Introdução

Como Conseguir tudo o Que Quiser de qualquer Pessoa (bem, pelo menos, Dar o Seu Melhor a Tentar!)

Alguma vez admirou aquelas pessoas de sucesso que parecem «ter tudo»? Vê-as a conversar com confiança em reuniões de negócios ou confortavelmente em festas sociais. Essas pessoas têm os melhores empregos, os cônjuges mais simpáticos, os amigos mais elegantes, as maiores contas bancárias ou os códigos-postais mais exclusivos.

Mas espere um instante! Muitas delas não são mais inteligentes do que o leitor, não são mais educadas e nem sequer têm melhor aspeto! Então, que é? (Algumas pessoas suspeitam de que é herdado, outras dizem que o adquiriram por casamento ou que tiveram simplesmente sorte. Diga-lhes que é melhor pensarem outra vez.) Aquilo a que tudo se resume é à maneira mais hábil que essas pessoas têm de lidar com os outros.

Veja, ninguém chega ao topo sozinho. Ao longo dos anos, as pessoas que parecem «ter tudo» conquistaram os corações e as mentes de centenas de outras pessoas que ajudaram a impulsioná-las, degrau a degrau, até ao topo da escada corporativa ou social que escolheram.

Os aspirantes que deambulam no sopé da escada olham muitas vezes para cima e queixam-se de que a malta do topo é arrogante. Quando os grandes jogadores não lhes oferecem amizade, amor ou negócios, acusam-nos de pertencerem a cliques ou dizem que fazem parte de uma «rede dos velhos amigos». Alguns resmungam que batem com a cabeça contra um «teto de vidro».

Os membros das Ligas Juniores queixosos não percebem que a rejeição foi culpa sua. Nunca saberão que estragaram o romance, a amizade ou o negócio por causa das próprias falhas de comunicação. É como se aquelas pessoas admiradas tivessem um saco de truques, uma magia ou um toque de Midas que transforma tudo o que fazem em sucesso.

Que está no seu saco de truques? Vai encontrar muitas coisas: uma substância que solidifica amizades, um feitiço que conquista mentes e uma magia que faz as pessoas apaixonarem-se por elas. Também possuem uma qualidade que faz os chefes contratá-las e depois promovê-las, uma característica que faz os clientes voltarem sempre e um ativo que faz os consumidores lhes comprarem a eles e não à concorrência. Todos nós temos alguns desses truques nos nossos sacos, alguns mais do que outros. Aqueles que têm muitos são os grandes vencedores na vida. Como *Falar com Todos* oferece-lhe noventa e dois desses pequenos truques que eles usam todos os dias, para que o leitor também possa jogar na perfeição e conseguir o que deseja na vida.

Como os «Pequenos Truques» Foram Revelados

Há muitos anos, um professor de teatro, exasperado com a minha má atuação numa peça da faculdade, gritou: «Não! Não! O teu corpo está a desmentir as tuas palavras. Cada pequeno movimento, cada posição do corpo», uivou ele, «revela os teus pensamentos privados. O teu rosto consegue fazer sete mil expressões diferentes e cada uma expõe precisamente quem és e o que estás a pensar num determinado momento». Então, ele disse algo que nunca esquecerei: «E o teu corpo! A maneira como te moves é a tua autobiografia em movimento.»

Tinha toda a razão! No palco da vida real, cada movimento físico que fazemos conta subliminarmente a todos que o veem a história da nossa vida. Os cães ouvem sons que os nossos ouvidos não conseguem detetar, os morcegos veem formas na escuridão que escapam aos nossos olhos e as pessoas fazem movimentos que estão além da consciência humana, mas que têm um tremendo poder para atrair ou repelir. Cada sorriso, cada sobrolho franzido, cada sílaba que proferimos ou

cada escolha arbitrária de palavras que passa pelos nossos lábios pode atrair outras pessoas a nós ou fazê-las ter vontade de fugir.

Homens — alguma vez o vosso instinto já vos disse que saltásseis fora num negócio? Mulheres — a vossa intuição feminina já vos fez aceitar ou rejeitar uma oferta? Num campo consciente, podemos não estar cientes do pressentimento, mas, tal como as orelhas do cão ou os olhos do morcego, os elementos que constituem os sentimentos subliminares são perfeitamente reais.

Imagine, por favor, duas pessoas numa caixa complexa cheia de circuitos que registam todos os sinais que fluem entre elas. Cerca de dez mil informações fluem a cada segundo. «Seriam provavelmente necessários os esforços de mais ou menos metade da população adulta dos Estados Unidos para classificar as unidades de uma hora de interação entre os dois sujeitos», estima uma autoridade de comunicações da Universidade da Pensilvânia.[1]

Com zilhões de ações e reações subtis a passar de um lado para o outro entre as duas pessoas, será que podemos criar técnicas concretas para tornar cada comunicação nossa clara, confiante, credível e carismática?

Determinada a encontrar a resposta, li praticamente todos os livros escritos sobre capacidades de comunicação, carisma e química entre as pessoas. Explorei centenas de estudos realizados em todo o mundo sobre quais são as qualidades que constituem a liderança e a credibilidade. Cientistas sociais intrépidos não deixaram pedra sobre pedra na sua busca para encontrar a fórmula. Por exemplo, investigadores chineses otimistas, que esperavam que o carisma pudesse estar na dieta, chegaram a ponto de comparar a relação entre o tipo de personalidade com o nível de catecolaminas na urina dos indivíduos.[2] Será desnecessário dizer que a sua tese depressa foi arquivada.

Dale Carnegie Foi ÓTIMO para o Século XX, mas Este É o Século XXI

A maior parte dos estudos confirmou simplesmente o clássico de 1936 de Dale Carnegie, *Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas*.[3] A sua sabedoria da época dizia que o sucesso estava em sorrir, mostrar

interesse pelas outras pessoas e fazê-las sentir-se bem consigo mesmas. «Isto não é nenhuma surpresa», pensei. É tão verdadeiro hoje como era há mais de sessenta anos.

Portanto, se Dale Carnegie e centenas de outros desde então oferecem o mesmo conselho astuto, por que razão precisamos de outro livro que nos diga como fazer amigos e influenciar pessoas? Duas razões gigantescas.

Razão Um — Suponha que um sábio lhe diz que fale chinês quando estiver na China, mas não lhe dá nenhuma aula desse idioma. Dale Carnegie e muitos especialistas em comunicação são como esse sábio. Dizem-nos o que fazer, mas não como o fazer. No mundo sofisticado de hoje, não é suficiente dizer «sorria» ou «faça elogios sinceros». Os empresários cínicos de hoje veem mais subtilezas no seu sorriso e mais complexidades no seu elogio. As pessoas atraentes ou de sucesso estão rodeadas de aduladores sorridentes que fingem interesse e as cobrem de lisonjas. Os clientes potenciais estão cansados de vendedores que lhes dizem que o fato lhes fica muito bem, enquanto os seus dedos acariciam as teclas da caixa registadora, e as mulheres desconfiam de pretendentes que lhes dizem que são lindas quando a porta do quarto está à vista.

Razão Dois — O mundo é um lugar muito diferente do que era em 1936 e precisamos de uma nova fórmula para o sucesso. Para a encontrar, observei as estrelas de hoje e explorei as técnicas usadas pelos melhores vendedores para fechar uma venda, pelos oradores para convencer, pelos clérigos para converter, pelos artistas para envolver, pelos símbolos sexuais para seduzir e pelos atletas para vencer.

Encontrei as matérias-primas concretas para construir as qualidades elusivas que conduzem ao sucesso e depois dividi-as em dicas e técnicas fáceis de digerir. Dei um nome a cada uma fácil de recordar quando se encontrar num enigma de comunicação. À medida que desenvolvia as técnicas, comecei a partilhá-las com audiências de todo o país. Os participantes dos meus seminários de comunicação deram-me as suas ideias e os meus clientes, muitos deles CEO de empresas da Fortune 500, ofereceram as suas observações com entusiasmo.

Sempre que me encontrei na presença dos líderes mais amados e bem-sucedidos, analisei-lhes a linguagem corporal e as expressões faciais. Escutei atentamente as conversas casuais, a escolha do momento certo e as palavras e observei enquanto lidavam com as famílias, os amigos, os associados e os adversários. De todas as vezes que detetei um pequeno toque de magia na sua comunicação, pedi-lhes que o arrancassem com uma pinça e o expusessem à luz brilhante da consciência. Analisámo-lo juntos e depois transformei-o num «pequeno truque» fácil de fazer outros poderem duplicar e com o qual beneficiassem.

As minhas descobertas e as pinceladas de algumas dessas pessoas muito eficazes estão neste livro. Algumas são subtis, outras são surpreendentes, mas todas são alcançáveis. Quando as dominar, todos, de novos conhecidos a familiares, amigos e sócios de negócios, abrirão com todo o gosto os seus corações, as suas casas, as suas empresas e até as suas carteiras para lhe dar tudo o que puderem.

Há um bónus. À medida que navegar pela vida com as suas novas capacidades de comunicação, irá olhar para trás e ver alguns doadores muito felizes a sorrir atrás de si.

Parte Um

Como Deixar Todos Intrigados Sem Dizer Uma Palavra: Tem Apenas Dez Segundos Para Mostrar Que É Alguém

O momento exato em que duas pessoas se veem pela primeira vez tem uma potência incrível. A primeira visão de si é uma holografia brilhante. Abre um caminho ardente através dos olhos do seu novo conhecido e pode ficar-lhe gravado na memória para sempre.

Os artistas são às vezes capazes de capturar essa resposta emocional fugaz e mercurial. O meu amigo Robert Grossman é um caricaturista talentoso que desenha regularmente para a *Forbes*, a *Newsweek*, a *Sports Illustrated*, a *Rolling Stone* e outras publicações populares. Bob tem o dom único de captar não apenas a aparência física dos seus modelos, mas também de se focar na essência da sua personalidade. Os corpos e as almas de centenas de luminárias irradiam do seu bloco de desenho. Com uma olhadela às suas caricaturas de pessoas famosas, será capaz de «ver» realmente as suas personalidades.

Às vezes, numa festa, Bob faz um esboço rápido de um convidado num guardanapo. Espreitando sobre o ombro de Bob, quem está por perto exclama ao ver a imagem e a essência de um amigo a materializar-se diante dos seus olhos. Quando termina de desenhar, pousa a caneta e entrega o guardanapo ao modelo. Frequentemente, surge uma expressão intrigada no rosto do sujeito e ele ou ela murmura geralmente algumas palavras polidas do género: «Bem, está ótimo, mas não sou realmente eu.»

O coro convincente da multidão que diz «Oh, sim, é!» abafa o modelo e elimina qualquer dúvida remanescente. O sujeito confuso fica a olhar para a visão que o mundo tem dele no guardanapo.

Uma vez, quando estava de visita ao estúdio de Bob, perguntei-lhe como conseguia captar tão bem a personalidade das pessoas. Ele respondeu: — É simples. Basta olhar para elas.

— Não — perguntei. — Como captas as suas personalidades? Não tens de investigar bastante o seu estilo de vida, a sua história?

— Não. Já te disse, Leil, apenas olho para elas.

— Hã?

Ele continuou, explicando: — Quase todas as facetas de personalidade das pessoas são evidentes na aparência, na postura e no modo como se movem. Por exemplo… — começou, levando-me para junto de uma pasta onde guardava as suas caricaturas de figuras políticas. — Vê aqui. — Bob apontou para os ângulos de várias partes do corpo de alguns presidentes. — Aqui, está a faceta juvenil de Clinton — disse, mostrando-me o meio-sorriso dele —, o estilo desajeitado do George Bush mais velho — e apontou para o ângulo do ombro dele —, o charme de Reagan — disse observando os olhos sorridentes do ex-presidente —, a inconstância de Nixon — e apontou-lhe para a inclinação furtiva da cabeça. Vasculhando um pouco mais fundo na pasta, tirou Franklin Delano Roosevelt e, apontando-lhe para o nariz empinado, disse: — Aqui, está o orgulho de FDR.

Está tudo no rosto e no corpo.

As primeiras impressões são indeléveis. Porquê? Porque, no nosso mundo acelerado e sobrecarregado de informação com múltiplos estímulos a bombardearem-nos a cada segundo, as pessoas têm as cabeças a girar. Têm de formar julgamentos rápidos para dar sentido ao mundo e seguir em frente com os seus afazeres. Então, sempre que as pessoas o encontram, tiram um instantâneo mental. Essa imagem de si torna-se o dado com que elas lidam durante muito tempo.

O Seu Corpo Grita antes Que os Seus Lábios Possam Falar

Será que os seus dados são precisos? Surpreendentemente, sim. Mesmo antes de os seus lábios se abrirem e a primeira sílaba escapar, a essência de SI já abriu caminho nos cérebros deles. A forma como se apresenta e se move é mais de oitenta por cento da primeira impressão que alguém tem de si. Não precisa de ser dita nenhuma palavra.

Já vivi e trabalhei em países onde não falava a língua nativa e, no entanto, sem uma única sílaba compreensível falada entre nós, os anos provaram que as minhas primeiras impressões foram acertadas. Sempre que conhecia colegas novos, conseguia perceber imediatamente até que ponto eles estavam dispostos a ser simpáticos comigo, até que ponto eram confiantes e aproximadamente quanto peso tinham na empresa. Conseguia sentir, só por os ver mover, quem eram os pesos-pesados e os pesos-médios.

Não tenho nenhuma capacidade extrassensorial. O leitor também saberia. Como? Porque, antes de ter tempo para processar um pensamento racional, obtém um sexto sentido sobre a pessoa. Os estudos mostraram que as reações emocionais ocorrem antes mesmo de o cérebro ter tempo de registar o que está a causar essa reação.[4] Assim, no instante em que alguém olha para si, ele ou ela experimenta um golpe massivo, cujo impacto estabelece a base de todo o relacionamento. Bob disse-me que capta esse primeiro golpe ao criar as caricaturas.

Decidida a seguir os meus próprios objetivos para *Como Falar com Todos*, perguntei:

— Bob, se quisesses retratar alguém realmente interessante; sabes, inteligente, forte, carismático, com princípios, fascinante, atencioso, interessado nos outros…

— Fácil — interrompeu Bob. Ele sabia exatamente onde eu queria chegar. — Basta dar-lhes uma excelente postura, uma aparência distintiva, um sorriso confiante e um olhar direto.

É a imagem ideal para alguém que é Alguém.

Como Parecer Alguém

A minha amiga Karen é uma profissional altamente respeitada no ramo da decoração doméstica. O marido é um nome igualmente importante no campo das comunicações. Têm dois filhos pequenos.

Sempre que Karen está num evento da indústria de decoração, todos lhe prestam atenção. Ela é uma pessoa muito importante nesse mundo. Em convenções, os colegas debatem-se em busca da melhor posição só para poderem ser vistos a conversar casualmente com ela,

na expetativa de serem fotografados ao seu lado para bíblias do setor, como a *Home Furnishings Executive* e a *Furniture World*.

No entanto, Karen queixa-se de que quando acompanha o marido a funções de comunicação é como se não fosse ninguém, e quando leva os filhos a iniciativas da escola é apenas mais uma mãe. Certa vez, perguntou-me:

— Leil, como posso destacar-me na multidão para que as pessoas que não me conhecem se aproximem de mim e, pelo menos, presumam que sou uma pessoa interessante?

As técnicas desta secção fazem exatamente isso. Ao usar as próximas nove técnicas, o leitor parecerá uma pessoa especial para todos os que encontrar. Destacar-se-á como Alguém em qualquer grupo onde se encontrar, mesmo que não seja o seu grupo.

Vamos começar com o seu sorriso.