



# Livro Todos Se Comunicam, Poucos Se Conectam

## Desenvolva a Comunicação Eficaz e Potencialize Sua Carreira na Era da Conectividade

John C. Maxwell  
HarperCollins Leadership, 2010  
Também disponível em: Inglês

### Recomendação

Para aprender como se conectar bem com os outros, que tal seguir o exemplo de um *superstar* da conexão: o especialista em desenvolvimento de lideranças John C. Maxwell, que já vendeu mais de 18 milhões de livros e cuja empresa tem treinado mais de cinco milhões de pessoas. Neste livro, ele apresenta princípios simples, recheados de citações, casos e histórias que explicam como construir relacionamentos em diferentes contextos. Ele dá conselhos sensatos como por exemplo “sorridir, focar nos outros e ajudar as pessoas”. Se Maxwell parece pular alegremente de uma grande história para outra, é isso que torna o livro encantador; e tudo somado a conselhos que vão melhorar a sua capacidade de conexão interpessoal. O truque é colocar em prática estes exemplos, seguindo as explicações do autor. A *BooksInShort* recomenda este livro a todos aqueles que querem melhorar suas competências de falar em público e interagir melhor com as pessoas.

### Ideias Fundamentais

- Se alguém se sente próximo de você, então vai falar bem de você, confiar em você, fazer um esforço extra por você e gostar de estar com você.
- Construa um bom relacionamento com os outros, foque neles e não em si mesmo.
- Crie vínculos significativos, mostre às pessoas que se importa com elas, que pretende ajudá-las e que elas podem confiar em você. Para obter apoio deve conquistá-lo.
- Tente contactar-se em 4 esferas distintas: “visual, intelectual, emocional e verbal”.
- Seja o primeiro a iniciar um relacionamento com indivíduos, grupos e audiências.
- As pessoas muitas vezes acham difícil se conectar porque presumem demais, agem com arrogância, parecem indiferentes ou exercem controle em demasia.
- Use a estratégia de comunicação dos “3S”: “Mantenha tudo *Simples* . Fale *Suave* e vagarosamente. *Sorria*”.
- Conquiste amigos mais facilmente compartilhando laços em comum.
- Ao falar em público, seja breve, claro, envolvente e direto. Identifique-se com o grupo. Repita os pontos mais importantes. Conte histórias.
- Para inspirar os outros a agir, compartilhe o que “precisam saber”, mostrar o que “precisam ver” e transmita de forma apaixonada o que “precisam sentir.”

### Resumo

#### Para Se Conectar, Você Deve Comunicar

Como saber se você se conectou bem com outras pessoas? Elas se dedicam a você. Elas falam bem de você. Elas criam um vínculo emocional com você e se comunicam abertamente. Elas confiam em você. Elas liberam energia positiva a seu favor e gostam de estar ao seu redor. Pessoas com ligações acaloradas enfrentam menos conflito e desfrutam melhor seus relacionamentos. No entanto, construir essas ligações com os outros exige atravessar a interferência de sinais e mensagens que nos bombardeiam diariamente. Isso significa tornar-se um comunicador eficaz, uma habilidade que pode ser aprendida e que lhe trará enorme satisfação.

“Mesmo que se conectar com os outros não seja algo fácil hoje, você pode aprender como fazê-lo e tornar-se melhor amanhã.”

Conexões calorosas dependem do quanto identificamos e reconhecemos o valor dos outros. Tire o foco de si mesmo e coloque-o sobre aqueles que o rodeiam. Ponha seu ego de lado. Aprenda a trabalhar bem com os outros. Para se conectar com as pessoas, ao conversar com elas centralize sua atenção nos interesses delas,

não nos seus. Tente construir relacionamentos individualizados, onde “ocorrem 90% de todas as conexões”. Aperfeiçoe suas habilidades nesta área básica. Em seguida, aprenda a se conectar com os membros dos grupos e, finalmente, com as pessoas em uma audiência. Isto não é nada fácil, mas é essencial. Como será que a pessoa com a qual você está falando responderia às seguintes perguntas sobre você?

1. **Você se importa comigo?** – Demonstre que você realmente se preocupa com os outros. Pare de se preocupar com suas necessidades e preste atenção nas deles.
2. **Você pode me ajudar?** – Grandes vendedores reconhecem que “ajudar é melhor do que ser ajudado”. Em vez de querer que lhe ajudem, comece a ajudar os outros.
3. **Posso confiar em você?** – O amor entre as pessoas é vital, mas a confiança é ainda mais. Você nunca irá se conectar com alguém se não for confiável.

“Conectar-se é a habilidade de se identificar e se relacionar com pessoas de forma que aumente sua influência sobre elas.”

Seus interesses não são importantes para os outros, mas sim sua ajuda em promover os interesses deles. Para ter as pessoas ao seu lado, corra para o lado delas. Conexão é algo tão simples, tanto que você aja de forma genuína e credível. Suas ações são muito mais significativas do que suas palavras. Na verdade, as palavras muitas vezes têm pouco a ver com conexão. A impressão que você causa depende, em vez disso, sobre o quanto de si mesmo você revela. Há quatro componentes para se obter uma conexão positiva:

1. **O que as pessoas veem: conectando-se visualmente** – Sua aparência é muito mais importante do que aquilo que você diz. Vista-se bem. Esteja bem preparado. Sorria e use expressões faciais agradáveis e calorosas. Ao pôr-se de pé, mantenha o corpo ereto. Mova-se com energia.
2. **O que as pessoas entendem: conectando-se intelectualmente** – Para se conectar bem com os outros, compartilhe experiências. Pense desta forma: “Quando você se encontra, encontra também o seu público”. Charles Laughton, um famoso ator [de meados do século 20], certa vez participou de uma festa natalina em Londres, onde o anfitrião pediu a todos que recitassem uma passagem que representasse o Natal. Laughton declamou o *Salmo 23* e recebeu aplausos calorosos. A seguir seria uma mulher idosa que estava dormindo em sua cadeira no canto. Depois de seus amigos a acordarem e dizer o que estava acontecendo, ela de forma sincera, mas sem igual profissionalismo, começou a recitar o mesmo salmo: “O Senhor é meu pastor, nada me faltará ...” Ao terminar, todos estavam em lágrimas. Por que sua recitação provocou forte reação emocional, maior que a do ator? Laughton, explicou: “Eu conheço o salmo, ela conhece o Pastor”.
3. **O que as pessoas sentem: conectando-se emocionalmente** – A atitude torna um orador mais carismático. Se for atencioso e confiante, as pessoas serão atraídas a você.
4. **O que as pessoas ouvem: conectando-se verbalmente** – Use palavras positivas e use-as bem. Preste atenção na dica de Mark Twain: “A diferença entre uma palavra quase certa e a certa é muito grande: é a diferença entre o vagalume e o relâmpago”.

## Conectar-se Exige Energia

É necessária grande energia para se conectar com os outros. Se for esperar que deem o primeiro passo, você vai estar sozinho. Em vez de esperar pela situação perfeita para iniciar um relacionamento, aproveite o momento oportuno. Mas não se precipite; prepare-se para fazer e dizer a coisa certa. Seja paciente e abnegado. Aplique em sua vida a “Regra dos 3 Metros” de Sam Walton: “Deste dia em diante, juro e declaro solenemente que toda vez que um cliente chegar a menos de três metros de mim, sorrirei, olharei em seus olhos e o cumprimentarei”. Gaste sua energia conhecendo pessoas, mas não se deixe esgotar. Quanto maior for sua plateia, mais energia você vai despendar. Para se comunicar com um grupo de pessoas, informe-se sobre eles com antecedência. Quando chegar a hora de conhecê-los, apresente-se a todos. Entenda que o grupo detém o poder da reunião, não você. Mostre sua gratidão por estarem presentes, seja um indivíduo, um grupo pequeno ou uma grande multidão. Sua dedicação é seu cartão de visita.

“A conexão sempre começa com um compromisso de alguém.”

Mesmo que você seja um comunicador convincente, ter relações sólidas com pessoas respeitadas que possam partilhar sua credibilidade com você constitui sempre uma vantagem. O psicólogo americano Dr. Phil McGraw tornou-se famoso na televisão por ser convidado frequente no programa da Oprah Winfrey. Logo conquistou o respeito do público. É claro, a credibilidade não depende apenas de “quem você conhece”, mas também “do que você sabe” e das suas realizações. Isso gera reconhecimento e “eletrifica” as conexões.

## Encontre “Similaridades”

A melhor maneira de se conectar com outras pessoas é encontrar similaridades. Para isso, aprenda mais sobre quem deseja alcançar. Infelizmente, algumas pessoas acham isso difícil, muitas vezes por um ou mais destes quatro motivos:

1. **Suposições – Já sei o que os outros sabem, sentem e querem** – Quando você generaliza, muitas vezes comete erros. Evite estereótipos, achando que não tem nada a aprender com as pessoas. Inevitavelmente, os seres humanos irão surpreendê-lo.
2. **Arrogância – Não preciso saber o que os outros sabem, sentem ou querem** – O núcleo central da construção de relacionamentos é se preocupar e tentar compreender os outros.
3. **Indiferença – Não me importo em saber o que os outros sabem, sentem ou querem** – Quem pensa assim se concentra apenas em si mesmo e não pode se conectar com os outros. Como brincou certa vez o comediante George Carlin: “Os cientistas anunciaram hoje que acharam a cura para a apatia. No entanto, eles dizem que ninguém mostrou o mínimo interesse nisso”.
4. **Controle – Eu não quero que outros saibam o que eu sei, sinto ou quero** – Se você retém o conhecimento e se isola do seu pessoal, saiba que a moral do grupo vai despencar. Ouça o “Lamento do Subordinado” do autor Jim Lundy: “Nós, os desinformados, que trabalhamos para o inacessível, estamos fazendo o impossível para os ingratos”.

“Comunicação cemitério: muitas pessoas estão ali, mas ninguém está ouvindo.”

Não cometa esses erros. Passe tempo com os outros. Ouça. Descubra seus interesses; pergunte sobre o que gostam e não gostam. Mostre apreço e demonstre

afeição. Valide seus sentimentos, dizendo-lhes que muitas vezes se sente da mesma maneira. Mostre-lhes que é como eles e que está do lado deles.

## Use a Clareza, o Bom Humor e um Sorriso

O autor John Beckley, ex-editor da Newsweek, escreve: “A ênfase na educação é raramente colocada na comunicação de idéias simples e claras (...), antes somos encorajados a complicar”. É verdade. Algumas pessoas acham que se deve falar e escrever de maneira complicada para parecerem inteligentes e que têm algo importante a dizer. É exatamente o contrário. Para se comunicar e se conectar, use pensamentos e ideias mais facilmente compreensíveis. Isso parece mais simples do que é. O matemático Blaise Pascal admitiu certa vez: “Escrevi esta carta mais longa que o habitual, porque não tenho tempo para encurtá-la”. Para conquistar atenção e respeito, compartilhe informações e histórias que sejam engraçadas, emocionalmente comoventes, inspiradoras ou úteis. É importante fazer as pessoas rirem, tocar seus sentimentos, inspirá-las e facilitar suas vidas. Para conquistá-las, comunique-se de acordo com a estratégia 3S: “Mantenha tudo *Simples*. Fale *Suave* e vagarosamente. *Sorria*”. Em seguida, siga estas cinco diretrizes:

1. **Fale ao nível das pessoas, nunca acima delas** – Ninguém gosta de se sentir inferiorizado intelectualmente.
2. **Vá direto ao ponto** – Você tem algo a dizer, portanto diga.
3. **Diga de novo, de novo e de novo** – Caso contrário, as pessoas não vão reconhecer o valor do que você quer comunicar. Como explica o autor Daniel Pink, “três palavras são essenciais para se conectar: (1) brevidade, (2) leveza e (3) repetição.”
4. **Seja claro** – Não fale ou escreva sobre algo até dominar o conteúdo da sua mensagem. O público não vai captar o que você disser, mas “o que entenderem”.
5. **Fale menos** – Ninguém quer palestrantes que falam demais. Em um evento cujo programa já estava atrasado, na minha vez de falar prometi: “Darei meu ‘discurso pizza’. Se eu não terminar em 30 minutos, não precisam me pagar”. E assim fiz.

“Como o tempo, a forma como as pessoas vivem supera suas palavras.”

Envolva os ouvintes com “citações, histórias e ilustrações”. Para energizar seus discursos:

- **Assuma responsabilidade por seus ouvintes** – Oradores e escritores são responsáveis por se conectarem com o público. A autora Barbara Tuchman lembrou-se disso e escreveu na sua mesa: “Será que o leitor vai virar a página?”
- **Comunique-se no mundo deles** – Certifique-se de que os outros conseguem se relacionar com suas frases e ideias.
- **Capture a atenção das pessoas desde o início** – E as mantenha atentas.
- **Ative o seu público** – Faça perguntas, leve as pessoas a interagir uns com os outros (todos podem apertar as mãos) e estimule-os com alguma atividade física.
- **Assegure-se de que as pessoas gravem o que foi dito** – Ofereça informação vital, idéias originais, dados surpreendentes e bom humor.
- **Seja visual** – Use gestos, apoio visual e expressões envolventes e interessantes.
- **Conte histórias** – Boas histórias são a melhor maneira de se prender a atenção.

“Tenho uma coleção de cartões plastificados que incluem as melhores histórias que já achei. Quando puxo um desses cartões [as pessoas] podem ter certeza de quatro coisas: lerei o cartão para elas. Será engraçado. Isso lhes ensinará alguma coisa. E lerei para elas como se fosse a primeira vez que estivesse lendo.”

Outra maneira de se conectar de forma positiva com as pessoas é motivando-as. Use os três elementos da “Equação da Inspiração” para levá-las a tomar medidas significativas:

1. **O que as pessoas precisam saber** – Isso é crucial. Mostre que está ao lado delas e que se preocupa; que são importantes para você e que espera grandes coisas delas.
2. **O que as pessoas precisam ver** – Demonstre convicção, caráter e credibilidade.
3. **O que as pessoas precisam sentir** – Seja confiante e demonstre paixão pelo assunto. Demonstre gratidão por ter o privilégio de falar com seu público.

## Você é sua mensagem

Logo no início da construção de uma conexão com as pessoas, seja individualmente ou em grupo, a forma de se comunicar fará toda a diferença. Uma vez sabendo quem você é, sua credibilidade vai se tornar o fator mais vital para manter suas ligações com elas. Na campanha presidencial de 2008, todos podiam ver que o senador Barack Obama era um comunicador forte e que tinha a capacidade de se conectar com os americanos. Como presidente, sua credibilidade como líder nacional é muito mais importante do que suas habilidades de comunicação. O mesmo serve para você: depois de estabelecer uma conexão, mantenha a confiança das pessoas. A melhor maneira de garantir que os outros lhe achem digno de confiança é conectando-se consigo mesmo, aprendendo a confiar em si mesmo e estando confortável em cuidar de si mesmo. Os outros não vão gostar de você se você não gosta de si mesmo. Seja responsável por suas ações. “Viva sempre o que você comunica”.

## Sobre o autor

**John C. Maxwell** é pastor evangélico, palestrante e autor que já vendeu mais de 18 milhões de livros em mais de 50 idiomas. Ele é o autor de *Liderando para o Sucesso* e *As 21 Irrefutáveis Leis da Liderança*, entre muitos outros livros.

---