



# Comunicação e **Oratória**





# Agenda do módulo

01

02

03

04

05



**Atenção:** para guardar as suas respostas nos campos interativos dos materiais, é necessário fazer o download dos arquivos no seu computador.

Anotações

Agenda



Página interativa



Você sabia que o Warren Buffett, maior investidor do mundo, afirmou em uma entrevista que falar em público era seu pior pesadelo durante a faculdade?! Para conseguir se desenvolver, ele fez um curso de oratória – e é o único diploma que mantém em seu escritório.

**"A boa capacidade de falar em público aumenta o seu valor de capital humano em mais de 50%..."**

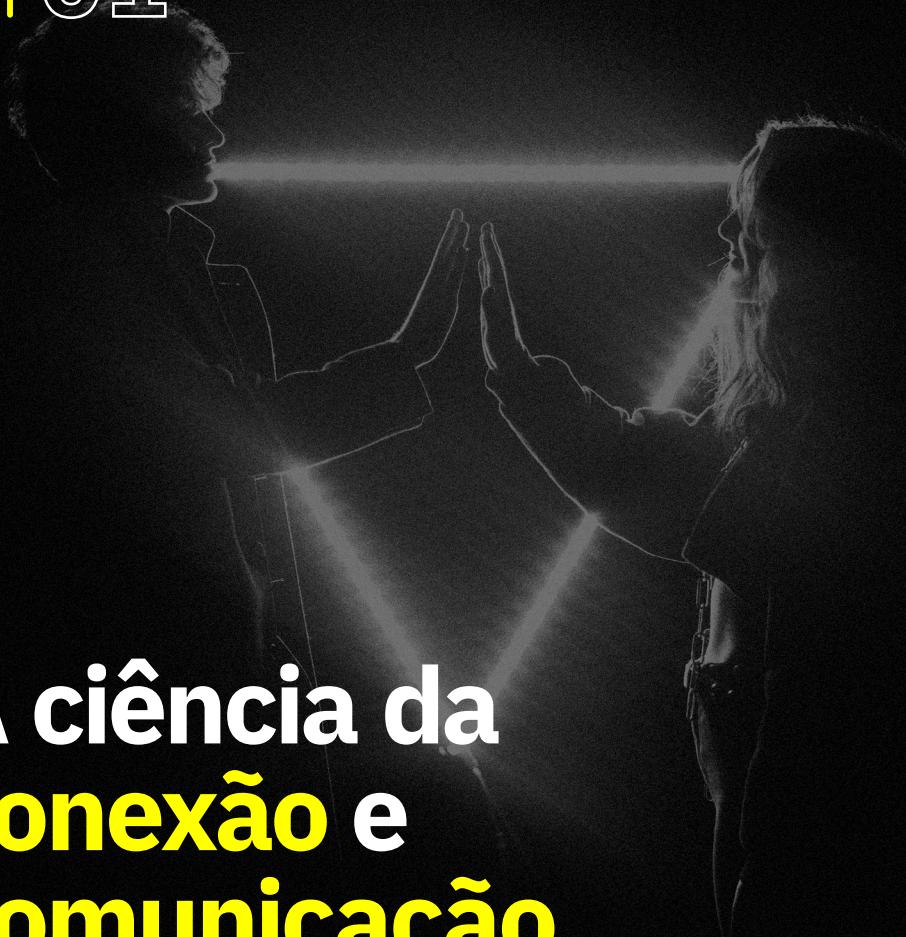
Warren Buffett

# missāo

Destravar o que dificulta sua comunicação por meio do autoconhecimento, da confiança e da capacidade de persuasão.



►| 01



# A ciência da conexão e comunicação



A comunicação não é um dom, e sim um hábito. Pois se trata de uma competência e, por isso, pode ser treinada e desenvolvida. Quanto maior a prática, mais habilidade se tem.

**Quanto maior a prática,  
mais clareza quanto  
à sua forma de se  
comunicar você tem.**

**Existem várias formas de se comunicar.**

**Qual é a sua?**

Cada pessoa precisa descobrir a sua e potencializá-la.





**“Somos mais propensos  
a sermos influenciados  
pelas pessoas que  
gostamos, admiramos,  
nos atraem, são  
parecidas conosco,  
são agradáveis e  
cooperam conosco.”**

**Robert Cialdini**

*Professor na Universidade do Arizona  
e considerado o pai da persuasão*



Projetar a voz adequadamente, gesticular com precisão, articular bem as palavras e ter uma boa retórica são atitudes fundamentais para se ter uma boa comunicação. Para obter destaque na comunicação, é preciso ser mais do que influenciador(a), é necessário ter a habilidade de promover **conexão**.



Pensando nisso, aqui vão  
**4 conselhos valiosos para se conectar às pessoas:**



## 1. Cuide da sua linguagem corporal

Baseie sua comunicação da seguinte forma:

- » 7% palavras
- » 38% tom de voz
- » **55% linguagem corporal**

Mantenha seus ombros alinhados, corpo ereto, faça contato visual e sorria.



## 2. Seja uma pessoa carismática!

Carisma, segundo o dicionário, "é a habilidade inata de encantar, persuadir, fascinar e seduzir um outro indivíduo por meio da sua forma de ser e agir", porém houve um equívoco: não é uma habilidade inata! É 50% hereditária e 50% treinável.

Portanto, é possível ser uma pessoa muito carismática mesmo que seja considerado(a) introvertido(a). Veja 3 estratégias simples, mas poderosas:

**1. Sorria!**

O sorriso libera os 4 hormônios da felicidade: serotonina, endorfina, dopamina e ocitocina.

**2. Mexa bastante os músculos da sua face.**

Quanto mais expressivo(a), maior as chances de demonstrar simpatia e criar conexão.

**3. Esteeeenda um pouquinho as palavras.**

Alongar as vogais (claro, com moderação) te faz parecer mais receptivo(a) e acolhedor(a).

## 3. Demonstre curiosidade pelo outro!

Faça perguntas, preferencialmente, abertas. Inclusive, **substitua afirmações por interrogações**.

Se quiser que alguém tenha mais consideração por você, faça perguntas de interesse para essa pessoa, algo que a estimule falar sobre si. Aprenda a ouvir, pois a escuta é uma forma incrível de se conectar.



## 4. Atenção à Sincronia Límbica

Naturalmente, temos predisposição de sincronizar e retribuir o comportamento, é algo automático do nosso cérebro e também da nossa capacidade de espelhar a outra pessoa.

**Adaptar-se à linguagem corporal, à frequência e ao sentimento é uma boa prática de conexão com as pessoas.**

É interessante observar, por exemplo: se a pessoa se sentar, sente-se também, se está falando de forma animada, fale da mesma forma. É espontâneo: se alguém sorri para você, é da natureza humana que você sorria de volta.



L ..... R

A **influência** acontece quando a outra pessoa consegue se reconhecer em suas ações.



▶| 02

O que são  
**gatilhos mentais**  
e como usá-los na  
argumentação



Existe outro mecanismo do nosso cérebro que merece toda nossa atenção, pois este é um recurso indispensável quando o assunto é criar conexão e persuasão:

## Gatilhos Mentais!

---

São preconceitos, estereótipos ou regras pré-concebidas que temos instalados dentro do nosso cérebro, nos fazendo reagir rapidamente em relação às determinadas situações ou escolhas que devemos fazer.

E por que é importante entendermos sobre gatilhos mentais?

Tomamos em média 35 mil decisões por dia, mais ou menos uma decisão a cada 2 segundos. A maioria delas é subconsciente, afinal, temos limitações de processamento no nosso cérebro, por isso, grande parte das nossas decisões são automáticas.

Logo, ter conhecimento sobre gatilhos mentais é entender sobre o que nos move – como também o que move o outro.



## 1º Gatilho Mental: **Porque**

Um exemplo bem interessante sobre reações automáticas foi mostrado em uma pesquisa feita por Ellen Langer em Harvard. Você sabia que o uso da palavra “porque” faz toda a diferença em uma frase, não importando o que vem depois dela?

Esta pesquisa demonstrou que ao pedir alguma coisa usando o termo “porque”, será muito mais fácil ter o pedido atendido. Isso porque as pessoas simplesmente gostam de ter um motivo por trás de uma atitude.

A pesquisadora pediu um pequeno favor às pessoas que estavam na fila para fazer cópias em uma fotocopiadora:

“Com licença, tenho 5 páginas. Poderia usar a fotocopiadora porque estou com pressa?”

A efetividade deste pedido foi muito boa, **94% das pessoas da fila a deixaram passar na frente**.

Veja o exemplo do pedido feito sem o motivo:

“Com licença, tenho 5 páginas. Poderia usar a fotocopiadora?”

Neste caso, reduziu para **60% a taxa de pessoas que a deixaram passar na frente**.

O terceiro pedido foi feito sem um motivo real, simplesmente repetindo o óbvio depois da palavra “porque”:

“Com licença, tenho 5 páginas. Poderia usar a fotocopiadora porque tenho que fazer algumas cópias?”

O resultado foi de 93% de aceitação, bem próximo ao primeiro exemplo. Esta simples pesquisa provou que não é a justificativa que importa, mas a forma como foi pedido o favor, usando “porque”, que fez toda a diferença.

**Portanto, SEMPRE que for pedir algo, peça com um “porque”. Sua taxa de influência e aceitação aumentará muito!**



## 2º Gatilho Mental: **Compromisso e Coerência**

O gatilho do compromisso e da coerência reflete a forte necessidade do ser humano de se manter coerente e consistente em seus pensamentos e ações, mesmo que essa necessidade possa ser prejudicial.

A sociedade vê as pessoas inconsistentes como moralmente inferiores. Logo, quem souber utilizar este princípio de persuasão, acaba influenciando a seu favor as decisões das outras pessoas.

**Exemplo:** Steven J. Sherman, psicólogo social, fez uma pesquisa chamando alguns moradores de uma cidade dos EUA para participarem de uma enquete. Era bem simples, demandando apenas uma resposta:

“Se alguém lhe pedisse para passar 3 horas coletando voluntariamente dinheiro para um instituto de câncer, você toparia?”.

Muitas dessas pessoas disseram que sim, afinal, provavelmente não queriam passar uma imagem desumana e insensível para os pesquisadores.

Alguns dias depois, um representante do instituto ligou para convidar as pessoas para se tornarem de fato voluntárias. A consequência da resposta dada pela maioria dos participantes da pesquisa gerou um aumento de 700% no número de voluntários.

### **E como usar isso a seu favor?**

Experimente chegar em um restaurante e imediatamente dizer para o garçom:

“Me disseram que você é o mais querido do restaurante, por isso, gostaria de te perguntar...”.

O garçom provavelmente dará sorriso e te tratará bem. Você deu a ele características que irão direcionar o seu comportamento.

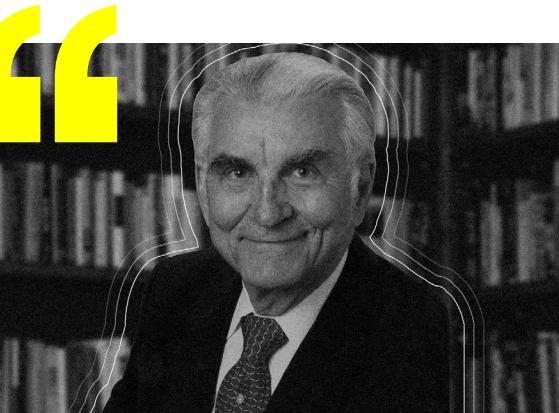
Por isso, a importância do elogio e das palavras de afirmação.



**Pensamentos positivos  
despertam emoções  
positivas que despertam  
comportamentos positivos.**



## 3º Gatilho Mental: **Prova Social**



**Cavett Robert**

Um exemplo bastante conhecido desse terceiro gatilho é o slogan das Havaianas:

**todo mundo usa!**

A marca usou o poder da prova social para influenciar o seu comportamento: “**Se todo mundo usa, quero usar também**”.

Outro exemplo, agora no mundo dos restaurantes, é o destaque

**“o mais pedido”.**

“95% das pessoas são imitadoras e apenas 5% são iniciadoras. Ou seja, **as pessoas são convencidas mais pelas ações dos outros** do que por qualquer prova que possamos oferecer.”

Mesmo não sendo o mais pedido, estar em destaque o torna mais atrativo. Lembrem-se: **gatilhos induzem comportamentos**.

O gatilho da prova social traz força e confiança para sua comunicação, reforçando o sentimento:



“**Se a maioria foi por esse caminho, por que ir para outro?**”



▶| 03



**PNL com foco  
em comunicação  
e oratória**



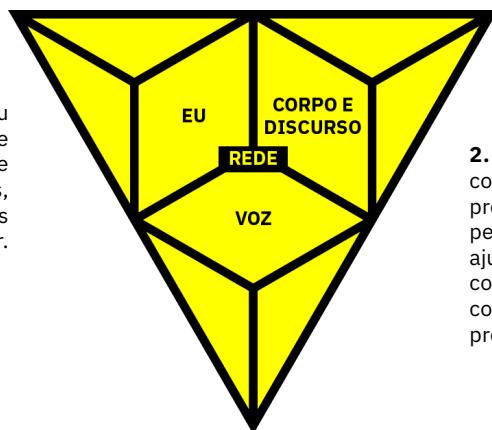
Todos os dias temos novas oportunidades de comunicação, interação e conexão com pessoas.

Por isso, é fundamental que a mensagem que queremos transmitir seja bem planejada.

## Triângulo da comunicação

Recurso visual que a Conquer desenvolveu para te ajudar a identificar todos os pontos de atenção durante uma conversa, palestra ou apresentação.

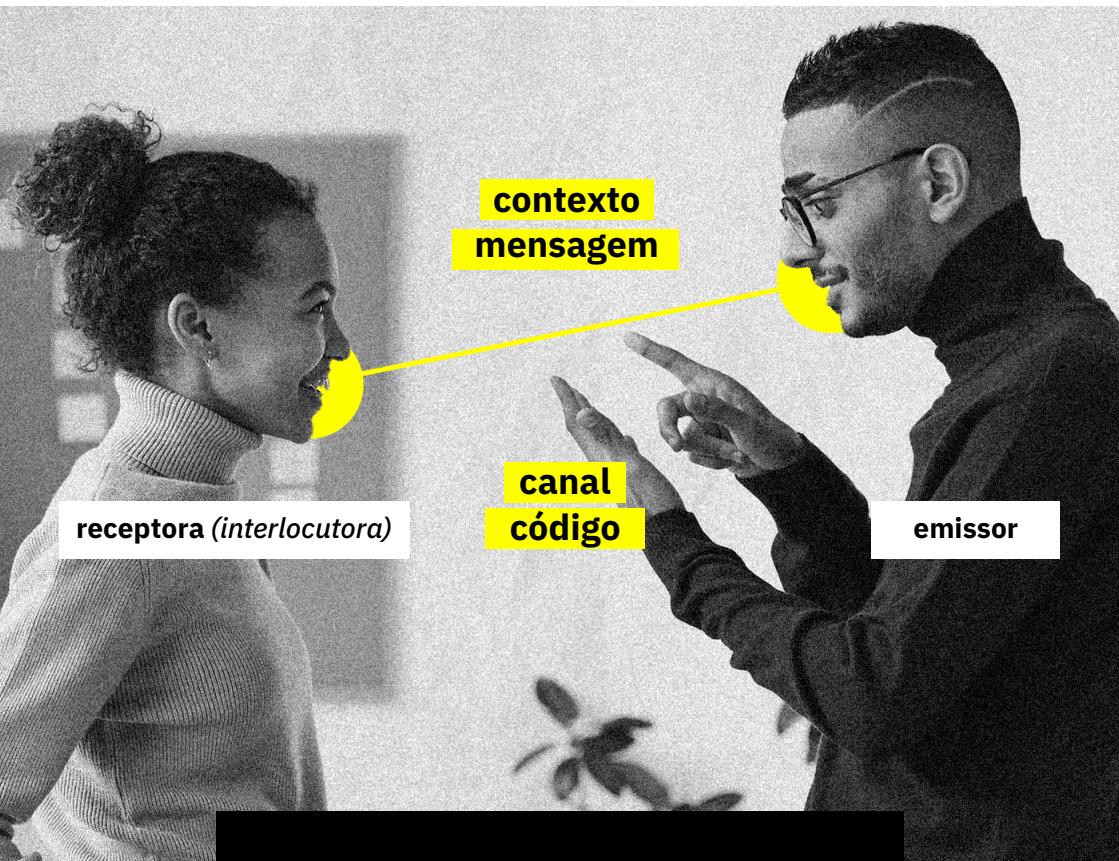
**1. Eu:** entenda o seu perfil e a sua forma de comunicação com base nos seus valores, crenças, objetivos e mensagens que pretende passar.



**2. Rede:** para se comunicar bem, é preciso conhecer a pessoa interlocutora e ajustar a sua forma de comunicar de acordo com as necessidades e preferências dela.

- 3. Voz**
- 4. Corpo**
- 5. Discurso**

Quando bem-alinhada, essa tríade ajuda a transmitir sua mensagem de uma forma melhor.



Para que a comunicação ocorra, é necessário que a pessoa emissora envie uma mensagem a uma pessoa receptora/interlocutora dentro de um **contexto/assunto** e por meio de um **código** (palavras, gestos e expressões) que são passados por algum **canal**.



# mão na massa.



- » Utilize a ferramenta **Conhecendo meus interlocutores**, disponível em seu material de apoio.

# pulo do gato



Comunicação é  
tornar comum.



**“A comunicação é a  
habilidade mais importante  
que alguém pode ter na  
vida. Ela nos ajuda a nos  
conectarmos com as outras  
pessoas, a resolver conflitos  
e a atingir nossos objetivos.”**

Les Brown

**Para que a comunicação seja bem-sucedida, é necessário o autoconhecimento,  
bem como os pontos de ajuste que você deve ter consciência.**



►| 04



# Desenvolvendo autoconhecimento: quem é você na comunicação?



Pelo fato dos ambientes das escolas e empresas serem projetados para estimularem a extroversão, muitos acreditam que existem mais pessoas extrovertidas que introvertidas.

Porém, o número de introvertidos é praticamente igual ao número de extrovertidos.



Jung traçou as principais características de cada perfil:

### Pessoas introvertidas



- » Concentram sua atenção em seu próprio mundo interior.
- » Preferem ter seu tempo antes de colocar suas ideias para o mundo.
- » Podem se sentir exaustas após longas interações sociais.



Ponto de atenção para você que se considera uma pessoa introvertida: **não deixe de mostrar ao mundo sua potência!**

- » Direcionam sua energia e atenção para fora.
- » Recebem energia da interação com outras pessoas.
- » Gostam de focar nas trocas com o mundo exterior e na realização de ações.

### Pessoas extrovertidas



Pontos de atenção para você que se considera uma pessoa extrovertida: **cuidado para não centralizar as conversas, ser muito informal e induzir as pessoas na tomada de decisão.**





## Ninguém é 100% introvertido(a) ou extrovertido(a)!

Dicas para pessoas **extrovertidas** que querem desenvolver o lado **introvertido**:

- » Pratique a escutatória.
- » Dê abertura para a outra pessoa falar.

É importante compreender **como** e **porque** você age de determinada maneira. Essa compreensão é muito importante para o seu desenvolvimento pessoal e profissional.

As pessoas podem variar em diferentes graus, dependendo da situação.

Além disso, existem as pessoas **ambivertidas**. Elas equilibram as características pessoais de acordo com o contexto.

Dicas para pessoas **introvertidas** que querem desenvolver o lado **extrovertido**:

- » Busque se posicionar.
- » Participe de pequenos grupos de conversa.



**Autoconhecimento** é o caminho para você se tornar uma pessoa conhecida.



Aceite suas forças e habilidades.  
Reconheça suas vulnerabilidades,  
o que você sabe que pode melhorar.

Perceba quais são as oportunidades que  
você tem potencial para aproveitar e as  
ameaças que são capazes de colocar em  
risco a sua construção pessoal.

## Matriz de autopercepção



**mão  
na  
massa**

- » Responda às perguntas da **Matriz de autopercepção** sobre a sua comunicação.



▶| 05



# Domando seus monstros: hacks de gestão emocional



**“Quando o homem se mostra incapaz de dizer claramente aquilo que deseja, seja por nervosismo, por timidez ou por obscuro processo de raciocínio, sua personalidade se anula, se ofusca ou se confunde.”**

Dale Carnegie



Muitas pessoas ficam bastante apreensivas ao participar de uma reunião, subir no palco ou entrar ao vivo em uma rede social. Porém, existe um lado desse nervosismo que é saudável e muito bem-vindo.

Sabe por quê?  
Ao sentir medo ou ansiedade,  
você tende a:

E uma boa preparação pode ser a chave para uma apresentação ser bem-sucedida.

**Se preparar mais;**

**Perceber onde precisa colocar foco;**

**Prestar atenção aos detalhes;**

**Demonstrar respeito com o público.**

**2 dicas para te ajudar a lidar com os medos de falar em público:**

## **1. Estratégias externas**

*(seu corpo, sua expressão facial, sua postura e sua voz)*

Aprenda a trabalhar com esses recursos e veja como será capaz de se adaptar melhor aos ambientes. Além disso, seu medo e os níveis de estresse e ansiedade vão diminuir.

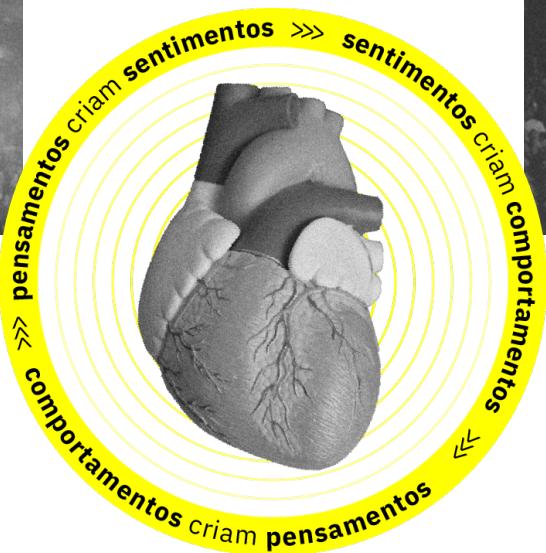
## **2. Autoconfiança**

Lembre-se de momentos em que você teve sucesso em uma apresentação, em uma palestra ou uma negociação. Pensamentos prósperos te ajudam a manter a confiança.



L ..... | | | | R

Você é o que pensa.



De acordo com a professora de Harvard, Amy Cuddy, a primeira pergunta que o cérebro responde ao conhecer alguém é: “**posso confiar nessa pessoa?**” E a segunda é “**posso respeitá-la?**”

Só depois de responder a essas perguntas é que o cérebro decide se gosta ou não da pessoa ou da solução proposta por ela.





Isso ocorre porque o cérebro tem instintos de proteção e sobrevivência programados, que aplicamos em nossos relacionamentos.

Temos um senso aguçado para detectar se alguém está sendo coerente com o que diz ou não, se está falando a verdade ou tentando nos enganar.

## A confiança é uma premissa básica da comunicação.



mão  
na  
**massa**

Pausa para trabalhar sua autoconfiança:

- » Escolha uma música que te inspire e anime.
- » Olhe-se no espelho e busque enxergar o que mais gosta em você.



**Dica:** na próxima vez que for falar para um público, coloque sua música favorita, lembre-se de algo que gosta e potencialize de dentro para fora a sua comunicação antes de iniciar.



# desafio conquer

Responda à pergunta que fizemos ao longo do módulo:

- » **Existem várias formas de se comunicar.  
Qual é a sua?**

**Termômetro da Comunicação:** organize uma sequência de 3 perguntas e faça uma enquete nas suas redes sociais.

**Exemplos de perguntas:**

- » Eu me comunico bem?
- » Você gosta de conversar comigo?
- » Você me escuta com atenção?
- » O que eu comunico tem importância?



# quero **mais**

Livro: Descubra seus  
pontos fortes

*Marcus Buckingham  
e Donald O. Clifton*

Livro: O poder  
dos quietos

*Susan Cain*

Livro: Pré-suasão

*Robert B. Cialdini*

Livro: O poder  
da presença

*Amy Cuddy*

Vídeo: Sua linguagem corporal  
molda quem você é

*Amy Cudy*





# Anotações

