DON GABOR

Como iniciar uma conversa e fazer amigos

Dicas para ganhar confiança e estabelecer relações significativas



SEXTANTE

Dedico este livro aos meus pais, Trude e Fred, e à minha irmã, Ellen.

Graças a eles tenho confiança e tranquilidade para falar com qualquer pessoa sobre qualquer assunto em qualquer lugar.

Também dedico esta obra à minha esposa, amor da minha vida, Eileen.

SUMÁRIO

Nota do autor 9

Introdução: *Conhecer pessoas e fazer amizades – O verdadeiro segredo do sucesso* 11

Parte 1 Como iniciar conversas com confiança

1 O primeiro contato: Linguagem corporal 18

2 Quatro maneiras naturais de quebrar o gelo 28

3 Escute para saber o que falar em seguida 44

4 Diga aos outros quem você é 51

5 A arte de se lembrar dos nomes 59

Parte 2 Como dar continuidade e encerrar conversas com elegância e educação

6 Mantenha a conversa interessante 70

7 Aprenda a lidar com conversas constrangedoras 83

8 Encerre as conversas deixando uma ótima impressão 94

Parte 3 Como usar as redes sociais para melhorar relacionamentos profissionais e pessoais

9 Frequente redes sociais e blogs 102

10 Crie um perfil interessante 110

11 Estabeleça novos contatos na internet 116

12 Leve seus contatos da internet para o mundo real 124

Parte 4 Como aprimorar o nível de suas conversas

13 Crie uma boa rede de contatos 130

14 Faça novos amigos e resgate velhas amizades 139

15 Demonstre confiança nos primeiros encontros 153

16 Os estilos de conversa 167

17 Converse com pessoas de outros países 181

18 Os hábitos que influenciam as conversas entre pessoas de diferentes países 192

19 Sessenta maneiras de aprimorar suas conversas e construir amizades duradouras 202

Conclusão 206

Agradecimentos 207

NOTA DO AUTOR

Como iniciar uma conversa e fazer amigos foi publicado originalmente em 1983 e revisto em 2001. Desde então, escrevi vários livros e dei centenas de palestras sobre técnicas de conversação. Ainda assim, percebo que sempre há algo a aprender sobre esse assunto.

A partir dos comentários de leitores, de minhas pesquisas e de minha experiência pessoal, reorganizei este livro em quatro partes: "Como iniciar conversas com confiança", "Como dar continuidade e encerrar conversas com elegância e educação", "Como usar as redes sociais para melhorar relacionamentos profissionais e pessoais" e "Como aprimorar o nível de suas conversas".

Alguns capítulos foram revisados e outros chegaram a ser reescritos, resultando em novas abordagens sobre tópicos como: a linguagem corporal, a conversa depois da apresentação, a lembrança dos nomes, as conversas constrangedoras, as redes sociais e os contatos na internet, a criação de sua rede de contatos, o início e o resgate de amizades e a conversa em encontros pessoais e os estilos de conversa. O livro ainda apresenta uma lista com sessenta maneiras de aprimorar suas conversas e estabelecer amizades duradouras.

Ao longo de minhas três décadas de experiência profissional, percebi que as pessoas gostam e precisam de contato humano, que se inicia por meio de uma simples conversa. O segredo de começar um diálogo e fazer amizades consiste em quatro princípios: (1) Tomar a iniciativa de estabelecer contato com as pessoas. (2) Demonstrar um interesse verdadeiro por elas. (3) Tratá-las

com respeito e gentileza. (4) Valorizar as pessoas e a si mesmo como indivíduos dispostos a compartilhar e a receber. Ao colocar em prática os conceitos e as técnicas deste livro, há grandes chances de que você se torne um indivíduo mais sociável e bom de papo.

INTRODUÇÃO

Conhecer pessoas e fazer amizades – O verdadeiro segredo do sucesso

"A boa conversa é o que nos torna interessantes. Afinal de contas, passamos grande parte de nossas vidas falando e escutando. Por que ficar entediado e ser entediante quando não é necessário?"

EDWIN NEWMAN (1919-2010), apresentador de telejornal

Na próxima vez em que entrar numa sala cheia de gente, apenas escute! Veja que as pessoas se comunicam por meio da conversa, que é a principal maneira de o ser humano expressar ideias, opiniões e sentimentos àqueles com quem mantém contato. Ela também é fundamental para estabelecer amizades e relacionamentos.

Abra o canal de conversação

Ao conhecermos pessoas em festas, no trabalho ou em redes sociais como o Facebook ou o LinkedIn, podemos nos comunicar com elas quando o "canal de conversação" está aberto. Se ele estiver fechado, é quase impossível iniciar e manter uma conversa ou qualquer tipo de relacionamento.

Este livro foi escrito a partir de minha experiência no assunto ao longo dos últimos trinta anos. Você irá aprender a abrir seu canal de conversação e se sintonizar com as pessoas que você conhece no mundo físico e no virtual. As técnicas foram testadas e aprovadas como métodos para iniciar e manter conversas em praticamente todas as situações.

Esses recursos estratégicos são apresentados de maneira acessível para que você aprimore suas habilidades de comunicação e aumente sua confiança em pouco tempo. Os exemplos foram retirados de situações reais, facilitando a adaptação ao seu ritmo e ao seu estilo de vida.

O resultado é um livro útil a qualquer pessoa que deseja se comunicar melhor em casa, no trabalho e na internet, incluindo:

- Diretores, gerentes e funcionários
- Usuários do Facebook, do LinkedIn e de outras redes sociais
- Consultores e representantes de vendas
- Pessoas solteiras e casadas
- Programadores de computador e outros profissionais técnicos
- Profissionais liberais e autônomos
- Estudantes de idioma
- Consultores e *coaches*
- Psicólogos, terapeutas e pacientes
- Professores e alunos
- Pais e filhos

Se quiser ter conversas mais interessantes no trabalho, em casa ou com amigos, saiba que este livro é para você.

Como este livro pode ajudá-lo

As pessoas que assistem às minhas palestras e leem meus livros estão experimentando mudanças no mercado de trabalho e querem aprender a viver em novos ambientes sociais e profissionais. Pessoas em busca de um relacionamento amoroso desejam conhecer seus pretendentes pela internet antes de marcar um encontro. Representantes de vendas buscam estabelecer uma relação informal com seus clientes. Diretores e gerentes desejam aumentar a produtividade e o comprometimento de suas equipes. Profissionais liberais e autônomos almejam resultados positivos com suas redes de contato. Estudantes de idiomas querem aprender a língua de outro país. Casais buscam se comunicar melhor entre si e com suas famílias. Todos esses objetivos podem ser alcançados por meio do aprimoramento das habilidades de conversação.

Até as pessoas boas de papo podem encontrar situações em que a conversa não corre da maneira desejada. Este livro oferece as técnicas e as palavras exatas para ajudá-lo nessas situações.

Divirta-se em festas enquanto faz novos amigos

Uma das situações que causam mais constrangimento para muita gente é conhecer alguém em festas e eventos sociais. Pesquisas demonstram que algumas pessoas se sentem incomodadas num ambiente cheio de estranhos e ficam nervosas diante da perspectiva de abordarem desconhecidos. Este livro apresenta técnicas práticas para conhecer pessoas, fazer novas amizades e desenvolver relacionamentos duradouros e significativos.

A maioria dos indivíduos quer compartilhar suas experiências. Estamos sempre procurando pessoas com quem possamos

nos relacionar intelectual, física e emocionalmente. O resultado pode ser frustrante se você não conseguir dar o primeiro passo e se comunicar. Assim que dominar as técnicas básicas de uma boa conversa e estiver à vontade para se aproximar das pessoas, você estará aberto e disponível para novos relacionamentos.

Aprenda a se comunicar e a usar técnicas novas

A habilidade de se comunicar de maneira informal e amistosa é indispensável para todos os aspectos da vida profissional e pessoal. A maioria das pessoas não tem dificuldade para conversar quando se sente confiante e tranquila. O problema aparece quando a tranquilidade e a confiança dão lugar ao medo e à ansiedade. Este livro irá ajudá-lo a identificar as técnicas de comunicação mais adequadas à sua personalidade e as situações em que você se sente mais confiante.

Depois de entender os recursos que facilitam as conversas naturais e espontâneas, comece a usá-los em situações em que se sente à vontade. Você vai perceber como se comunicar com as pessoas se tornará mais fácil ao mesmo tempo que irá adicionar essas novas técnicas ao seu estilo de vida.

À medida que se tornar mais confiante com relação às suas habilidades de conversação em situações "seguras", aventure-se a correr alguns riscos e use suas novas estratégias em ocasiões que anteriormente o deixavam inseguro. Você ficará surpreso ao descobrir como será mais fácil lidar com qualquer situação complexa. Conforme seu controle melhorar, sua confiança também irá crescer. A capacidade de ter conversas informais e duradouras irá fazer parte de sua personalidade. Não se preocupe muito com as práticas e as técnicas: deixe que elas se tornem elementos naturais da comunicação.

Relacione-se com as pessoas no mundo real e no mundo virtual

O objetivo deste livro é ajudá-lo a conhecer pessoas nos locais que você frequenta, onde trabalha e até mesmo se diverte. Ele também apresenta dicas para se comunicar através de um canal muito popular hoje em dia: a internet. Não importa se você está frente a frente com a pessoa ou do outro lado de uma tela: a comunicação aberta e recíproca é sempre a mais indicada e vantajosa. Ao compartilharmos nossas experiências, crescemos de várias maneiras. Nossos horizontes e oportunidades se expandem e nossos relacionamentos se aprofundam e se tornam mais significativos. Com isso, é possível criar novas amizades e melhorar a satisfação pessoal.

A hora é essa! Escolha qualquer capítulo e comece a ler o livro

Uma dica para início de conversa: não é necessário ler este livro da primeira à última página. Dê uma olhada no sumário, veja os assuntos que lhe pareçam mais interessantes e comece a ler o capítulo correspondente. Se colocar em prática as dicas e as técnicas de conversação, você verá como é fácil torná-las parte de suas atividades diárias e melhorar sua capacidade de comunicação.

Procure se aproximar das pessoas e criar novos relacionamentos utilizando os conceitos apresentados neste livro. Veja de que maneira as dicas, as técnicas, as práticas e os exemplos funcionam para você. Em seguida, adapte-as para conseguir resultados ainda melhores. Ao adotar essa abordagem, irá perceber que quebrar o gelo, conhecer pessoas e fazer novos amigos é muito mais fácil e divertido do que imagina. Mãos à obra e comece a conversar!

PARTE 1

Como iniciar conversas com confiança

1

O primeiro contato: Linguagem corporal

"É um luxo ser compreendido."

RALPH WALDO EMERSON (1803-1882),
poeta e ensaísta americano

Uma de nossas habilidades de conversação mais importantes não tem a ver com nossa língua, e sim com nosso corpo. Pesquisas mostram que 70% da comunicação é não verbal. É comum a "linguagem corporal" transmitir nossos sentimentos e nossas atitudes antes mesmo de abrirmos a boca, além de projetar nossa receptividade às outras pessoas.

A maioria dos conversadores medíocres não percebe que a linguagem corporal não receptiva (braços cruzados, fraco contato visual, ausência de sorriso) muitas vezes é a causa de conversas breves.

Somos julgados pelos primeiros sinais que apresentamos e, se a primeira impressão não for amistosa e cordial, dificilmente teremos uma boa conversa. As técnicas de "suavização" apresentadas a seguir podem ajudá-lo a causar uma boa primeira impressão.

Os "suavizadores" da linguagem corporal

O "suavizador" é um gesto que torna as pessoas mais reativas ou receptivas a você. Como nossa linguagem corporal comunica algo antes de falarmos, é importante projetarmos uma imagem receptiva. Ao usar uma linguagem corporal aberta, você está enviando a mensagem: "Sou amigável e quero me comunicar, se você quiser."

Sorriso

Um sorriso amável é um forte indício de uma atitude amistosa e da disposição de se comunicar. É um sinal não verbal e receptivo transmitido na esperança de que a outra pessoa retribua o gesto. Quando sorri, você demonstra que reparou no outro de maneira positiva. A pessoa se considera lisonjeada e geralmente se sente bem. O resultado? Um sorriso como retribuição.

Sorrir não significa fazer uma cara forçada ou fingir que está sempre feliz. Contudo, quando vir uma pessoa que conhece ou com quem gostaria de fazer contato, sorria. O sorriso é uma forma de demonstrar que estamos abertos à conversa.

O rosto humano transmite uma grande quantidade de sinais verbais e não verbais. Se transmitir mensagens amistosas, receberá como resposta mensagens amistosas. Quando um sorriso caloroso é acompanhado por um "olá" amigável, você será surpreendido por reações similares. O sorriso é a maneira mais fácil de mostrar a alguém que o notou. O gesto indica uma aprovação, o que deixará a outra pessoa mais à vontade para conversar com você.

Mantenha os braços abertos

Provavelmente você já foi recebido por alguém "de braços abertos", o que significa que a pessoa ficou feliz em vê-lo. Numa festa ou em qualquer situação social ou profissional, manter os braços

descruzados demonstra que você é amigável e está disponível para fazer contato. Durante uma conversa, esse gesto transmite a ideia de que você é receptível e está disposto a ouvir.

Por outro lado, se você ficar o tempo todo em pé ou sentado com os braços cruzados, dará a impressão de que não quer fazer contato. Basta tapar a boca (e por conseguinte esconder o sorriso) com uma das mãos ou colocar a mão no queixo e você irá assumir a pose clássica de "pensativo". Agora responda à seguinte pergunta: Você costuma interromper alguém que parece estar concentrado em seus pensamentos? Provavelmente, não. Além disso, manter os braços cruzados pode dar a impressão de que está nervoso ou tem uma postura crítica e cética, o que acaba desencorajando o outro a se aproximar e conversar com você.

Algumas pessoas dizem que ficam de braços cruzados porque se sentem mais confortáveis, e não porque se recusam a conversar. Talvez seja verdade. No entanto, já que ninguém tem a habilidade de ler pensamentos, e sim de interpretar a linguagem corporal, manter os braços cruzados transmite a ideia de querer distância. Não se esqueça de que braços descruzados indicam receptividade e disposição para novos contatos.

Incline o corpo para a frente

Inclinar-se ligeiramente para a frente quando alguém está falando com você indica interesse de sua parte e demonstra que está prestando atenção ao que o outro diz. Isso em geral faz com que a pessoa se sinta lisonjeada e continue a conversar.

É comum as pessoas se reclinarem na cadeira com a mão sobre a boca, o queixo ou com as duas mãos atrás da nuca numa posição "relaxada". Infelizmente essa postura transmite a ideia de descrença, tédio ou julgamento. A maior parte das pessoas não se sente à vontade quando acredita estar sendo julgada, portanto essa posição tende a inibir a continuidade do diálogo.

Definição do espaço pessoal

O espaço pessoal, ou a distância entre duas pessoas de pé, é uma característica importante da linguagem corporal. Entretanto, essa distância pode variar conforme a cultura, a condição social, o gênero e a preferência de cada indivíduo. Entender, adaptar-se e respeitar o espaço pessoal de cada um elimina o desconforto que as pessoas podem sentir quando acham que estão perto ou longe de seu interlocutor. Os limites do espaço pessoal dependem do tipo de conversa que você tenha.

- **Distância íntima –** 0 a 40 centímetros: conversas entre casais, familiares e pessoas que estão se abraçando, tocando-se ou sussurrando.
- **Distância pessoal** – 40 a 90 centímetros: conversas entre amigos, familiares ou pessoas que querem se conhecer melhor.
- **Distância social** – 90 centímetros a 1,5 metro: conversas formais entre pessoas num ambiente profissional ou social formal.

Para conhecer as distâncias em diferentes países, veja o Capítulo 18.

Contato físico

Na cultura ocidental, a forma mais aceitável de primeiro contato entre duas pessoas que acabam de se conhecer é um aperto de mãos afetuoso. Normalmente isso vale para pessoas do mesmo sexo ou de sexos opostos em situações profissionais e sociais. Um

aperto de mãos firme é uma forma de demonstrar uma atitude amigável em relação à pessoa que você está conhecendo.

Seja o primeiro a estender a mão ao cumprimentar alguém e acompanhe esse gesto com um "oi" amigável, um sorriso simpático e seu nome. Assim, você dará o primeiro passo para abrir os canais de comunicação entre você e a outra pessoa.

Alguns homens acham deselegante tomar a iniciativa de estender a mão a uma mulher. Dizem que há o risco de parecerem estúpidos caso ela não retribua o gesto. Emily Post, renomada consultora de etiqueta, diz que é perfeitamente aceitável que um homem ofereça a mão a uma mulher e que, na maioria dos casos, seria indelicado que qualquer um dos dois se recusasse a retribuir esse gesto amigável.

Por questões culturais ou por diferença de idade, algumas mulheres podem achar que estão sendo oferecidas se tomarem a iniciativa de estender a mão a um homem. Acreditam que podem ser "mal-interpretadas". Nesse caso, o problema é que há duas pessoas com medo de apertar a mão uma da outra. Embora existam algumas exceções por conta de costumes religiosos, a maioria das pessoas a quem consultei sobre esse assunto concorda: não importa quem toma a iniciativa, todo mundo gosta desse tipo de contato físico. O aperto de mãos é um gesto seguro e inofensivo e cria um ambiente de igualdade e receptividade entre as pessoas. Outras formas de contato físico devem ser exercidas levando-se em consideração questões culturais, mas sempre de maneira afetuosa e respeitosa.

Vale ressaltar que é importante terminar as conversas com um aperto de mãos. Não se esqueça do sorriso caloroso e de uma frase amigável, como "Gostei muito de conversar com você" ou "Vamos combinar de nos encontrarmos outra vez". É uma excelente maneira de encerrar a conversa, fazendo com que você e seu interlocutor se sintam bem.

Contato visual

Um dos gestos não verbais mais poderosos talvez seja o contato visual. Ao olhar diretamente nos olhos da pessoa, você demonstra estar prestando atenção às palavras dela e sinaliza que deseja saber mais a seu respeito. A mensagem transmitida a partir de um olhar direto e de um sorriso afetuoso é inconfundível: "Eu gostaria de conversar com você e conhecê-lo melhor."

O contato visual deve ser natural, espontâneo e comedido. É aceitável intercalar o olhar nos olhos com outras partes do rosto, sobretudo a boca. Quando seu interlocutor sorrir, retribua o gesto. Mas sempre olhe nos olhos quando a pessoa estiver falando. É comum desviarmos o olhar para o lados quando conversamos com os outros e é desejável que não se estabeleça o contato visual durante todo o tempo.

Um contato visual exagerado, no entanto, não é bem-vindo. Se ficar olhando fixamente para a pessoa, há o risco de ela se sentir incomodada e até desconfiar de suas intenções. O gesto pode ser interpretado como um desafio para ver quem vai desviar o olhar primeiro. Não é recomendável usar o contato visual como uma "luta de poder", pois isso pode resultar numa reação negativa e defensiva por parte da outra pessoa.

Lembre-se também de que o contato visual varia de acordo com a cultura. Por exemplo, americanos e europeus exercem um contato considerado de médio a forte. No entanto, os mexicanos se sentirão desconfortáveis se ficarem sob contato visual durante muito tempo. Em muitos países da Ásia desviar o olhar é um sinal de respeito. Já algumas culturas do Oriente Médio têm regras severas contra mulheres que encaram homens. Para saber mais sobre diferenças culturais, veja o Capítulo 18.

Eu não me sinto à vontade ao olhar nos olhos de outra pessoa. O que posso fazer a esse respeito?

Se o contato visual for um problema para você, veja as seguintes sugestões. Primeiro estabeleça contatos visuais breves, com poucos segundos de duração. Olhe nos olhos da pessoa, sorria e desvie o olhar para outras partes do rosto (o cabelo, o nariz, os lábios e até os lóbulos das orelhas!). Volte a olhar diretamente nos olhos dela após alguns segundos. Você pode alternar o olhar entre um olho e outro ao mesmo tempo que aumenta o tempo de contato visual.

Não olhar diretamente nos olhos pode contribuir para que ambas as partes fiquem ansiosas, além de dar a impressão de que você está desinteressado, entediado ou sendo desonesto com a conversa e com a pessoa. O resultado será uma comunicação breve e insatisfatória. Portanto, sempre olhe nos olhos das pessoas com quem estiver conversando e transmita a seguinte mensagem: "Estou prestando atenção e quero escutar mais."

Aceno de cabeça

Ao acenar com a cabeça, você demonstra que está escutando e entende o que está sendo dito. É um sinal de aprovação e um estímulo para que a pessoa continue falando. Um aceno de cabeça acompanhado de um sorriso e de uma saudação cordial é uma excelente maneira de cumprimentar os outros na rua ou em qualquer lugar. Como os demais gestos de suavização, ele transmite a seguinte mensagem: "Sou uma pessoa amigável e quero me comunicar."

No entanto, um aceno de cabeça durante uma conversa não significa obrigatoriamente que uma opinião é compartilhada. Se

quiser ter certeza de que a pessoa concorda com o que você está dizendo, pergunte: "Você concorda?"

Linguagem corporal e espelhamento

As pessoas não percebem que muitas vezes *espelham* ou repetem sutilmente os movimentos corporais e as expressões de seus interlocutores. Pesquisas demonstram que o espelhamento aumenta a afinidade e facilita a conversa.

Por exemplo, quando alguém com quem você bate papo sorri, sua tendência é repetir o gesto. Se a pessoa se inclina ligeiramente para a frente em sinal de interesse, você faz o mesmo.

Na maioria das vezes, o espelhamento da linguagem corporal positiva deixa ambos os participantes da conversa mais abertos. Por outro lado, imitar uma linguagem corporal negativa (braços cruzados e fraco contato visual) diminui os níveis de descontração e confiança.

PERGUNTA FREQUENTE

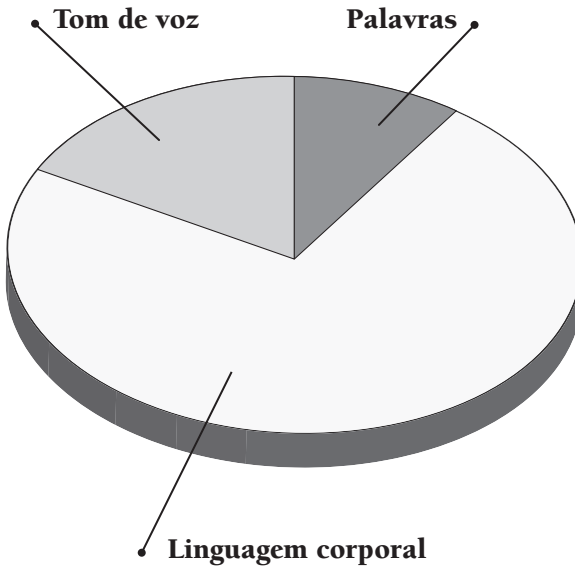
Qual é o significado dos sinais mistos na linguagem corporal?

Numa conversa, é comum as pessoas transmitirem mensagens receptivas e não receptivas por meio da linguagem corporal. Elas podem sorrir, mas cruzar os braços e manter pouco contato visual.

O sorriso demonstra abertura, porém os braços cruzados e o olhar hesitante sugerem ceticismo ou ausência de interesse. Neste caso de sinais mistos na linguagem corporal, faça perguntas para esclarecer a situação. Isso dará ao seu interlocutor

a oportunidade de explicar ou entrar em detalhes sobre suas opiniões ou seus sentimentos. Você pode dizer: "Conte-me um pouco sobre _____." ou "O que você quer dizer quando afirma que _____?"

A comunicação completa



Pesquisas mostram que 70% da comunicação é não verbal. Sua linguagem corporal fala antes de você. Somada ao seu tom de voz e às palavras que você usa, compõe o que é conhecido como a "comunicação completa".

Linguagem corporal + Tom de voz + Palavras = Comunicação completa

Lembre-se de que a comunicação eficaz é uma combinação de linguagem corporal, tom de voz e palavras. Ao utilizar os gestos suavizadores antes mencionados juntamente com um tom de voz amigável e palavras convidativas, você irá criar uma atmosfera propícia ao contato e à conversa.

Não se esqueça de que os gestos suavizadores não verbais não substituem a comunicação verbal. Além disso, gestos isolados podem transmitir uma impressão errada sobre a receptividade da outra pessoa.

Quando utiliza vários desses gestos amenizadores, acompanhados de um tom de voz amigável e de palavras convidativas, você cria uma atmosfera propícia ao contato e à conversa.

Através da prática e de uma maior atenção à linguagem corporal, você será capaz de transmitir e perceber sinais receptivos para uma boa conversa, além de incentivar as pessoas a se aproximarem de você.

Comece a reparar na sua linguagem corporal e na das pessoas ao seu redor. Isso irá ajudá-lo a identificar as técnicas de suavização e a reconhecer o nível de receptividade dos outros, reduzindo sua chance de ser rejeitado.

Procure indivíduos que tenham uma linguagem corporal receptiva e tente projetá-la através da utilização das técnicas de suavização. Garanto que elas funcionam!

INFORMAÇÕES SOBRE OS
PRÓXIMOS LANÇAMENTOS

Para saber mais sobre os títulos e autores
da EDITORA SEXTANTE,
visite o site www.sextante.com.br
ou siga @sextante no Twitter.
Além de informações sobre os próximos lançamentos,
você terá acesso a conteúdos exclusivos e poderá
participar de promoções e sorteios.

Se quiser receber informações por e-mail,
basta cadastrar-se diretamente no nosso site.

Para enviar seus comentários sobre este livro,
escreva para atendimento@esextante.com.br
ou mande uma mensagem para @sextante no Twitter.

EDITORA SEXTANTE
Rua Voluntários da Pátria, 45 / 1.404 – Botafogo
Rio de Janeiro – RJ – 22270-000 – Brasil
Telefone: (21) 2538-4100 – Fax: (21) 2286-9244
E-mail: atendimento@esextante.com.br