

INTRODUÇÃO

Olá, chamo-me Vanessa e sou uma tímida em recuperação.

Nos espetáculos de dança da escola, costumava voluntariar-me para tomar conta da taça de poncha. Durante a minha infância, se um dos miúdos populares viesse accidentalmente contra mim, tinha um ataque de soluços incontrolável. Quando subscrevemos o serviço de Internet lá em casa, a primeira troca de mensagens foi com a enfermeira da escola. No segundo ano, tentei que me passassem uma dispensa permanente das aulas de educação física alegando sofrer de dores da menopausa. Se ao menos o motor de busca Google existisse já naquela altura...

Para comprovar o que acabei de escrever, e por mais embaraçoso que seja, apresento a Prova A, uma fotografia minha tirada por volta de 1993.

Como pode ver, usava um penteado tipo «capacete», apesar de não praticar nenhum desporto que exigisse proteção para a cabeça – ou qualquer desporto, para ser sincera –, e tinha a forte convicção de que nada condizia melhor com uma *t-shirt* largueirona do que um colete justo ao corpo. Um daqueles em tecido axadrezado, embora, a bem dizer, eu não fosse muito exigente no que dizia respeito a coletes.

Em dias de ansiedade social particularmente elevada, costumava ter crises de urticária antes de ir para a escola e vestia mangas compridas e calças para esconder o inchaço e a vermelhidão dos braços e das pernas, que eu não parava de coçar. Como deve imaginar, as erupções que me cobriam o rosto e o couro cabeludo não ajudavam em nada a fazer crescer a minha popularidade.



Mas nem tudo era mau. No Dia de São Valentim, por exemplo, recebia postais dos professores.

TRUQUES PARA MODIFICAR O COMPORTAMENTO HUMANO

Dizer que, no meu caso, as competências sociais não eram um dom natural é um eufemismo. Tive de as aprender da maneira mais difícil, para que agora as possa ensinar da forma mais fácil. As coisas aconteceram assim: cedo percebi que podia estudar o comportamento humano tal como estudava para os testes de matemática ou línguas estrangeiras. Fiz cartões com expressões faciais, procurei padrões de conversa de circunstância e tentei identificar as emoções que os professores se esforçavam por disfarçar – apesar de isto me ter invariavelmente causado alguns problemas!

Li tudo aquilo a que consegui deitar a mão sobre pessoas – manuais de psicologia, estudos sociológicos e quase todos os livros sobre comportamento humano. Elaborei testes e experiências. Numa miniexperiência, usei ainda cartões didáticos de desbloqueadores de conversa com base em estudos de dopamina, transportava-os na bolsa, testava-os em estranhos e depois catalogava as reações. Numa outra experiência, procurei adotar os movimentos da linguagem corporal alfa dos chimpanzés para ver se as pessoas me imitariam (NÃO funcionou). Usei ainda técnicas de persuasão numa apresentação de vendas para ver se conseguia fintar o sistema.

Por capricho, decidi documentar todas as desventuras e conclusões enquanto cobaia humana num blogue (ScienceofPeople.com). Para minha surpresa e satisfação, descobri que não era a única pessoa com dificuldades em sociabilizar. À medida que esse artigos começaram a espalhar-se pela Internet e os vídeos se tornaram virais, captámos a atenção de órgãos de comunicação social como a NPR, a *Inc.* e a *Forbes*, os quais deram cobertura à nossa abordagem singular. Decidi, então, alargar as minhas experiências científicas e transformar o Science of People num laboratório de comportamento humano.

No nosso laboratório, iniciamos qualquer empreendimento a partir dos estudos científicos mais recentes, que depois convertemos em experiências e estratégias adaptadas à vida real. Em seguida,

partilhamos essas estratégias com os leitores e os alunos para que os possam testar. Portanto, cada uma das competências aqui abordadas foi já aprimorada por milhares de alunos, que as usaram em situações reais e depois nos transmitiram os resultados para que os aperfeiçoássemos.

Este método é a nossa receita secreta:

Passo 1: Encontrar investigação fascinante.

Passo 2: Criar estratégias que possam ser acionadas na vida real.

Passo 3: Testar, modificar e aperfeiçoar.

Repetir.

Costumo chamar à nossa abordagem «truques comportamentais». Ao longo dos últimos oito anos, desenvolvi atalhos, fórmulas e modelos que permitissem a interação com qualquer pessoa. A nossa abordagem singular chegou a milhões de alunos por intermédio dos nossos cursos *online* e *workshops* presenciais. Ajudei equipas nas empresas da lista *Fortune 500* a aumentar a inteligência interpessoal, solteiros a estabelecer ligações em sessões de *speed dating* e empresários a vencer concursos de empreendedorismo recorrendo a truques comportamentais com base científica. As minhas intervenções no *Huffington Post*, na *Forbes* e na *CNN* são vistas em todo o mundo por quem quer melhorar os seus relacionamentos.

Otimizámos as nossas melhores descobertas num sistema universal que serve de estrutura a este livro. Cada capítulo irá ensinar-lhe um de catorze truques comportamentais. Trata-se de ferramentas simples e poderosas que pode usar para alavancar a sua carreira, melhorar os relacionamentos e aumentar os rendimentos.

O QUE VAI APRENDER

Vai ficar a saber como funcionam as pessoas. Se sabe exatamente o que motiva a maneira de ser e agir dos humanos, poderá otimizar o seu comportamento, as interações e os relacionamentos. Lidar com pessoas sem ter um sistema é mais ou menos como tentar resolver problemas matemáticos complexos sem usar equações. É difícil e envolve muito sofrimento desnecessário. Este livro irá dotá-lo com as competências sociais que nunca lhe ensinaram na escola.

Por mais diferentes que as pessoas pareçam por fora, os mecanismos internos são bastante semelhantes – ou mesmo misteriosamente previsíveis. **Há regras ocultas que regem o comportamento humano.** Só temos de saber onde as procurar.

A Parte I vai ajudá-lo a dominar os **primeiros cinco minutos** de qualquer interação: iniciar uma conversa e criar de imediato amabilidade. As primeiras impressões são fundamentais em tudo o que proponho transmitir-lhe.

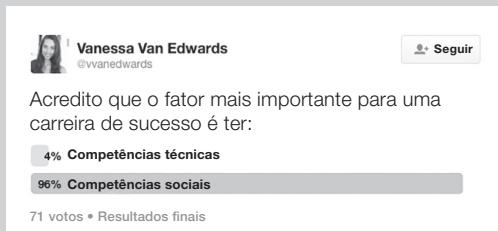
Na Parte II irei ensinar-lhe as competências que o ajudarão a conhecer melhor uma pessoa nas **primeiras cinco horas** de qualquer interação. O meu sistema de leitura rápida do carácter e descodificação comportamental ser-lhe-á útil tanto nos primeiros cinco encontros amorosos como nas primeiras cinco reuniões profissionais. Chamo a este sistema «matriz» – o Keanu Reeves não entra, mas é igualmente espetacular. É o que acontece quando pretende levar uma relação casual a um nível mais profundo.

A Parte III diz respeito aos **primeiros cinco dias**. Para conhecer alguém a um nível mais profundo, tem de saber como pode influenciar pessoas, chefiar equipas e aumentar o impacto que exerce perante quem conhece. É o nível supremo de ligação e o passo final e mais avançado para interagir.

Também pode estar atento às caixas de Informação Rápida, que incluem dados das sondagens que realizamos no Twitter e inquéritos *online* que são relevantes para o conteúdo. Tem o seguinte aspeto:

INFORMAÇÃO RÁPIDA

A nossa sondagem no Twitter indicou que 96% dos utilizadores acreditam que as competências sociais contribuem em maior medida para o êxito profissional do que as competências técnicas.



Verá igualmente que fazemos referência aos «Bónus Digitais». Trata-se de secções do livro com vídeos, fotografias e exercícios que o vão ajudar no processo de aprendizagem. Encontrará todos esses recursos em www.ScienceofPeople.com/toolbox.

Uma coisa lhe prometo: aprender competências sociais vai mudar a sua vida.

Desenvolver o QP, ou inteligência interpessoal, é como acrescentar um catalisador ao sucesso. Quando chegar ao fim do livro, será capaz de entabular conversas memoráveis com qualquer pessoa. Saberá como deixar uma boa e duradoura primeira impressão junto de clientes, colegas e amigos. E terá mais confiança, controlo e carisma em todas as interações.

- As pessoas com um QP elevado ganham, em média, mais 29 000 dólares por ano do que quem tem um QP mediano.
- 90% das pessoas com melhor desempenho nos negócios têm um QP elevado.
- Pessoas com fortes capacidades de comunicação interpessoal alegam ser 42% mais felizes e realizadas na vida.

Costumo brincar dizendo que as competências sociais são os lubrificantes sociais da vida. Se compreender as leis que regem o comportamento humano, fica tudo mais fácil:

Na esfera profissional, saberá como negociar um aumento, interagir com colegas, comunicar em encontros de *networking* e apanhar o elevador que o fará ascender a um cargo superior.

Na esfera social, irá deixar primeiras impressões inesquecíveis, reduzir o drama nos relacionamentos, desfrutar de amizades mais sólidas e solidárias, e conseguir socializar com quem se cruzar.

Na esfera amorosa, irá causar uma boa impressão nos encontros românticos, aprofundar os relacionamentos, namoriscar de forma mais autêntica e evitar falhas na comunicação em casal.

Conclusão: fazer amizades e influenciar pessoas é uma ciência, e aprendê-la vai mudar em absoluto a sua forma de interagir.

Que comece a aventura!

A SUA PONTUAÇÃO QP

*Em cada trabalho que tens de fazer há um elemento divertido.
Encontra elemento divertido e, zás, o trabalho torna-se um jogo.*

MARY POPPINS

Desenvolvi o seguinte questionário para testar as suas competências sociais, ou o seu QP. Este questionário irá ajudá-lo a avaliar o nível atual de inteligência interpessoal. As boas notícias são que o QP pode ser aumentado e melhorado. Independentemente da sua situação atual, as estratégias que aprender neste livro irão ajudá-lo a aperfeiçoar o seu QP.

Repetiremos o teste no final do livro, e o meu objetivo será que essa pontuação aumente em, pelo menos, 50 pontos.

Tudo pronto? Vamos a isso.

O teste do QP

1. Qual é o sorriso verdadeiro?

A



B



C



D



2. Qual é o melhor sítio para se posicionar num encontro de *networking*?

A. Perto da entrada

B. Junto à mesa da comida para se poder sentar a conversar

C. À saída do bar

D. Ao lado de alguém que conhece

3. O que significa esta expressão?



- A. Divertido
 - B. Triste
 - C. Aborrecido
 - D. Desdenhoso
4. Qual destes ditados sobre as pessoas é o mais verdadeiro?
- A. «Os opostos atraem-se.»
 - B. «Diz-me com quem andas e dir-te-ei quem és.»
 - C. «Basta uma maçã podre para estragar as outras.»
 - D. «Não se morde a mão que nos alimenta.»
5. Que percentagem da sua personalidade vem dos genes?
- A. Pouca. A personalidade forma-se sobretudo pela educação que tivemos.
 - B. 35% a 50%
 - C. 55% a 75%
 - D. Bastante. A personalidade forma-se sobretudo pela genética e pelo ADN.
6. A melhor forma de mostrar que se preocupa com alguém é:
- A. Enumerar todas as razões pelas quais essa pessoa é maravilhosa
 - B. Dar-lhe um presente
 - C. Ocupar-se da sua lista de tarefas
 - D. Todas as opções acima
 - E. Varia de pessoa para pessoa

7. Que frase se adequa mais a esta expressão facial?



- A. Aqui há gato.
 - B. Isto chateia-me.
 - C. Estou confuso.
 - D. Tenho medo.
8. Que *emoticon* representaria melhor esta expressão?



- A A simple smiley face with two dots for eyes and a wide, upward-curving line for a mouth.
- B A neutral face with two dots for eyes and a straight horizontal line for a mouth.
- C A surprised face with two large, wide-eyed circles for eyes and a small, open mouth.
- D A sad face with two dots for eyes and a downward-curving line for a mouth.

9. Se este homem entrasse no seu escritório, que suposição faria quanto à sua personalidade? (Dica: apenas uma destas avaliações está correta.)



- A. É introvertido
 - B. É extrovertido.
 - C. É descontraído.
 - D. É calado.
10. O cérebro apresenta mais atividade quando conversamos sobre:
- A. Uma paixoneta
 - B. As fofocas mais recentes
 - C. Nós próprios
 - D. O *thriller* que lemos recentemente
11. O que diz esta expressão?



- A. Entusiasmo
 - B. Frivolidade
 - C. Interesse
 - D. Surpresa
12. Em média, numa conversa normal, durante quanto tempo, em termos de percentagem, é que as pessoas olham nos olhos do interlocutor?
- A. 31%
 - B. 51%
 - C. 61%
 - D. 91%
13. A melhor forma de captar a atenção de uma pessoa é:
- A. Contar-lhe uma história
 - B. Elogiá-la
 - C. Fazê-la rir
 - D. Dizer algo surpreendente
14. O que significa esta expressão?
- 
- A. Surpresa
 - B. Ódio
 - C. Medo
 - D. Perplexidade
15. Qual destes hábitos tende a ser mais irritante?
- A. Pessoas demasiado faladoras
 - B. Pessoas demasiado caladas

- C. Pessoas falsas
 - D. Pessoas que gostam de se armar
16. As pessoas estão dispostas a pagar mais por uma coisa que:
- A. Os amigos também compraram
 - B. Foi recomendada por um médico
 - C. Combina com a sua personalidade
 - D. Personalizaram
17. Quando conhece alguém, é MENOS provável que perceba com exatidão:
- A. Quão extrovertido é
 - B. Se se preocupa muito
 - C. Se é aberto a novas ideias
 - D. O seu QI
 - E. Se é organizado
18. A forma mais simples de perceber se o novo colega é neurótico é se ele:
- A. Afixar pôsteres inspiradores
 - B. Aparecer cedo para todas as reuniões no primeiro dia
 - C. Se apresentar imediatamente aos colegas
 - D. Esperar que sejam os colegas a apresentarem-se
19. O que quer dizer esta cara?



- A. Embaraço
- B. Confusão
- C. Irritação
- D. Repugnância

20. Fazer com que alguém se sinta _____ é a melhor forma de melhorar o seu estado de ânimo.
- A. Lisonjeado
 - B. Atraente
 - C. Valorizado
 - D. Poderoso

Soluções:

Ufa!... Bom, está na hora de verificar as respostas. Consulte as soluções e atribua 0 pontos por cada resposta incorreta e 10 pontos por cada resposta certa:

- 1. C Pontos (Capítulo 6)
- 2. C Pontos (Capítulo 1)
- 3. D Pontos (Capítulo 6)
- 4. B Pontos (Capítulo 5)
- 5. B Pontos (Capítulo 7)
- 6. E Pontos (Capítulo 8)
- 7. B Pontos (Capítulo 6)
- 8. D Pontos (Capítulo 6)
- 9. B Pontos (Capítulo 7)
- 10. C Pontos (Capítulo 4)
- 11. D Pontos (Capítulo 6)
- 12. C Pontos (Capítulo 2)
- 13. A Pontos (Capítulo 10)
- 14. C Pontos (Capítulo 6)
- 15. C Pontos (Capítulo 1)
- 16. D Pontos (Capítulo 11)
- 17. B Pontos (Capítulo 7)
- 18. A Pontos (Capítulo 7)
- 19. D Pontos (Capítulo 6)
- 20. C Pontos (Capítulo 9)

Some o total para obter:

A sua pontuação QP = _____

Anote a pontuação obtida. No final do livro, daremos a volta a este resultado.

0 a 50 pontos

Fico muito feliz por se encontrar neste nível! Deixe-me que lhe diga, foi precisamente esta a pontuação que obtive quando comecei nestas lides e não podia estar mais entusiasmada por iniciar esta aventura consigo. Prepare-se, há grandes mudanças ao virar da esquina!

51 a 100 pontos

Você consegue. Na verdade, a maior parte das pessoas insere-se neste intervalo. Mas ambos sabemos que a média não é para si. Você é excepcional; está na altura de mostrar isso mesmo.

101 a 150 pontos

Leva um bom avanço. Já possui um bom nível de inteligência inter-pessoal, mas bom nunca é suficiente. Vamos fazer com que seja ótimo!

151 a 200 pontos

Ora, ora, temos aqui um sabichão. Tem um dom natural! Mas, olhe, se é assim tão bom no trato com os outros, imagine o que este livro ainda pode fazer por si. Diga comigo: «Vou dominar o mundo!»

Houve alguma resposta que o surpreendeu? É que devia!

Não aprendemos muito sobre as forças fundamentais que controlam o comportamento humano, mas não se preocupe; nos próximos capítulos, explicarei a investigação fascinante que está por trás de cada uma delas.