

Um dos maiores clássicos sobre comunicação
de todos os tempos

Leil Lowndes



Como conversar com qualquer pessoa

92 estratégias para
melhorar sua comunicação
e seus relacionamentos



SEXTANTE

Introdução

*Como conseguir o que você quiser de
qualquer pessoa (ou pelo menos aumentar
ao máximo suas chances)*

Quem nunca admirou as pessoas de sucesso? Elas estão por aí, batendo papo cheias de confiança em festas e reuniões de trabalho. Têm os cargos mais altos, os parceiros mais interessantes, os amigos mais legais, as contas bancárias mais recheadas e moram nos melhores endereços.

Mas muitas delas não são mais inteligentes nem estudaram mais que você. Nem mais bonitas elas são. Como alcançaram esse patamar? Alguns dizem que isso é um dom. Outros, que elas se casaram com pessoas influentes ou que simplesmente tiveram sorte. Nada disso. Elas chegaram a essa posição privilegiada porque são mais hábeis em lidar com pessoas.

Ninguém chega ao topo sem ajuda. Ao longo dos anos, as pessoas de sucesso foram conquistando a mente e o coração de centenas de outras que as ajudaram a subir, degrau a degrau, a escada profissional ou social.

Os que estão ao pé da escada olham para cima e reclamam que os que estão no topo formam panelinhas e criam uma barreira invisível que os impede de subir. Não percebem que são responsáveis pela própria rejeição e que suas falhas de comunicação prejudicam o relacionamento amoroso, a amizade ou o negócio.

Por outro lado, é como se os vencedores tivessem estratégias específicas, um toque de Midas que transformasse tudo que fa-

zem em sucesso. Que estratégias são essas? Ao longo deste livro você vai aprender de tudo um pouco: como consolidar amizades, conquistar as pessoas, ter mais chances de ser contratado ou promovido e fidelizar seus clientes. Este livro ensina 92 estratégias – que chamaremos de “truques” – para você usar no dia a dia, se tornar mestre nesse jogo e obter o que deseja na vida.

Como esses truques foram revelados

Muitos anos atrás, durante um ensaio para uma peça estudantil, um professor ficou irritado com a minha péssima atuação e gritou:

– Não, não! Seu corpo contradiz suas palavras. Seus movimentos e sua postura revelam tudo que você está pensando. Você pode ser capaz de fazer 7 mil expressões, mas cada uma delas expõe quem você é e o que está pensando.

Em seguida ele disse algo que jamais esquecerei:

– Seus movimentos são uma autobiografia ambulante.

Ele estava certo. No palco da vida real, cada movimento que você faz conta a história da sua vida. Os cães escutam sons que nossos ouvidos não detectam. Os morcegos enxergam no escuro formas que nossos olhos não veem. E as pessoas fazem movimentos subconscientes que têm o poder de atrair ou repelir. Cada sorriso, cada testa franzida, cada palavra e cada tom de voz atrai ou afasta as pessoas.

Quem nunca teve uma vontade inexplicável de pular fora de um negócio ou de aceitar uma oferta mesmo sem ter todos os dados para fazer uma análise completa? Em geral não sabemos ao certo o que nos faz tomar decisões instintivas, mas é fato que existem elementos subliminares que nos levam a considerá-las.

A cada segundo, duas pessoas que estejam de frente trocam cerca de 10 mil unidades de informação entre si. Segundo uma pesquisa, “provavelmente precisaríamos que metade da população adulta dos Estados Unidos passasse a vida inteira na tarefa de identificar as unidades de informação que fluem em uma hora de interação entre duas pessoas”.¹

Sabendo que trocamos tantas informações involuntariamente em tão pouco tempo, será que podemos pensar em técnicas concretas para transmiti-las com clareza, confiança, credibilidade e carisma?

Decidida a encontrar essa resposta, li praticamente todos os livros já escritos sobre habilidades de comunicação, carisma e química interpessoal. Analisei centenas de estudos realizados ao redor do mundo sobre as qualidades que compõem a liderança e a credibilidade. Os cientistas sociais não deixaram pedra sobre pedra na busca por descobrir essa fórmula. Por exemplo, cientistas chineses conduziram uma pesquisa para descobrir se a alimentação influencia o carisma.² Nem preciso dizer que rapidamente abandonaram a tese.

Dale Carnegie foi ótimo, mas nós vamos além

A maioria desses estudos confirmou o que diz Dale Carnegie em sua obra clássica, *Como fazer amigos e influenciar pessoas*, publicada pela primeira vez em 1936. No livro, ele defende que para alcançar o sucesso é preciso sorrir, demonstrar interesse pelos outros e fazer com que as pessoas se sintam bem consigo mesmas. “Não me surpreende”, pensei. É uma verdade que vale hoje também.

Assim, se de lá para cá centenas de outros autores vêm oferecendo o mesmo conselho, por que precisamos de mais um livro dizendo como fazer amigos e influenciar pessoas? Por dois motivos fundamentais.

Primeiro: Imagine que um sábio lhe diga “Quando estiver na China, fale chinês”, mas não lhe dê nenhuma aula do idioma. Muitos especialistas em comunicação são como esse sábio. Dizem o que fazer, mas não *como* fazer. Hoje em dia não basta dizer “Sorria” ou “Faça elogios sinceros”. Hoje as pessoas são mais inteligentes, captam mais sutilezas no seu sorriso, mais sentidos no seu elogio. As pessoas bem-sucedidas ou atraentes são cercadas por puxa-sacos que fingem interesse e as bajulam o tempo todo. Os clientes estão cansados de vendedores que dizem “Esta roupa fica ótima em você” e saem correndo para pegar a maquininha do cartão. As mulheres ficam com o pé atrás com pessoas que dizem “Você está linda” enquanto as puxam para o quarto.

Segundo: O mundo mudou muito, e acredito que precisamos de uma nova fórmula para o sucesso. Para encontrá-la, observei as pessoas de sucesso da atualidade. Analisei as técnicas usadas por grandes empresários para fechar negócios, por oradores para conquistar o público, por religiosos para converter fiéis, por atores para fascinar plateias, por celebridades para atrair os fãs e por atletas para vencer competições.

Descobri quais são os blocos de construção das qualidades que levam essas pessoas ao sucesso e em seguida transformei esses blocos em técnicas fáceis de entender e aplicar. Batizei cada técnica com um nome fácil de lembrar. Enquanto desenvolvia as técnicas, comecei a compartilhá-las com minhas plateias em palestras e seminários. Meus clientes – muitos deles CEOs de grandes empresas – se empolgaram e também fizeram contribuições.

Sempre que estive na presença de grandes líderes, analisei

sua linguagem corporal e suas expressões faciais. Prestei atenção na forma como conduzem conversas casuais, na entonação que usam, nas palavras que escolhem. Vi como eles lidam com familiares, amigos, sócios e adversários. Sempre que detectava algo a mais, pedia-lhes que me explicassem. Analisávamos essa sabedoria juntos, depois a transformávamos num “truque” que as pessoas pudessem executar com facilidade.

Minhas descobertas e as sacadas de algumas dessas pessoas estão neste livro. Algumas são sutis, outras, surpreendentes, mas todas são factíveis. Quando você dominá-las, todo mundo – de recém-conhecidos a familiares, de grandes amigos a colegas de trabalho – abrirá o coração, a casa, a empresa e até a carteira para lhe dar o que você quiser.

Parte I

Como intrigar as pessoas sem dizer nenhuma palavra

*Você só tem dez segundos
para mostrar que é importante*

O instante em que dois seres humanos se olham pela primeira vez é poderoso. A visão inicial que os outros têm de você fica gravada para sempre na memória deles. As primeiras impressões são inesquecíveis porque, no mundo acelerado, sobre-carregado de informações e estímulos em que vivemos hoje, as pessoas têm pressa, precisam fazer avaliações rápidas para entender o ambiente a seu redor. Assim, no momento em que elas conhecem você, tiram uma foto mental instantânea sua. Durante um bom tempo, essa imagem é o único dado a seu respeito no qual elas se baseiam para criar uma imagem sua.

Seu corpo berra antes de seus lábios falarem

Mesmo antes de você dizer uma palavra sequer, a sua essência já se instalou no cérebro das pessoas. Seu olhar e seus movimentos corporais formam mais de 80% da primeira impressão que as pessoas têm a seu respeito. Você não precisa dizer nada.

Já morei e trabalhei em países cujo idioma eu não falava, e, mesmo sem trocar uma única palavra com os nativos, os anos provaram que minhas primeiras impressões sobre eles estavam certas. Quando eu conhecia as pessoas em eventos profissionais, sabia de imediato se elas iam com a minha cara e que status tinham na empresa. Só pela forma de se movimentar eu sabia quem eram os pesos-pesados e quem eram os pesos-pena.

Não tenho nenhuma habilidade extrassensorial. Você também não, mas também saberia identificar quem é importante e quem não é. Acontece que, antes mesmo de processar um pensamento racional sobre alguém, você capta dados com um sexto sentido. Estudos mostram que as reações emocionais acontecem antes de o cérebro ter tempo de registrar o que as provoca.³ Assim, no instante em que uma pessoa olha para você já se estabelecem as bases da relação.

Se você perguntar a um bom caricaturista como ele faz para retratar uma pessoa interessante, inteligente, forte, carismática, honesta, fascinante, carinhosa e interessada, ele vai dizer que basta desenhá-la com uma postura perfeita, expressão atenta, sorriso confiante e olhar direto – a imagem ideal de alguém importante.

Como parecer importante

Como parecer importante aos olhos de quem nunca me viu,

não me conhece bem ou não sabe com que eu trabalho? Como me destacar na multidão e fazer com que as pessoas à minha volta imaginem que eu sou interessante e se aproximem para conversar?

A verdade é que todos nós nos fazemos perguntas desse tipo em algum momento, sobretudo quando estamos em meio a pessoas que não são do nosso círculo social ou profissional.

Ao usar as técnicas da Parte 1, você transmitirá a imagem de uma pessoa especial a quem estiver ao redor e irá se destacar mesmo que não esteja com a sua turma.

Vamos começar pelo seu sorriso.

1

Como ter um sorriso mágico

Uma das dicas primordiais de Dale Carnegie em *Como fazer amigos e influenciar pessoas* é SORRIR. Década após década, praticamente todos os gurus de comunicação repetiram esse mantra. Mas é hora de analisar o papel do sorriso nas relações humanas atuais, pois a verdade é que um sorriso rápido de 1936 nem sempre funciona hoje.

Atualmente as pessoas estão mais atentas e não se deixam mais influenciar pelo antiquado sorriso instantâneo do século XX. Preste atenção nos líderes, negociadores e CEOs. Eles não sorriem para agradar – pelo contrário, sorriem com menos frequência, mas é um sorriso mais poderoso, que faz o mundo inteiro sorrir junto.

Pesquisadores catalogaram dezenas de tipos de sorriso. Vão do sorriso tenso de um mentiroso encurralado às gargalhadas de um bebê sentindo cócegas. Alguns sorrisos são calorosos, outros são frios. Alguns são verdadeiros, outros são falsos. Quem sabe lidar com pessoas tem noção do poder do sorriso, por isso procura aperfeiçoá-lo para causar o maior impacto possível.

Como aperfeiçoar seu sorriso

No mundo dos negócios, lidamos com pessoas de todos os tipos diariamente, e cada uma reage positivamente a um tipo de abordagem, mas, se há uma regra geral que se deve ter em mente ao lidar com empresários e pessoas importantes do seu ramo profissional, é esta: procure sempre parecer sincero. É fato que não há nada que pareça mais falso que um sorriso automático e instantâneo, daqueles que damos sem pensar nem saber o motivo.

Se você sorri rápido, seu interlocutor conclui que você só quer agradar. Por outro lado, quando você aprende a atrasar o sorriso por uma fração de segundo, as pessoas sentem que ele é sincero e destinado somente a elas. Pessoas consideradas mais confiáveis e íntegras demoram mais a sorrir, e quando o fazem é um pouco mais devagar, evitando o sorriso automático.

Técnica 1: *Sorriso lento*

Quando conhecer alguém, não abra um sorriso rápido e imediato, como se fosse para qualquer pessoa que entrasse no seu campo de visão. Em vez disso, olhe para o rosto da pessoa por um segundo. Faça uma pausa. Absorva a personalidade dela. Aí, sim, permita que um sorriso grande, caloroso e receptivo tome conta do seu rosto e transborde para os olhos. Esse atraso de uma fração de segundo convence as pessoas de que seu sorriso é genuíno e exclusivo.

Agora vamos subir um pouquinho no rosto e falar das suas ferramentas de comunicação mais poderosas: os olhos.

2

Como usar os olhos para parecer inteligente e perspicaz

As pessoas amadas por todos não se limitam a manter contato visual. Elas sabem que pessoas inseguras ou desconfiadas não gostam de ser encaradas, pois se sentem ameaçadas ou desrespeitadas. É por isso que quem viaja muito procura entender as diferenças culturais da linguagem corporal dos países que visita. Mas, na nossa cultura, sustentar o contato visual pode ser vantajoso, sobretudo nos negócios.

Uma pesquisa tentou descobrir qual era o efeito exato do contato visual.⁴ Os cientistas pediram que os participantes mantivessem uma conversa casual de dois minutos. Metade foi instruída a manter contato visual intenso e a contar o número de vezes que a outra pessoa piscava. A outra metade não recebeu nenhuma orientação. Ao final, os participantes que não receberam orientação relataram um sentimento de respeito e afeto significativamente maior pelos colegas que estavam contando o número de piscadas e, portanto, sustentando o contato visual.

Olhos de gênio

Além de despertar sentimentos de respeito e afeto, o contato visual intenso, quando feito na medida certa, transmite a im-

pressão de que você é uma pessoa inteligente e capaz de realizar raciocínios abstratos.

Nossa reação a um olhar profundo tem base biológica. Quando você olha fixo nos olhos de outra pessoa, os batimentos cardíacos dela disparam e o coração lança na corrente sanguínea uma substância parecida com adrenalina.⁵ É a mesma reação das pessoas quando começam a se apaixonar. Quando você aumenta deliberadamente o contato visual durante interações sociais ou profissionais, as pessoas sentem que cativaram você.

Técnica 2: Olhos fixos

Imagine que você não tenha permissão para tirar os olhos da outra pessoa. Mantenha o contato visual mesmo após ela parar de falar. Quando precisar desviar os olhos, faça isso lentamente, com relutância.

Se você sentir que a pessoa está desconfortável com a sua atitude, vá devagar: no começo evite entrar em assuntos pessoais, para que ela não se sinta ameaçada ou o interprete mal, e aumente o contato visual aos poucos.

Você já percebeu a diferença de tratamento que recebe num restaurante quando faz o pedido olhando nos olhos do garçom? Se não, experimente usar essa técnica. Erga a cabeça, encare o garçom, sorria, faça o pedido e sustente o olhar por um segundo a mais que de costume. Você vai parecer uma pessoa sensível e atenciosa, e essa mudança surtirá efeito: o garçom vai servi-lo excepcionalmente bem pelo resto da noite.

Se você lida com clientes ou com o público, essa técnica faz

toda a diferença. Para a maioria das pessoas, manter contato visual é sinal de confiança, sabedoria e apoio.

Agora vamos dar um passo além dos *Olhos fixos*. Com a próxima técnica de contato visual, você será capaz de conquistar qualquer pessoa.