

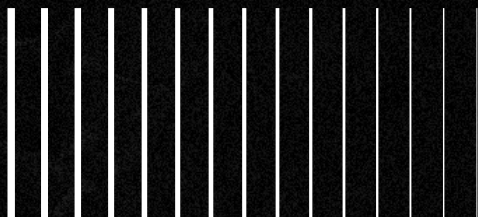


Comunicação e **Oratória**





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


missão

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.

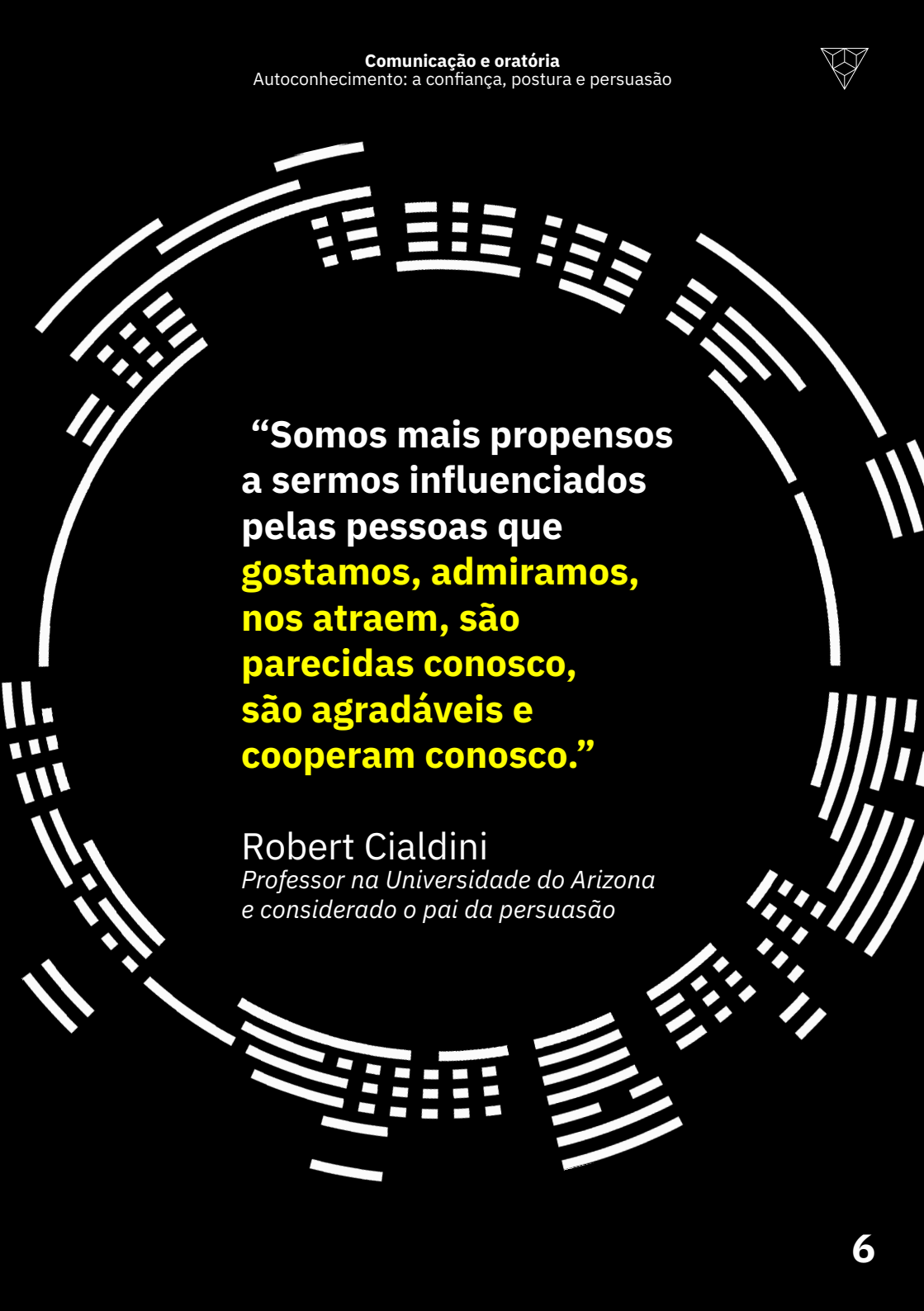
**Quanto maior a prática,
mais clareza quanto
à sua forma de se
comunicar você tem.**

Existem várias formas de se comunicar.

Qual é a sua?

Cada pessoa precisa descobrir a sua e potencializá-la.





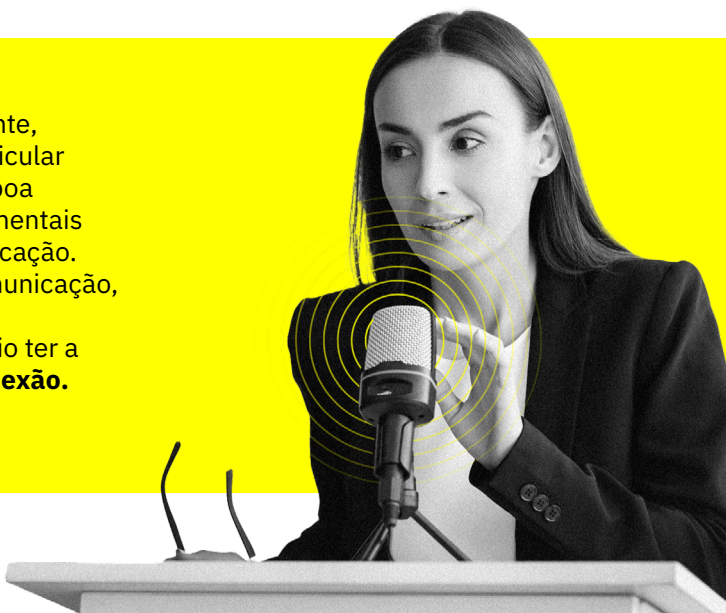
**“Somos mais propensos
a sermos influenciados
pelas pessoas que
gostamos, admiramos,
nos atraem, são
parecidas conosco,
são agradáveis e
cooperam conosco.”**

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. Esteeeeenda 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 sorrir para você, é da natureza humana que você sorria de volta.



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 fotocopadora:

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

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 fotocopadora 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.

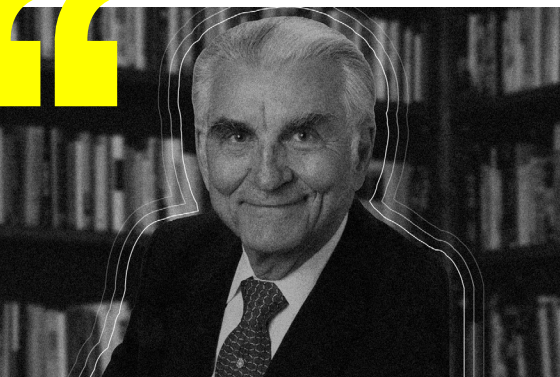
Por isso, a importância do elogio e das palavras de afirmação.



**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



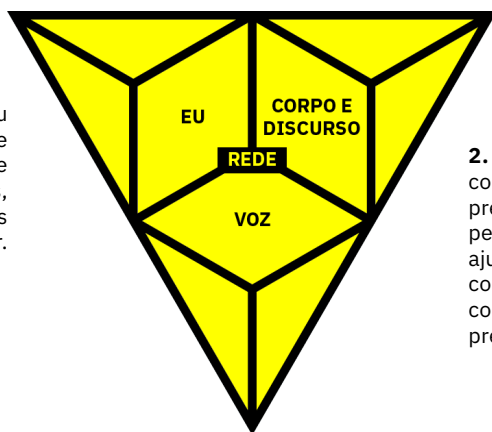
Todos os dias temos novas oportunidades de comunicação, interação e conexão com pessoas.

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.

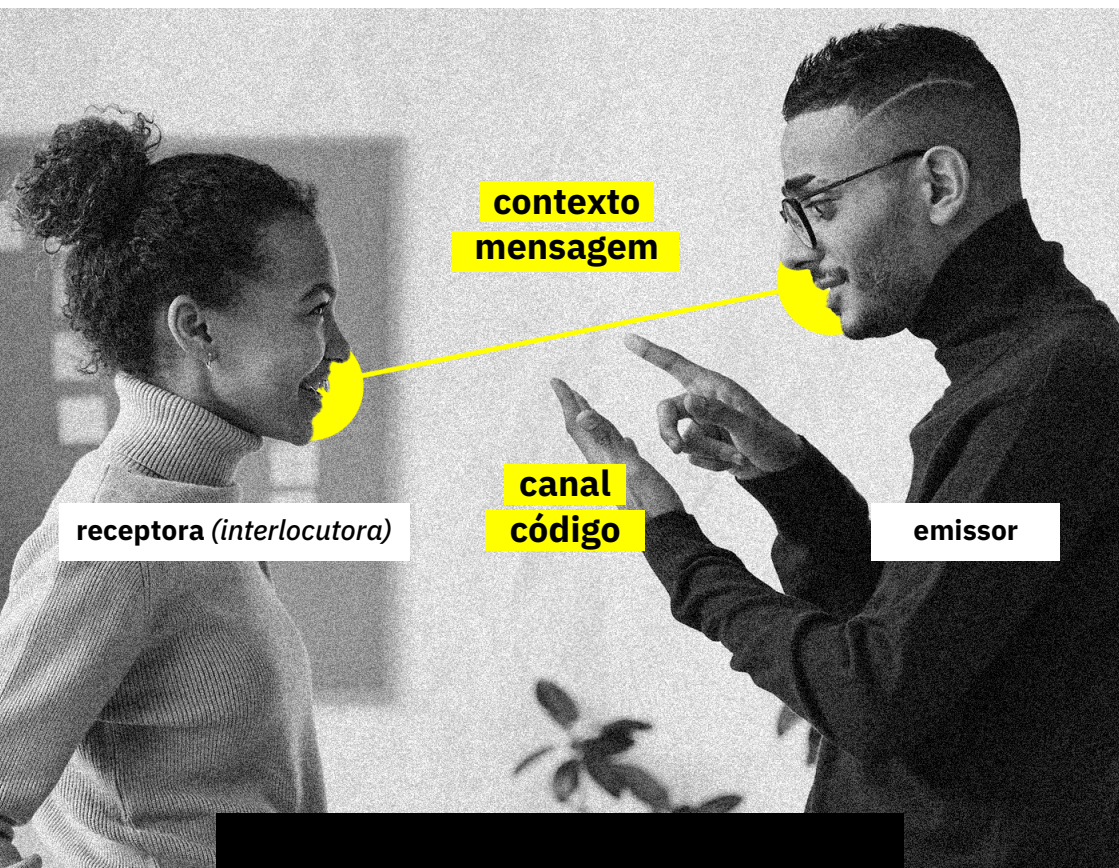
1. Eu: entenda o seu perfil e a sua forma de comunicação com base nos seus valores, crenças, objetivos e mensagens que pretende passar.



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

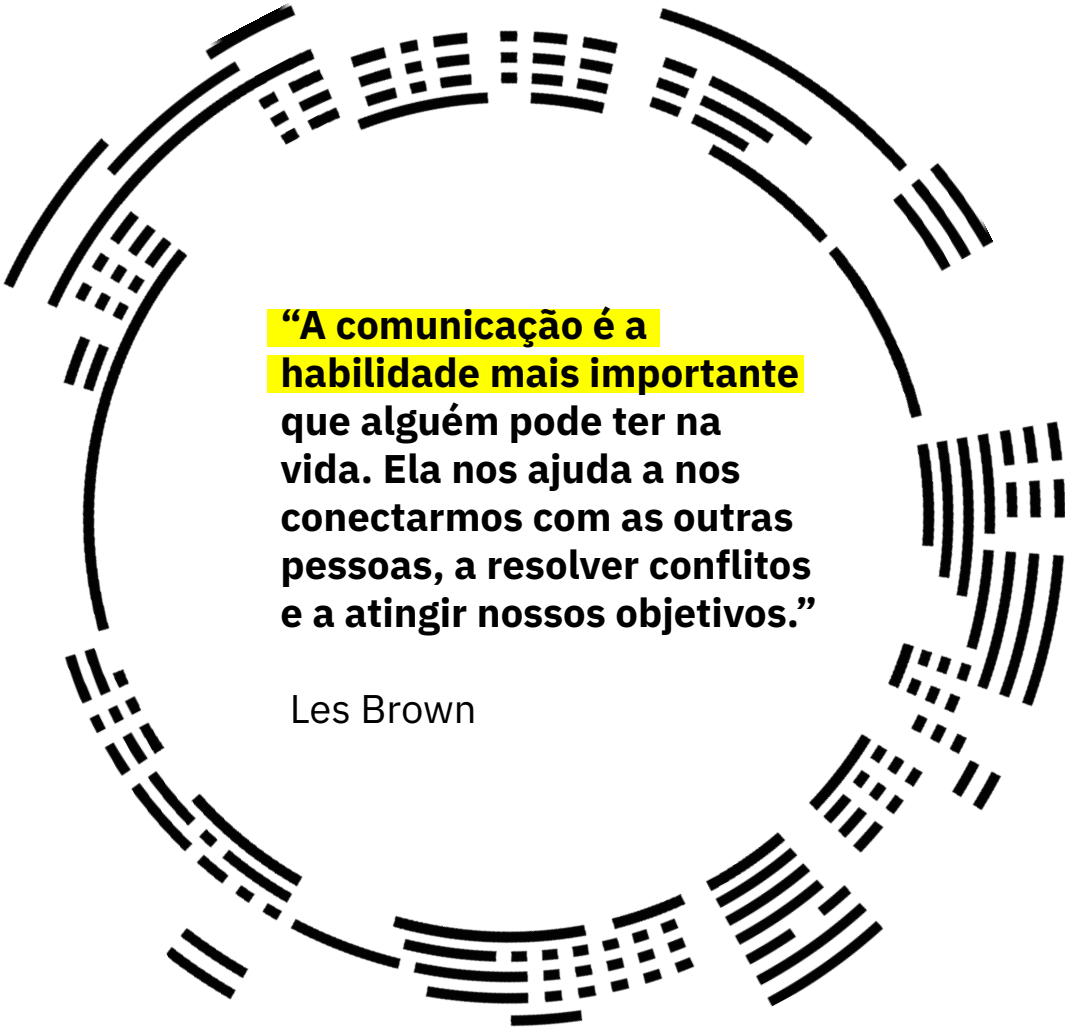
L ||||| R

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

pulo do gato

L ||||| R

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:



- » 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.



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)!

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 **extrovertidas** que querem desenvolver o lado **introvertido**:

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

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

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

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



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

STRENGTHS

(suas forças na comunicação)

O que você comunica de melhor?	Qual sua característica mais elogiada?
Qual seu maior diferencial na comunicação?	O que você já faz bem e quer manter?

WEAKNESSES

(seus pontos vulneráveis)

Que tipo de situação você se esquivava ao comunicar?	O que você faz que tem potencial para melhorar?
Há rotinas e ritos de comunicação que não domina?	Recebeu feedbacks de pontos para desenvolver?

Você se conecta com diferentes "tribos" e em todos os níveis?	Lida bem com diferentes estilos de comunicador?
Seus diferenciais são percebidos?	Possui bom networking?

(suas oportunidades de desenvolvimento)

OPPORTUNITIES

Seu mercado valoriza competências que você demonstra dificuldade?	Seu ambiente valoriza um estilo de comunicação muito distinto do seu?
Seus concorrentes se diferenciam de você no quesito comunicação?	Você reage rapidamente para suprir seus pontos de melhoria?

(pontos de ameaça)

THREATS

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

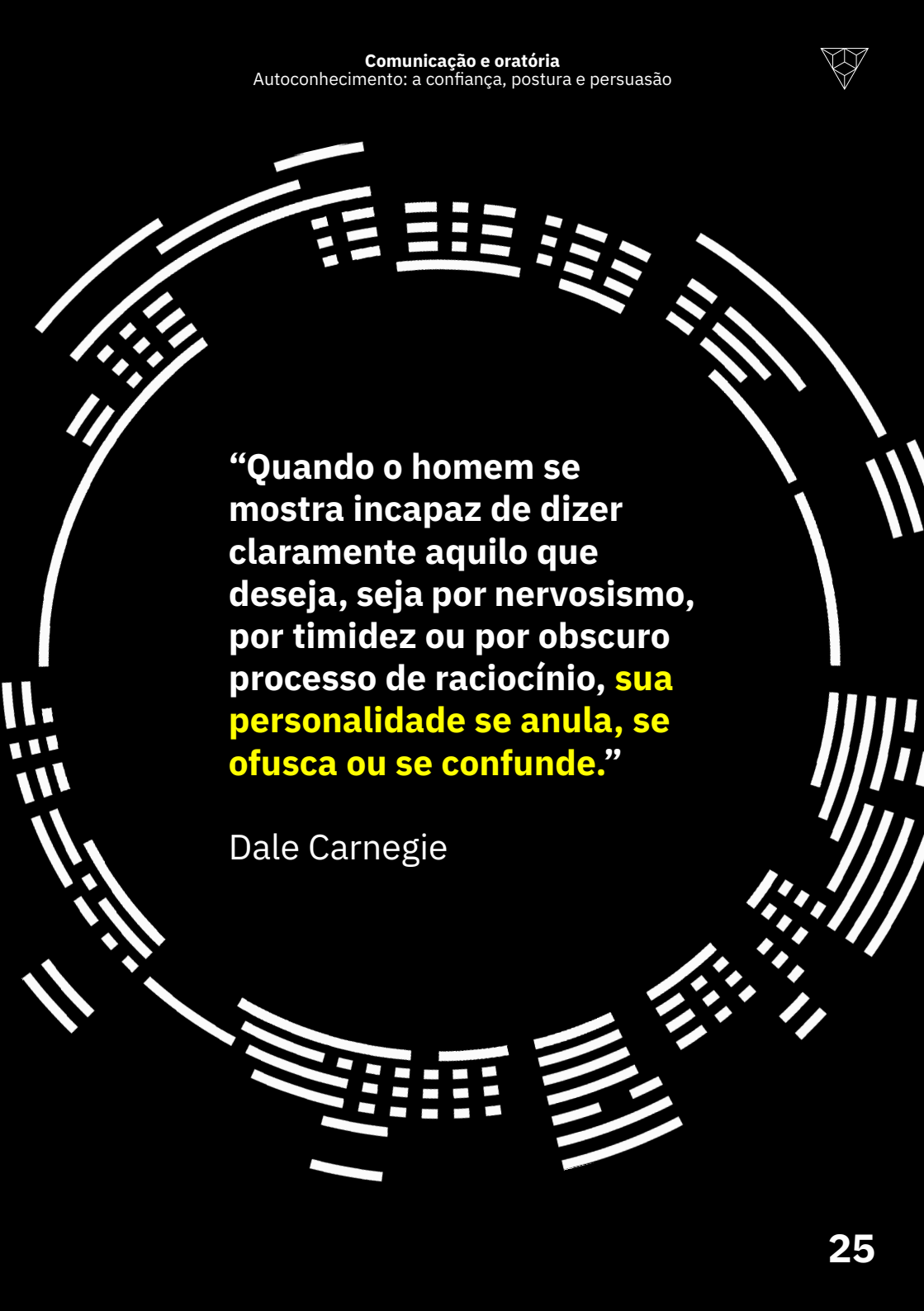




▶ | 05



**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)

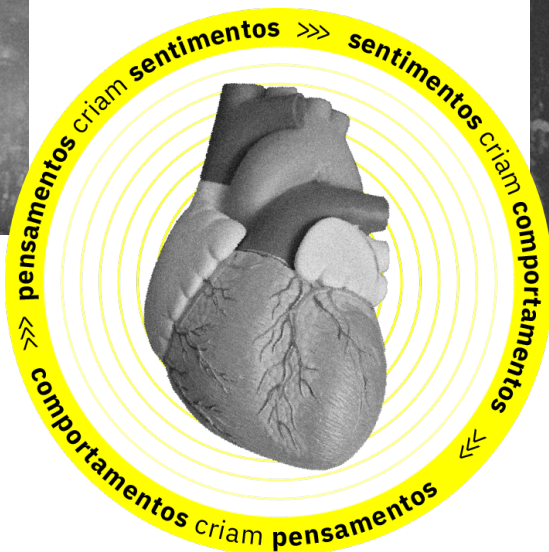
Aprenda a trabalhar com esses recursos e veja como será capaz de se adaptar melhor aos ambientes. Além disso, seu medo e os níveis de estresse e ansiedade vão diminuir.

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.



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.



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

