-mulher”.

4.1.6 Análise situacional — A afirmação é apropriada?

No trabalho, você e seus colegas devem ser sérios e discretos quando participam de uma reunião. No estádio de futebol, no fim de semana, você e seus amigos tomam cerveja e torcem por seus times — no meio da multidão, você é uma pessoa totalmente diferente

4.1.7 O som de uma mentira

Os mentirosos podem ser capazes de olhar para você com seriedade, mas o corpo e a voz, em geral, deixam entrever as verdadeiras intenções. Uma vez que você saiba o que ouvir e o que observar, poderá reconhecer um mentiroso quase todas as vezes que aparecer à sua frente.

4.1.8 Sinais de mentira

Tom muito alto

Entonação de quem mente Com frequência, alguém que está mentindo terminará a frase com uma pergunta, feita com uma entonação bem alta no final.

Interjeições, pigarreadas para limpar a garganta Ouça os hum, ahn e ruídos para limpar a garganta. Quando

Respostas curtas

Muitos erros gramaticais

Mais generalização Atente para o uso de expressões como sempre, todo mundo, ninguém.

Linguagem de distanciamento

Engolir Engolir saliva é um ato involuntário, entretanto, quando estressados, emocionalmente ansiosos ou embaraçados, os músculos da garganta se contraem, fazendo com que a engulamos com força.

Cada palavra tem um significado, e temos de ouvir palavras específicas. Tudo o que uma pessoa diz é significativo.

4.1.9 Mentira linear

- Mentirosos não tentam lembrar-se de informações, mas as inventam.
- Para saber se a pessoa está mentindo, peça-lhe (indiretamente) que conte detalhes da história em uma ordem diferente. — O que você disse que fez logo depois de falar com Tom ao telefone?
- Provavelmente ouvirá uma pausa, é o tempo que a pessoa precisa para recordar o que disse

4.1.10 A aparência de uma mentira

Dilatação das pupilas isso ocorre também quando a pessoa se sente em perigo.

Aumento da aspiração

Inspiração rápida, respiração irregular

Corar em qualquer parte do corpo

suar

Piscar mais

Mãos na boca, roer unhas Alguns mentirosos costumam tocar os lábios; outros, colocam os dedos ou as mãos sobre a boca, como se voltassem à infância. Lembra?

Tocar o nariz

Movimentar-se pouco Poucos movimentos corporais é o que se chama de “resposta gelada”, e se você já tiver normatizado a pessoa reconhecerá o sinal no momento em que o vir

Movimentar-se muito

Combinar sinais

Mudar a frequência do contato visual

Ganhar tempo

Lidar com a decepção

Bloquear as emoções Você, inconscientemente, emite sinais de desconfiança, talvez cruzando os braços ou mordendo os lábios. Inconscientemente, também, ela captará essas pistas e ajustará seu comportamento na esperança de que suas novas atitudes sejam mais confiáveis

4.2 Imagem

4.2.1 Postura

- No mundo corporativo, quanto mais alto, melhor
- alongue o pescoço, mantenha os ombros eretos e o peito elevado, e, com a coluna vertebral alongada, divida o peso entre ambos os pés.

4.2.2 No olhar de quem vê

- Depois de considerar educação, experiência e outras variáveis, pesquisadores descobriram que o prêmio pela beleza varia de acordo com as diferentes profissões

4.2.3 Andar

Ande a passos largos, de uns 60 centímetros mais ou menos. Deixe os braços balançarem naturalmente, mas sem exagero. Endireite os ombros e alongue o pescoço. Depois que tiver cumprimentado seu alvo sim, ajuste seu caminhar em direção a ele.

4.2.4 Contato visual para criar vínculo

- O contato visual é muito importante e revela bastante sobre a sua autoconfiança.
- Já observei casos em que chegam até mesmo a sincronizar a respiração (quando fazemos isso, o ritmo respiratório nos ajuda a desenvolver a comunicação mais depressa e funciona como uma ligeira distração para a intensidade do contato visual direto).

4.2.5 Sorriso

4.2.6 Rosto impassível

- contou-me que tinha se divorciado na semana anterior. Veja, ela guardou para si as emoções que vivia. deixou sua vida privada em segredo e manteve o foco no emprego
- O rosto impassível é aquele que sorri e diz: não se preocupe, está tudo bem. Ele mantém a expressão das emoções bloqueadas, evitando que os outros fiquem perguntando o que está acontecendo com você

4.2.7 Manobrando - Quando sois alfa se encontram

- Quando dois Alfas se conhecem, acontece literalmente uma luta de poder, e o resultado depende da situação. Lembre-se: apenas um ficará em evidência, mas isso não significa que o outro perca a credibilidade ou tenha de se anular
- Ser Beta não é negativo, mas diferente.

4.2.8 Como reconhecer um intimidador

- Os óbvios querem jogar tudo na sua cara, literalmente, e alguns de seus sinais incluem um tom autoritário e frases que revelam a síndrome do eu-pressiono,
- Outros intimidadores não são tão fáceis de detectar-se. Quando tiver aquela sensação de mal estar, procure por outros sinais

- Não é difícil rechaçar um intimidador, basta demarcar bem seu espaço pessoal. Cruze os braços, como se dissesse: “Chega, já basta”

4.2.9 Como se aproximar de um grupo

- Primeiro, verifique a linguagem corporal. Um grupo fechado é como uma porta fechada — não há como abrir
- Os pés de alguém estão apontados para longe do grupo? Bem, essa é sua oportunidade de ingresso
- Em seguida, dirija-se à pessoa cuja linguagem corporal lhe parecer mais aberta

4.2.10 Como inspirar confiança

- Estude os Segredos psicológicos que prevalecem (Capítulo 21), para saber como motivar os outros.
- Mantenha o contato visual e use gestos com as mãos, sempre com as palmas para cima
- Mantenha os pés apontados na direção de seu alvo.
- Use o nome da pessoa naturalmente ao falar

4.2.11 Como motivar

- Primeiro, não se intimide
- Varie o tom de voz e fale um pouco mais depressa que o habitual. E observe a linguagem corporal da outra pessoa
- ficar no limite da zona corporal do outro
- Aqui está um truque: se estiver fazendo um pedido intelectual (“Por favor, você pode terminar isto até as 9 horas de amanhã? A diretoria precisa desta apresentação para uma convenção de vendas.”), alinhe seu olho esquerdo ao olho esquerdo da outra pessoa, já se a solicitação for emocional (“Você se incomodaria de trabalhar até tarde esta noite?”), alinhe seu olho direito ao olho direito da outra pessoa.

4.2.12 Como fazer com que o grupo compre seu plano

- Faça contato visual com todos os componentes da equipe e não troque sorrisinhos com ninguém nem revire os olhos
- sentem-se em uma mesa redonda para que todos se sintam iguais

- Quando alguém estiver falando, volte o corpo para a pessoa e mantenha os gestos contidos, mas com evidente energia

- Também movimentarão a cabeça afirmativamente, terão um gestual aberto e os pés apontarão na direção da pessoa com quem estiverem falando. Observe. Se vir alguém olhando para baixo ou evitando contato visual

4.2.13 Como demonstrar sua amizade

- Com qualquer alvo, incluindo alguém que você considera um amigo, a primeira tática é: ouça! Muitas pessoas anseiam por uma plateia e, em uma conversa, tratam de falar muito para levar vantagem sobre seu interlocutor
- Se você notar um afastamento, se seu alvo cruzar os braços ou usar gestos para fazer com que se cale, vá com calma.
- Quando você cria laços com uma nova pessoa, não queira monopolizar a atenção falando apenas de si

4.3 Histórias para quebra o gelo

4.3.1 Decida-se, no mínimo, sobre dez temas

- Mergulhe em sua memória e venha à tona com duas histórias da infância, uma da adolescência, duas de empregos anteriores e ao menos cinco de aventuras. Trata-se de cativar a plateia
- Em outras palavras, mude as variáveis da trama para evidenciar a mensagem que pretende entregar.

4.3.2 Conte histórias na primeira pessoa

- Contar histórias na primeira pessoa conferem a elas uma certa urgência
- Para torná-las mais efetivas, inclua discretamente detalhes sobre o que outras pessoas disseram a seu respeito

4.3.3 Crie um gancho intrigante que expresse o tom emocional de sua história

- Ontem, tive a experiência mais aterrorizante da minha vida.

4.3.4 Não tema a autodepreciação

- Não temer a autodepreciação eleva o seu status. Você não está em busca de elogios, mas fazendo uma afirmação que mostra que é capaz de rir de si mesmo
- Em uma história como essa, o próximo passo é mostrar como você perseverou. Isso fará com que pareça mais humano e o mantém ligado aos olhos de seu alvo

4.3.5 Inclua muitas imagens vívidas

- Nada de detalhes, mas sim sugestões de imagens sempre muito intensas e vivazes, para que o ouvinte possa realmente vivenciar o momento com você.

4.3.6 Use o diálogo

Então, eu disse ao policial: “Mas todo mundo estava dirigindo a 120 por hora”, e ele comentou “Sim, mas você era o líder da turma”.

4.3.7 Crie uma resolução

4.3.8 Varie o tamanho

4.3.9 Pratique contar e recontar

Grave sua voz contando três histórias e depois ouça cada uma delas. Como se saiu? Depois, faça um vídeo e observe-se. Muito bem! Aposto que você notou uma grande diferença. Agora, classifique o seu apelo emocional nas duas alternativas:

- seu ritmo funciona?
- sua expressão é apropriada?
- sua linguagem corporal é natural?
- você passa credibilidade?

A ideia da história é estimular e instigar seu alvo, assim, quanto mais motivado estiver, mais convincente será a experiência.

4.3.10 Prepare-se para sua plateia

Histórias otimistas sobre família funcionam melhor em situações sociais. Por outro lado, ultrapassar obstáculos é um tema natural para reuniões de negócios

4.3.11 Cative, não monopolize

- Avalie a reação das outras pessoas para não ser considerado entediante ou autoritário. Você quer que seu alvo fique tentando imaginar “o que aconteceu” e não fique pensando em “quando é que essa matraca vai calar a boca?”
- Demonstre paixão pelo assunto e preste atenção às reações de seu alvo

4.3.12 Todas as notícias

O mesmo vale para ter informações sobre o mundo sempre à mão. Se você não tiver nada em comum com alguém, sempre poderá encontrar experiências para compartilhar nas notícias nacionais ou mundiais

4.3.13 Fios de conversa invisíveis

- Quando conhecemos alguém e a conversa descarila, é importante saber como colocá-la de volta nos trilhos
- Fios de conversa invisíveis constituem a solução perfeita, porque podemos introduzi-los para oferecer alguma textura e foco ao diálogo, dando-lhe uma nova direção.

4.4 Diferenças de gênero na comunicação

4.4.1 Comunicação

- Os homens são solucionadores e problemas, enquanto as mulheres querem apenas que eles se disponham a ouvi-las quando se queixam
- Essa capacidade permite à mulher realizar mentalmente múltiplas tarefas, falando e escutando simultaneamente
- Em geral, o estilo de comunicação feminino é mais emocional que o masculino.
- Homens tendem a adotar a clássica resposta lutar ou correr, enquanto mulheres são mais inclinadas a cuidar e tornar-se amigas.
- Quando nós, mulheres, estamos em perigo, em vez de reagir com o clássico lutar ou fugir, queremos salvar a família e a comunidade

4.4.2 Ouça as diferenças

- também são mais sensíveis às mudanças de tom de voz e de ritmo, e podem traduzir variações emocionais.
- eles são mais hábeis em dizer de onde vem e qual é a origem

4.4.3 Deguste e toque

- De modo geral, estudos revelam que as mulheres têm paladar e olfato mais apurados
- Em contrapartida, homens tendem a tocar mais, nas primeiras fases de um relacionamento
- As mulheres, por sua vez, podem se tocar nas mãos, nos antebraços e braços e no pescoço

4.4.4 Susceptibilidade à dor e à doença

Os homens, por sua vez, estão mais propensos a males como autismo, síndrome de Tourette, dislexia, gagueira, síndrome do déficit de atenção e esquizofrenia precoce

4.4.5 Aproximar-se com cuidado

a aproximação Graças à visão periférica, as mulheres percebem mais facilmente a aproximação de alguém.

em conversas Tanto homens como mulheres balançam afirmativamente a cabeça, mas por razões diferentes. As mulheres, com mais frequência que homens

como seguimos adiante Uma amiga minha, relações públicas de uma empresa, ensina que uma maneira garantida de influenciar uma cliente não é necessariamente oferecer almoços extravagantes ou presentes caros, mas sim presentear seus filhos com ingressos para concertos ou outros eventos

4.5 Segredos psicológicos que prevalecem

4.5.1 Depósito no banco emocional

Suponha, por exemplo, que seu colega está angustiado porque o tempo está passando e ele ainda está mergulhado em tarefas, justamente no dia em que tinha planos de jantar com a esposa. Você se oferece para terminar o trabalho, e esse favor funciona como um depósito em uma conta bancária emocional à espera de débito.

4.5.2 Dedique-se a construir status

Alguns teatros introduzem falsos espectadores na plateia, para que irrompam em aplausos em momentos chave. As pessoas que se levantam primeiro, ao começar uma ovação, encorajam os demais integrantes da audiência a fazerem o mesmo. Ninguém quer ser a única criatura sentada

4.5.3 Use os benefícios do efeito halo

Mantenha seu halo perfeito e brilhante cuidando muito bem de sua vc, reconhecendo suas melhores qualidades, mostrando discretamente aos outros seus pontos fortes e oferecendo seu tempo para demonstrar altruísmo.

4.5.4 Seja a autoridade

Demonstramos autoridade por nossos títulos. Quanto mais palavras estiverem depois do nosso nome, melhor. Outro sinal revelador de autoridade é a maneira como nos vestimos. Um uniforme é tudo, caso transmita a ideia da autoridade que possuímos.

4.5.5 Limite a oferta

Quando a vitrine de um mercado de luxo exhibe 24 opções, o índice de compra é de apenas 3%; já quando exhibe seis itens, o índice de compra sobe para 30

4.5.6 Acrescente um chamariz

Se a sua cliente estiver tentando escolher entre um casaco e uma blusa, ela talvez não compre se não se decidir. Apresente um chamariz para ajudá-la a resolver o que realmente quer. Outra pesquisa mostra que a decisão se torna mais simples quando um consumidor tem uma terceira opção, menos atraente

4.5.7 Eleve as expectativas

Suponha que você está desfrutando um jantar muito caro em um restaurante, e o vinho seja um cabernet sauvignon da Califórnia, tão delicioso quanto a refeição. As pessoas da mesa ao lado estão bebendo um cabernet de Dakota do Norte, mas não parecem muito satisfeitas. Sua experiência, com certeza, é muito superior à delas. Na verdade, porém, você está bebendo o mesmo vinho que elas, suas expectativas fazem com que o sabor seja melhor

4.5.8 Apresente primeiro o bilhete maior

Da mesma maneira que uma pessoa que quer parecer mais magra fica perto de uma gorda, o preço de um item mais barato parece menor ainda quando comparado ao de um exorbitante.

4.5.9 Compare dois extremos

Qual foi a tática de Peter? Comparação. Ele nos mostrou uma casa fora do nosso alcance, outra que podíamos pagar, mas que era um lixo, e, então, apresentou-nos a nossa casa, cujo preço era o mesmo preço do pardieiro. É sempre bom ter uma opção ruim, uma melhor e outra inacessível

4.5.10 Transforme sua afirmação em pergunta

Então, você vai ficar até mais tarde esta noite, para me ajudar a terminar esse relatório, certo? Esta é uma tática verbal muito poderosa para ajudá-lo quando estiver tentando obter um consentimento

4.5.11 Faça-os pensar que a ideia é deles

Se acreditar que foi a autora da ideia ou quem a propôs, a pessoa facilmente dirá sim — afinal, se havia pensado tal coisa, certamente deveria ser uma ótima coisa. Isso amplia significativamente sua chance de obter um sim.

4.5.12 Conquiste a confiança e evite o remorso do comprador

Quando um advogado menciona um ponto fraco em um caso, antes que o promotor tenha a chance de apontá-la, os jurados consideram-no mais digno de confiança e passam a vê-lo de maneira mais favorável em razão de sua evidente honestidade. Aponte um defeito primeiro e ganhe credibilidade. Aponte uma ligeira falha, e as pessoas imaginarão que você não tem falhas maiores.

4.5.13 Faça com que a pessoa toque

Esse estudo pode explicar a conexão entre o toque e o impulso de comprar. Encorajar o toque em uma loja de varejo aumenta a sensação de propriedade e influencia o cliente a pagar mais.

PALAVRAS DE PODER - Palavras que devem ser usadas

Acalmar	Desculpe	Grato(a)	Agora	Dinheiro	Investimento
Alegria	Disparar	Lucro	Alta performance	Divertido	Luxo
Amor	Domínio	Merecimento	Benefício	Entusiasmo	Não faça
Complementar	Excitante	Orgulho	Confiança	Fácil	Poderoso
Conforto	Felicidade	Por favor	Descoberta	Garantia	Prova
Provocação	Salvar	Valor	Realizar	Saúde	Verdadeiro
Resultados	Solução	Vital	Saboroso	Triunfante	Você

PALAVRAS DE PODER - Palavras que devem ser evitadas

Abro mão	Impossível	Restrição	Chateado(a)	Limitado(a)	Ridículo
Depressão	Louco(a)	Sozinho(a)	Dificuldade	Não posso	Tentativa
Doente	Não quero	Triste	Gordo(a)	Ódio	Humor
Perda					

4.5.14 Culpa: a grade motivação

- As pessoas tendem a trabalhar com o medo e a intimidação ou com nossos desejos de sermos necessários, reconhecidos e amados
- Para influenciar alguém, temos de levar a pessoa a um estado de estimulação emocional. Sempre que possível, temos de nos manter serenos enquanto provocamos emoções nos outros.

4.5.15 Disponha-se a andar

Indivíduos ansiosos e pegajosos acham que você não é peça fundamental do quebra-cabeças. E isso o conduz a quê? À porta da rua! Da próxima vez que se envolver em uma negociação, converse, mas se disponha a tomar seu rumo, caso seja necessário.

4.6 Magnetismo

- O magnetismo faz com que sejamos aquela pessoa que, a princípio, todos notam; em seguida, admiram; e por fim, confiam

- Richard Beckhard e David Gleicher¹ desenvolveram a fórmula “I V ’ P ĩ R” como um modelo para a mudança organizacional nas empresas

$$I * V * P > R = Mudança$$

- Eles afirmaram que três fatores devem estar presentes para que a transformação ocorra, quais sejam: insatisfação com a realidade atual, visão do que é possível, e primeiros passos concretos para alcançar essa perspectiva
- Segundo eles, se o resultado desses fatores for maior que a resistência, a mudança é possível

4.6.1 Os quatro estágios da competência: de crescer para saber

- No primeiro estágio — incompetência inconsciente — não entendemos nem sabemos como fazer alguma coisa,
- No segundo estágio — incompetência consciente — reconhecemos que existe um déficit de conhecimento, mas ainda não sabemos como superá-lo.
- No terceiro estágio — competência consciente — já existe a compreensão ou o conhecimento de como fazer determinada coisa, no entanto, chegar à competência requer um grande esforço de atenção e foco
- Finalmente, chegamos ao quarto estágio — competência inconsciente — nesse estágio, já praticamos tanto determinada capacidade que ela se torna nossa segunda natureza

4.6.2 Avalie

- A primeira etapa é a afirmação mental sobre o seu alvo sim, algo como uma base emocional. Por exemplo: o vendedor da loja de móveis que mencionei antes estava sendo condescendente ou dominante?
- A segunda etapa é a avaliação do enquadramento. Nossos enquadramentos mudam todo o tempo, de modo que é preciso avaliar qual é a perspectiva de nosso alvo sim neste exato minuto, nesta interação. No caso do vendedor de móveis, ele queria fazer a cliente sentir que ele estava cuidando dela, quando, na verdade, isso não estava acontecendo (pelo menos, não aconteceu até que ela deu a volta por cima).

- A terceira etapa é a resolução. Com base no que sabe sobre a pessoa da qual quer obter um sim e de seu enquadramento, você resolve seguir adiante — você deduz o que precisa captar dela, para alcançar seu objetivo.

4.6.3 Ouça

As pessoas adoram ser consideradas fascinantes. Muitas são extraordinariamente egocêntricas, amam ser o centro das atenções e ficar papagaiando sobre si mesmas. Desse modo, a maneira mais rápida de chegar ao seu coração é manifestar interesse por elas

4.6.4 Demonstre autocontrole

4.6.5 Saia de sua zona de conforto

5 O PLANO DE 21 DIAS

5.1 Primeira Semana

5.1.1 Dia Um

- Grave a sessão de hipnose apresentada no quadro adiante e coloque para rodar, ouvindo suas próprias palavras
- Imagine uma sensação gostosa passando pelo estômago. Agora, relaxe os braços e as mãos. Sinta as pernas, os tornozelos e os dedos dos pés tornando-se relaxados e confortáveis

Sua seção pessoal de hipnose Dez... Nove. *Eu começo a relaxar. Oito... sete... seis... cinco... Eu me sinto bem, forte, calmo e focado. Eu aceito cada sugestão de mudança. Quatro... três... dois... um... Eu, agora, reconheço que posso fazer tudo a que me proponho. Eu foco e me torno confiante e seguro. Eu estou mais forte e no controle a cada dia que passa. Eu sinto que vou me tornando positivo e o sentimento começa AGORA. Essas mudanças se tornam mais poderosas a cada dia que passa. A cada dia, elas vão sendo consolidadas em minha vida. Eu sou positivo e confiante em qualquer situação. Eu estou mais saudável e repleto de energia. Eu sinto a força pulsando por todo o meu corpo enquanto vou voltando ao recinto. Um... Dois... Três... Quatro... Cinco... Minha mente está clara e eu estou em paz comigo mesmo. Seis... Sete... Oito... Eu tenho um centro interior de força. Nove... Dez... Cada dia e de todas as maneiras, eu fico melhor e melhor.*

5.1.2 Dia dois - Sorria

Isso é tudo o que você tem de fazer hoje: apenas olhe nos olhos e sorria para todas as pessoas que vir. Será que todas vão sorrir da volta? Surpreendentemente, a maioria vai. Pratique no espelho para tornar seu sorriso o mais largo possível, observando como fica

5.1.3 Dia três - Explore o espaço

Espacial. Passe o terceiro dia estudando os espaços e sua relação com eles. Continue a sorrir e a fazer contato visual, mas vá além: envolva também o corpo. Antes de sentar-se de maneira automática no restaurante ou no escritório, decida que tipo de afirmação deseja fazer e sente-se na posição que lhe trará mais poder pessoal

5.1.4 Dia quatro - focalize os olhos

Permaneça sorrindo e consciente dos espaços. Hoje, porém, quero que você observe quantas vezes as pessoas piscam. Não é preciso fazer como elas, apenas olhe. Aqui está um exercício para que você saia de sua zona de desconforto: sente-se diante de um amigo ou companheiro e fique olhando nos olhos dele por três minutos, sem desviar. Íntimo, não é?

5.1.5 Dia cinco - melhore sua postura

Deixe os pés separados e os braços relaxados ao longo do corpo, com os cotovelos ligeiramente dobrados. Provavelmente, você não costuma permanecer assim — aliás, a maioria de nós também não. A princípio, se lhe parecer incômodo, segure uma caneta ou um bloco de anotações. Logo você será capaz de manter essa postura, que lhe parecerá natural, agradável e controlada

5.1.6 Dia seis - tire o po de sua vc

Reproduza suas palavras e avalie tanto sua mensagem quanto a maneira como a entregou. A vc, ao ser dita, pode soar diferente do parece quando escrita. Então, chegou o momento de atuar com rigor. Que tal lhe parece sua voz, está saindo como você pretendia? Você gostaria, mesmo, de se ouvir em seu gravador?

5.1.7 Dia sete - abordagem facil

Pratique tudo o que aprendeu até agora, e, hoje, acrescente um exercício que o ajudará a vencer a ansiedade da abordagem. Sei que ainda não tratamos disso e que você deve estar pensando: “Lá vem a Tonya com outra concepção fantasiosa”.

Não demora, e você estará imune ao medo de envolver estranhos em uma conversa. Descobrirá, por experiência própria, que as pessoas não sairão correndo pela rua, aos gritos, só porque você falou com elas.

5.2 Segunda semana

5.2.1 Dia oito - crie quebra-gelos

Pense em lembranças de sua vida que podem ser transformadas em histórias para quebrar o gelo em diálogos. Anote os dez títulos a seguir: Pequenas ironias da vida, Uma tremenda vergonha, Uma grande aventura, Excitante, Sexy, Embaraçoso, Inocente, Comovente, Heróico, Romântico

5.2.2 Dia nove - normatização

Em seguida, durante atividades banais — todas, desde falar com pessoas a escutar rádio —, tente identificar os vários sistemas representativos. Você consegue distinguir tipos visuais, auditivos e cinestésicos? Memorize as palavras-chave de cada sistema

5.2.3 Dia dez - conte uma historia qubra gelo

5.2.4 Dia onze - estenda a mão e toque

Agora, saia e vá cumprimentar, com um aperto de mãos, cinco pessoas, no mínimo. Ainda não terminamos por hoje. Pegue outras cinco pessoas ao acaso e toque-as de maneira espontânea, sem nenhuma conotação sexual. Lembre-se de que o toque iguala o status. É um forte indicador de indivíduo dominante, e, por mais que eu explique, não será suficiente para transmitir o real significado de uma iniciativa de toque.

5.2.5 Dia doze - pratique com espaço e gestos

Em resumo, encontre oportunidades para usar gestos de confiança. Use o cumprimento de palma de mão aberta, o contato visual, os dedos de ambas as mãos unidos e voltados para cima e outros gestos de poder que tiver aprendido nos capítulos 11 e 12. Seja enfático e use a empatia.

5.2.6 Dia treze - negocie

Ao negociar, se tiver se aperfeiçoado como comunicador, terá de reconhecer quando está no controle total, e a única maneira de praticar isso é tendo a disposição de ir embora quando não estiver conseguindo o acordo que deseja. A meta é reconhecer as táticas psicológicas que os outros podem tentar usar com você. Tenha em mente

que deseja levar o vendedor a pensar e a sentir que também fez um bom negócio. Duas partes felizes é um resultado bem melhor do que só uma! Quando se sentir à vontade com a técnica, lidará bem com voos mais altos, como conquistar um novo emprego ou um novo cliente.

5.2.7 Dia quatorze - foco nos ouvidos

Então, a que tudo isso se resume? A fazer solicitações na orelha direita e a sussurrar sentimentos na esquerda. Se você estiver procurando por uma resposta que não envolva emoções, o caminho certo é a orelha direita. Se estiver tentando uma ligação emocional, fale suavemente na orelha esquerda.

5.3 Terceira semana

5.3.1 Dia quinze - analise sua entrega

Hoje, estou mandando-o de volta para o gravador, com uma nova tarefa. Vamos trabalhar a pronúncia. Soar profissional e verdadeiro — estou falando de som real — é uma maneira de controlar como as pessoas percebem você. Faça uma lista das palavras que usa com mais frequência e diga-as no gravador. Uma vez, conheci um homem brilhante e saudável que não conseguia, em hipótese nenhuma, dizer reembolso. Quando tentava, pronunciava algo completamente diferente, porém, como era rico e poderoso, todo mundo fingia não notar. Um dia, algo semelhante pode acontecer com você, mas então as pessoas vão notar e, provavelmente, comentarão (ou, pelo menos, julgarão) sua falha

5.3.2 Dia dezesseis - pratique o enquadramento

Pegue cinco situações negativas de sua vida, passadas ou presentes. O ideal é que os temas sejam distintos — uma história da infância, uma de família, uma de escola, uma passagem de sua carreira e outra de um envolvimento amoroso. Escreva. Agora, como você pode reenquadrar cada uma? Aqui está um exemplo. Johnny cresceu em um ambiente física e mentalmente abusivo.

5.3.3 Dia dezessete - construa unidade

Encontre um inimigo e uma meta comum. Lembre-se de que essas duas coisas têm de estar juntas — você pode usar algo negativo e positivo para estabelecer um forte vínculo com um colega, um amigo ou um membro da família. Não há necessidade de ligar-se a alguém exclusivamente com relação a algo negativo. Quem é o inimigo comum em sua família? E em seu local de trabalho? E na esfera política ou cultural?

5.3.4 Dia dezoito - brinque com o conjunto de sim

Agora que você conseguiu colocar a pessoa no padrão de resposta sim, assegure-se de introduzir a pergunta para a qual você realmente deseja uma resposta sim. Observe como a pessoa desliza sobre o radar. Pratique, a princípio, com um conjunto potencial de sim e depois tente repetir a dose com, no mínimo, duas pessoas diferentes. Mas faça isso hoje!

5.3.5 Dia dezenove - condicione seu proprio alfa

Então, vamos começar. Encontre alguém com quem possa trabalhar em parceria, lembrando que ambos devem praticar, mutuamente, introduções de condicionamento. Em um mundo perfeito, o que você acha de ter uma audiência invisível para influenciar? Volte à sua VC. Quais são as cinco melhores palavras para descrevê-lo? Faça uma lista mental já. Sua VC reúne suas melhores qualidades, e são elas que você quer oferecer à plateia. Qual das cinco palavras que você relacionou é mais importante? Agora, relacione cinco maneiras por meio das quais você pode influenciar a outra pessoa a ver essa qualidade fundamental em você.

5.3.6 Dia vinte - pratique sua mascara

Hoje, use algumas vezes sua cara fechada para assegurar-se de que pode lançar mão dela quando precisar. Há momentos em que as pessoas não precisam saber o que você está sentindo, por isso uma cara fechada pode cair muito bem, especialmente em momentos de tensão. É um disfarce emocional, que evita que seus verdadeiros sentimentos aflorem. Quando está de cara fechada você se torna um camaleão, fazendo combinações e inspirando ambiguidade.

5.3.7 Dia vinte e um - celebre

Agora, imagine o que poderá fazer quando aprimorar essas capacidades e puder usar cada uma delas com competência inconsciente! Procure uma âncora física — algo que não custe nada, mas signifique tudo — que sirva para lembrá-lo de seu sucesso. As minhas âncoras físicas são pequenas, delicadas e lisas pedras que ganhei de meus filhos. Eu as levo sempre comigo, onde quer que vá, e dessa forma também carrego uma pequena parte deles. Sua âncora Alfa tem de ser especial para você, ela funcionará como um lembrete da confiança que você construiu e das capacidades que tem agora, prontas para serem usadas. Mantenha-na em sua carteira e toque nela todos os dias.