

A ARTE DE CONVERSAR

Técnicas para argumentar e convencer

Luiz Carlos Martins

Nota: Este texto foi elaborado, originalmente, para treinamento de profissionais de vendas, porém os princípios aqui apresentados podem ser utilizados no cotidiano do relacionamento social por qualquer pessoa.

Apresentação

Estima-se que o homem começou a falar há aproximadamente 40 mil anos, e este, sem dúvida, foi o maior salto dos humanos em relação aos outros animais.

Foi o desenvolvimento dessa habilidade que permitiu que o homem construísse sua história, passasse a viver mais intensamente e atingisse mais facilmente os seus objetivos.

Com o passar do tempo, entretanto, o homem foi descobrindo que o ato de conversar servia não só para transferir conhecimentos ou trocar idéias; descobriu que essa habilidade também servia para influenciar, mudar comportamentos, opiniões, crenças e, conseqüentemente, ganhar poder. E por isso a transformou em “arte”, que alcançou seu esplendor nos tempos áureos do helenismo.

Hoje, a “Arte de Conversar” ganhou contornos científicos. Com o desenvolvimento da Psicologia Social e Ciência da Comunicação, já é possível estabelecer-se um conjunto de regras práticas que podem tornar o que seria uma simples conversa, num diálogo proveitoso, seja ele de caráter comercial, político ou social.

São exatamente essas técnicas – ou pelo menos uma boa parte delas – que vamos ver neste livro.

Espero que você faça bom proveito delas.

O Autor

Capítulo 1

O que é “dialogar”

Dialogar significa trocar idéias, pensamentos, sempre com algum propósito predefinido, seja esse propósito informar, conquistar, convencer, discutir ou, simplesmente, divertir.

É através do diálogo que expomos nossas opiniões, expressamos nossa vontades e, muitas vezes, tentamos persuadir o outro a pensar e a fazer exatamente como gostaríamos que ele pensasse e fizesse.

Mas um bom diálogo não consegue somente convencer alguém de nossas idéias. Mais que isso, é capaz de transformar idéias diferentes, ou até opostas, numa outra idéia mais inteligente, criativa, eficiente e satisfatória para ambas as partes.

Esta, contudo, é uma habilidade própria das pessoas com inteligência interpessoal desenvolvida.

O psicólogo Howard Gardner definiu no início da década de 80 a inteligência interpessoal – que se expressa na habilidade para relacionar-se com outras pessoas - como o grande diferencial entre o sucesso e fracasso. Mas, por outro lado, em momento algum negou a possibilidade de essa habilidade se desenvolver em qualquer pessoa a partir de exercícios simples de conversação e argumentação. Ao contrário, ele defendeu essa possibilidade.

Da mesma forma como se consegue melhorar a inteligência matemática ou lingüística, por exemplo, com exercícios apropriados, consegue-se também desenvolver a inteligência interpessoal observando e praticando regras próprias de comunicação social.

Hoje, com o mundo cada vez mais competitivo, é fundamental dominar as técnicas de conversação. Porque a cada dia que passa, essa habilidade é mais requerida, seja para o bom desempenho profissional, seja para ter mais prazeres na vida social.

É através da conversa, do diálogo, do relacionamento objetivo, que podemos atingir nossos objetivos mais imediatos, sejam eles, informar, aprender, convencer, seduzir, conquistar, vender etc. etc. etc.

Todo diálogo encerra uma certa expectativa

Até mesmo aquelas conversas aparentemente vazias – a tal da “conversa fiada”, por exemplo – só é possível quando desperta alguma expectativa. Mesmo que seja uma expectativa de descontração, diversão, entretenimento...

Porque todos esperam sempre, ao final, obter alguma coisa dessa conversa.

Só que, dependendo da conversa, os finais podem ser bem diferentes, veja:

1 – Podemos ter um final **perde/perde**

É aquele final onde ambos têm suas expectativas frustradas. Um exemplo é aquela conversa que não termina bem, com discussões e atritos.

2 – Podemos ter um final **perde/ganha:**

É aquele final onde um ganha mais do que o outro, ou ganha tudo e outro ganha nada.

3 – Podemos ter um final **ganha/ganha:**

É o final ideal, onde ambos têm suas expectativas atendidas e, de alguma forma, saem ganhando.

Não há por onde escapar: todo diálogo tem sempre um desses três finais. E o ideal, é claro, é sempre o terceiro final, aquele em que todos saem ganhando, embora nem sempre isso seja possível.

Para entender melhor essa questão da “expectativa” como componente (implícito) de um diálogo, imagine a situação onde um amigo, por exemplo, tenta lhe vender um relógio.

Ao tentar lhe vender, ele criou uma expectativa. Você, por sua vez, não precisa ou não quer comprar o tal relógio, porém você com certeza não dará um “não!” seco ao amigo. E não fará isso porque criou também uma expectativa de como ele reagirá à sua negativa; você não quer magoá-lo.

E será essa atenção mútua às expectativas de cada um que regerá a conversa de vocês.

Vamos imaginar agora que um vendedor tente lhe abordar para vender uma caneta. Ele sabe que precisa despertar sua expectativa logo na primeira frase. Veja algumas alternativas que ele teria:

1 – Olá, quer comprar uma caneta?

2 – Olá, olha só que caneta bonita que eu estou vendendo!

3 – Olá, eu sou representante da melhor joalheria suíça e queria lhe mostrar a caneta mais revolucionária já fabricada até hoje no mundo.

É óbvio que a terceira alternativa desperta muito mais expectativa do que as demais. E desperta porque, implicitamente, sugere que o final possa ser do tipo ganha/ganha, e não um final perde/ganha como sugere a primeira alternativa.

Capítulo 2

O exame das expectativas

Nada melhor do que começarmos nossos estudos sobre as técnicas de conversação exatamente pelo exame das expectativas. Porque o final feliz de um diálogo – ou até mesmo de um simples bate-papo - sempre tem a ver com a atenção das expectativas; **das nossas expectativas... e dos outros**.

A escritora Raquel de Queirós disse, certa vez, que durante uma fase da sua vida costumava se reunir com um grupo de amigos num determinado dia da semana, exclusivamente para falar besteira; era proibido falar de coisas sérias. Repare que mesmo sendo essa uma reunião informal, havia uma expectativa definida: as pessoas se reuniam para rir, divertir-se.

Mesmo um papo-furado daqueles bem informais – ou até mesmo um simples cumprimento - encerra alguma expectativa. Aliás, não há relação humana sem expectativas. E é a plena atenção dessas expectativas – ou quebra delas - que vai decidir sobre a qualidade da relação.

Quer um exemplo? Se você cruza com um colega pela manhã, no corredor da empresa, o mais provável é que troquem um “bom dia”, não é mesmo? Essa é a expectativa natural de toda pessoa.

Porém, se isso não ocorre, pode até estragar o relacionamento entre vocês, porque a imaginação, nessas horas, voa longe. E as conseqüências podem ser imprevisíveis.

Analisando as expectativas

É preciso, antes de começar qualquer conversa, definir três pontos principais:

1 - O que eu quero obter nesta relação?

Será que essa pessoa com quem vou conversar ou me relacionar tem exatamente o que eu quero?

2 - E o que ela vai querer em troca?

Quais são as expectativas dela a meu respeito? Até que ponto ela está disposta a ceder? Que preço ela vai me cobrar para ceder aquilo que eu quero?

3 - Até onde eu posso ceder para obter o que quero?

Como fazer para que esse processo de cessão/doação atenda plenamente a minha expectativa e a dela? Quais serão meus trunfos nessa relação?

Um ponto, entretanto, é preciso que fique bem claro: o que vale pra você quando você faz sua avaliação de expectativas, vale também para a outra pessoa. Porque ela age exatamente da mesma forma que você. Faz as mesmas perguntas.

“Quem é ele?”

“O que quer de mim?”

“Quais são as expectativas dele?”

“Quais são seus valores?...

necessidades?...

crenças?...

preconceitos?

“Enfim, o que ele está fazendo aqui agora?”

Como é bastante provável que as nossas expectativas não sejam as mesmas do nosso interlocutor – afinal podemos ter posições e interesses bem diferentes - há que se estabelecer uma regra que conduza o diálogo para um fim satisfatório.

E como isso é feito na prática? Em primeiro lugar, estabelecendo ou compreendendo as “formas de decisão”.

“Se você conseguir despertar boas expectativas no seu interlocutor, terá grandes chances de ter sua atenção; Se você não conseguir despertar essa expectativa, Não haverá por que lhe dar atenção.”

Capítulo 3

As formas de decisão

Já sabemos que através do diálogo podemos informar, convencer, conquistar, vender etc. Porém, o resultado prático da nossa proposta – se vamos conseguir ou não o que queremos - dependerá da forma de decisão. É que nem sempre o nosso interlocutor tem poder de decisão.

Um chefe do departamento de compras, por exemplo, nem sempre tem “poder” suficiente para autorizar uma compra, da mesma forma como o síndico de um prédio nem sempre pode contratar um serviço sem autorização prévia da assembléia.

Assim sendo, podemos dizer que há quatro formas principais de decisão:

1 – Decisão autocrática

Quando decide quem tem mais autoridade, ou seja, quando o argumento do poder é superior a todos os demais argumentos. Neste caso estão também aquelas decisões de caráter pessoal, em todos os níveis, onde a vontade da pessoa basta para decidir.

2 – Decisão democrática

Quando se dá através do voto, como no caso das assembleias de condomínio, por exemplo.

3 – Decisão por arbitragem

Quando uma terceira pessoa é chamada a decidir. Um exemplo: o julgamento de uma ação judicial, onde o juiz (a terceira pessoa) decide quem tem razão no processo.

4 - Decisão por consenso

Quando a decisão depende da concordância de todos os interessados. Costuma-se dizer que a própria democracia foi inventada porque as decisões por consenso são sempre muito difíceis de serem obtidas. Essa forma de decisão é muito difícil de ser praticada com grandes grupos de pessoas, com interesses, culturas e objetivos diferentes.

Como podemos ver, as nossas expectativas devem decorrer sempre da forma de decisão.

Precisamos, antes, saber quem vai decidir e de que forma. Será que a pessoa com quem vamos conversar pode decidir sobre o que eu estou querendo? Será que sua decisão dependerá de outra pessoa?

Isso é muito importante porque se a forma de decisão for democrática, você vai ter que conquistar votos; se for autocrática, ganhar prestígio; se for por arbitragem, municiar-se de todos os argumentos favoráveis que facilitem a decisão do árbitro.

A importância do outro

Conta uma velha lenda, que um rei, perto da morte, instituiu um prêmio para quem respondesse com mais sabedoria a três perguntas:

- 1 - Qual o momento mais importante da vida?
- 2 - Quem era a pessoa mais importante do mundo?
- 3 - Qual a coisa mais importante a ser feita?

Ganhou o prêmio um jovem que respondeu que o momento mais importante da vida é o **agora**; Que a pessoa mais importante do mundo é justamente a pessoa que está a sua frente; E que a coisa mais importante a ser feita era tratar bem,

com dignidade, respeito e bondade, justamente este que está aí, frente a frente com você.

Esta é uma lição que não podemos esquecer.

“A pessoa mais importante é aquela que está pronta a trocar algo com você. Por isso ela merece ser tratada como ela acha que merece.”

Capítulo 4

Conversar é “trocar”

Podemos considerar que não só nas organizações – mas na nossa vida social também – todas as relações são na base da troca, e essa troca se dá sempre de forma proporcional:

Quem quer ganhar muito precisa fazer grandes doações.

Porque ninguém está predisposto, naturalmente, a fazer grandes concessões a quem quer que seja em troca de nada. Até as mínimas concessões exigem uma contrapartida.

E, dentro dessas mínimas contrapartidas, algumas vão ser fundamentais sempre:

**O respeito pelo outro,
a simpatia, a atenção
e o tratar bem.**

Qualquer pessoa, por mais humilde que nos pareça, com certeza conhece alguma coisa que nós não conhecemos, teve experiências que jamais teremos e tem habilidades que jamais alcançaremos.

Ela é única. Por que então não descobrir, valorizar e aprender algo com ela?

O segredo para isso é simples: faça-a falar! Ouça o que ela tem a dizer e trate-a com a importância que ela merece.

Você vai descobrir coisas fantásticas!

Segundo Willian James, **o princípio mais profundo da natureza humana é a ânsia de ser apreciado. Todas pessoas anseiam por isso.**

Portanto, **se você demonstra interesse pelo que a pessoa tem a dizer e expressa admiração por ela, você tem muito a ganhar.**

A maioria das pessoas pensa que bastam palavras para se convencer alguém, para se conquistar alguém, para vender alguma coisa a alguém.

No entanto, o professor Robert Watson – um dos maiores especialistas do mundo em comunicação interpessoal – diz que as palavras não passam de simples acessórios, e que os sentimentos expressos no tom da voz, no olhar e no gestual, estes sim, são capazes de tocar o coração das pessoas, são capazes de criar o ambiente necessário para uma interação feliz e eficaz.

Estudos realizados pelo professor Watson demonstram que a opinião que formamos sobre outras pessoas, é definida assim:

55% - pelos aspectos visuais

38% - pela maneira de falar

7% - pelo conteúdo da fala

Como podem ver, o que temos a dizer é sempre menos importante do que a forma como dizemos e como nos apresentamos.

E isso pode ser um alento para as pessoas tímidas.

Capítulo 5

Obstáculos à comunicação perfeita

A timidez

A timidez, com certeza, é o grande obstáculo para a realização dos nossos anseios, dos nossos sonhos.

Ela incomoda; é uma espécie de tortura constante, porque o tímido se sente diferente dos outros, acredita que o mundo é dos extrovertidos e que só estes têm direito à felicidade e às grandes realizações.

O drama do tímido é muito simples: ele quer agradar mas tem medo de não conseguir. Por isso não tenta.

Freud já dizia que “Nós poderíamos ser muito melhores se não quiséssemos ser tão bons”

Essa preocupação demasiada com a opinião alheia faz com que o tímido acabe escondendo suas qualidades.

Por isso ele não deve questionar “o que vão pensar de mim?” ou “e se ela não gostar de mim?”... Deve, isto sim, agir na certeza de que todas as pessoas tem algo especial, que todas as pessoas são importantes, inclusive ele.

E que vale a pena tentar!

A autopromoção

Um outro obstáculo sério para se estabelecer uma conversa eficaz é a tendência que certas pessoas têm de se autopromoverem, de falarem muito de si próprio, como se eles fossem a “grande atração” do mundo.

Esse tipo de ostentação é o modo menos efetivo e menos desejável para passar confiança e prazer à outra pessoa.

Falar muito de si próprio acaba sempre causando uma má impressão. É desgastante, e, nessas situações, raramente a conversa chega a bom termo.

Uma boa sugestão é seguir o conselho de Disraeli, quando ele diz “fale com as pessoas a respeito delas mesmas e elas ouvirão por muitas horas.”

Lembrem-se de que ninguém tem vocação natural para platéia. O que todos querem mesmo, é protagonizar. Se você dá atenção à pessoa, demonstra interesse pelo que ela tem a dizer, certamente ganhará um aliado.

O autoritarismo

O autoritarismo também é péssimo.

Aquela coisa do “eu mando, eu posso, eu sou o bambambam” é um obstáculo terrível.

Ao tentar dominar todas as conversas, presidir todos os comitês, escolher todos os restaurantes e ganhar todas as discussões, a pessoa reduz a importância do outro, e raramente leva o relacionamento a bom termo.

É preciso entender que conversar é fazer democracia; e democracia pressupõe igualdade de direitos. Inclusive o direito de ter opiniões, de discordar e de participar, também, de cada decisão.

E, para se acostumar a isso, é preciso aprender a ouvir.

Confúcio costumava dizer que “falar é prata, mas ouvir é ouro”.

Para ouvir bem, é preciso ouvir com empatia. E ouvir com empatia não é só ouvir as palavras; é perceber os componentes emocionais e os significados daquilo que estamos ouvindo.

Uma boa escuta deve ser assim:

a) Deixar de lado os nossos próprios pontos de vista para entrar no mundo do outro, sem preconceitos.

b) Solidarizar-se com a pessoa – até com seus erros e imprecisões – e ajudá-la a se expressar melhor, traduzindo o que ele quer dizer para si mesmo.

c) Não impor a sua própria visão ou interpretação.

A escuta empática não avalia nem critica; apenas ouve.

Quando agimos dessa forma, a pessoa se sente aceita e, muitas vezes, modifica o próprio comportamento e seus pontos de vista.

Ela passa a se sentir estimada, respeitada e isso ajuda a desenvolver o espírito de amizade, fundamental para o bom termo de uma relação.

Capítulo 6

A primeira impressão

Você raramente terá uma chance de mostrar como realmente é, a menos que deixe a porta aberta com uma boa impressão – a tal da “primeira impressão”. Isto é fundamental.

Uma primeira impressão ruim pode até ser corrigida, mas para isso, você terá que superar a natureza humana, coisa difícil de ser feita porque as primeiras impressões tendem a durar pois são formadas a partir de associações baseadas, fundamentalmente, em emoções.

E essas impressões emocionais são decisivas na formação do conceito geral sobre a pessoa. Quer ver um exemplo?

Na entrada do cinema, você vê um cartaz com foto do ator. Você só vê os aspectos físicos, roupas, jóias, e já nessa ocasião começa a formar uma opinião sobre ele.

Esse pré-julgamento, contudo, pode ser a diferença entre uma oportunidade que se abre ou que se fecha.

Gracias por visitar este Libro Electrónico

Puedes leer la versión completa de este libro electrónico en diferentes formatos:

- HTML(Gratis / Disponible a todos los usuarios)
- PDF / TXT(Disponible a miembros V.I.P. Los miembros con una membresía básica pueden acceder hasta 5 libros electrónicos en formato PDF/TXT durante el mes.)
- Epub y Mobipocket (Exclusivos para miembros V.I.P.)

Para descargar este libro completo, tan solo seleccione el formato deseado, abajo:

