

COMO  
CONQUISTAR  
AS PESSOAS

**PARA**  
**Uma Carreira de Sucesso**

- **Uma Vida Familiar mais Feliz**
- **Uma Vida Social Melhor**

*Você aprenderá como*

Construir uma **Gigantesca Organização**

# Manual de Desenvolvimento Pessoal



# ÍNDICE

<b>Características Humanas I</b> .....	<b>1</b>
<b>Características Humanas II</b> .....	<b>1</b>
<b>Características Humanas III</b> .....	<b>2</b>
<b>I. Entendendo as Pessoas e a Natureza Humana</b> .....	<b>3</b>
<b>II. Como Habilmente Conversar com as Pessoas</b> .....	<b>4</b>
<b>III. Como Habilmente Fazer as Pessoas se Sentirem Importantes</b> .....	<b>6</b>
<b>IV. Como Habilmente Concordar com as Pessoas</b> .....	<b>7</b>
<b>V. Como Habilmente Ouvir as Pessoas</b> .....	<b>9</b>
<b>VI. Como Habilmente Influenciar as Pessoas</b> .....	<b>10</b>
<b>VII. Como Habilmente Convencer as Pessoas</b> .....	<b>11</b>
<b>VIII. Como Habilmente "Fazer a Cabeça" das Pessoas</b> .....	<b>12</b>
<b>IX. Como Habilmente Mudar o Modo de Agir das Pessoas</b> .....	<b>15</b>
<b>X. Como Habilmente Elogiar as Pessoas</b> .....	<b>16</b>
<b>XI. Como Habilmente Criticar as Pessoas</b> .....	<b>18</b>
<b>XII. Como Habilmente Agradar as Pessoas</b> .....	<b>19</b>
<b>XIII. Como Habilmente Causar uma Boa Impressão</b> .....	<b>21</b>
<b>XIV. Como Habilmente Conduzir uma Conversa</b> .....	<b>23</b>
<b>Alguns Pensamentos Finais para Você</b> .....	<b>24</b>
<b>Livros de Desenvolvimento Pessoal</b> .....	<b>26</b>

## **Características Humanas I**

### **COMO NÓS APRENDEMOS (E COMPRAMOS)**

83%	Vendo
11%	Ouvindo
3½ %	Cheirando
1½ %	Tocando
1%	Provando

## **Características Humanas II**

### **COMO RETEMOS AS INFORMAÇÕES**

10%	Do que Lemos
20%	Do que Ouvimos
30%	Do que Vemos
50%	Do que Vemos e Ouvimos
70%	Do que Dizemos quando Conversamos
90%	Do que Dizemos quando Fazemos algo

## Características Humanas III

<b>MÉTODO DE APRENDIZADO</b>	<b>RELEMBRADO 3 HORAS DEPOIS</b>	<b>RELEMBRADO 3 DIAS DEPOIS</b>
<b><u>A</u> Explanando Algo Quando Usado Isoladamente</b>	<b>70%</b>	<b>10%</b>
<b><u>B</u> Demonstrando Algo Quando Usado Isoladamente</b>	<b>72%</b>	<b>20%</b>
<b><u>C</u> Quando Um Misto de Explanação e Demonstração é Usado</b>	<b>85%</b>	<b>65%</b>

# **I ENTENDENDO AS PESSOAS E A NATUREZA HUMANA**

O primeiro passo no aperfeiçoamento de sua habilidade no tratar com as pessoas (relações humanas plenas de sucesso) é propriamente o entendimento das pessoas e de sua natureza.

Se você entender a natureza humana e as pessoas, se souber por que as pessoas irão reagir sob certas condições só então você poderá se tornar um hábil "diplomata" de pessoas.

Entender as pessoas e a natureza humana simplesmente envolve o reconhecimento das pessoas pelo que são não o que você pensa que elas sejam nem o que você quer que elas sejam.

O que elas são?

## **AS PESSOAS ESTÃO INTERESSADAS PRIMEIRAMENTE NELAS MESMAS, NÃO EM VOCÊ!**

Colocando este mesmo pensamento de outra forma a outra pessoa está dez mil vezes mais interessada nela mesma do que em você!

E vice-versa! Você está muito mais interessado em você mesmo que em qualquer outra pessoa no mundo.

Lembre-se que os atos dos homens são dirigidos por seus próprios pensamentos, pelo seu próprio interesse e esta particularidade é tão forte no homem, que um pensamento de caridade é a satisfação ou prazer do filantropo em doar, não a benevolência do presente. Isto vêm depois!

Você não deve se desculpar ou ficar constrangido por reconhecer que o egoísmo faz parte da natureza humana, isto é assim desde o início e assim será até o final dos tempos, até quando o homem puder ser considerado como tal. Todos são de opinião semelhante em afirmar isto.

Esta informação de que as pessoas estão interessadas nelas mesmas em primeiro lugar, possibilita a você à base na qual desenvolver o seu trabalho no relacionamento com as pessoas.

Isto também proporciona poder e habilidade no tratamento com os outros. Nos capítulos seguintes muitas técnicas de sucesso surgem deste entendimento.

**A compreensão de que as pessoas se interessam mais nelas mesmas do que nos outros será uma lição de vida para você.**

## **II** COMO HABILMENTE CONVERSAR COM AS PESSOAS

Quando você conversar com as pessoas descubra o assunto de maior interesse possível para elas e fale sobre isto.

Qual é o assunto mais interessante possível para elas?

### **ELAS MESMAS!**

Quando você falar com seu interlocutor a respeito dele próprio, ele ficará profundamente interessado e extremamente fascinado. Ele ficará com uma boa impressão sua por ter feito isto!

Quando você falar com as pessoas sobre elas mesmas, você estará trilhando o caminho certo, tendo a natureza humana como sua aliada. Se você falar com as pessoas sobre você, você estará trilhando o caminho errado, tendo a natureza humana como sua adversária.

Deixe estas palavras fora do seu vocabulário:

**"EU, MEU, MINHA, MIM"**

Substitua-as por apenas uma, a mais forte palavra falada pela língua humana:

**"VOCÊ"**

Por exemplo:

**"Isto é para VOCÊ",**

**"VOCÊ será beneficiado, se VOCÊ fizer isto",**

**"Isto irá agradar a SUA família", "VOCÊ terá muitas vantagens", etc.**

Se você desistir do prazer de falar sobre VOCÊ e abrir mão do uso das palavras "EU, MEU, MINHA, MIM", a força da sua personalidade, o seu vigor pessoal e influência serão grandemente aprimorados.

Reconhecidamente é difícil fazê-lo e isto requer prática, mas a recompensa faz valer a pena.

Outro modo interessante é fazer com que as próprias pessoas falem sobre elas. É muito mais fácil elas falarem sobre si mesmas do que sobre qualquer outro assunto.

Se você conduzir os outros aos assuntos relacionados a elas mesmas, elas irão gostar muito de você. Comece com perguntas simples como estas:

**"Como está a sua família?"**.

**"Como o seu filho está se saindo no exército?"**.

**"Aonde a sua filha casada está morando agora?"**.

**"Há quanto tempo você está na empresa?"**.

**"Está é a sua cidade natal, Sr. \_\_\_\_\_?"**.

**"O que você acha de \_\_\_\_\_ Sr. \_\_\_\_\_?"**.

**"Aquele é uma foto de família, Sr. \_\_\_\_\_?"**.

**"Você gostou da viagem?"**.

**"A sua família também vai, Sr. \_\_\_\_\_?"**.

Muitos de nós não somos interessados aos outros porque permanecemos ocupados pensando e falando sobre nós mesmos.

Você deve lembrar-se de que o importante é os seus ouvintes gostarem de suas observações e assuntos discutidos, e não você.

Então quando conversar com os outros, converse sobre eles e faça-os falarem sobre si mesmos.

Aqui está como ser um conversador mais interessante.

O traço principal do gênero humano, uma particularidade que você e todo mundo tem, tão forte que faz com que os homens façam as coisas que fazem, boas e más, é o desejo de ser importante, o desejo de ser reconhecido.

Assim, para ser hábil nas relações humanas, esteja certo de fazer as pessoas se sentirem importantes. Lembre-se de que quanto mais importante às pessoas se sentirem, mais elas irão corresponder às suas expectativas.

Todos querem ser tratados como um alguém isto é a base para o hábito oriental de "guardar a fisionomia alheia".

Ninguém quer ser tratado como o mais um, e quando este indivíduo é ignorado ou rebaixado, ele está sendo tratado exatamente assim.

Tenha em mente, os outros são tão importantes para eles mesmos, quanto você é para você. O uso deste detalhe é uma das chaves para uma relação interpessoal de sucesso.

Algumas dicas como demonstrar reconhecimento às pessoas e fazê-las sentirem-se importantes:

**1 - Ouça-as (veja no cap. V. "Como Ouvir Habilmente as Pessoas").**

Recusar ouvir as pessoas é certamente o modo mais certo de fazê-las sentirem-se pouco importantes e nada mais do que outro qualquer.

Ouvido-as é um bom modo de fazer com que sintam-se importantes.

**2 - Aplauda e cumprimente-as.**

Quando elas merecerem.

**3 - Use seus nomes tão frequentemente quanto possível.**

Chame as pessoas por seu nome e elas irão adorar você.

**4 - Espere um minuto antes de responder a elas.**

Isto lhes dá a impressão de que você pensou sobre o que elas disseram e que valem a pena pensar sobre isto.



## **5 - Use as palavras deles "VOCÊ" e "SEU".**

E não "EU, MEU, MINHA, MIM".

## **6 - Tenha consideração pelas pessoas que esperam para vê-lo.**

Se elas tiverem que esperar, informe-as que você sabe que elas estão esperando. Isto significa tratá-la com consideração.

## **7 - Preste atenção a todos num grupo.**

Não apenas no líder ou no porta-voz.

Um grupo consiste em mais de um.

# **IV** COMO HABILMENTE CONCORDAR COM AS PESSOAS

O passo mais importante a ser dado no aumento da habilidade do relacionamento humano é tornar-se um mestre na arte de ser **tolerante**.

Em verdade, esta é uma das jóias da sabedoria dos nossos tempos. Provavelmente nada irá ajudá-lo tanto em toda a sua vida quando esta fácil técnica de ser tolerante.

Pelo tempo em que viver, nunca se esqueça de que qualquer tolo pode discordar das pessoas e isto não o torna um homem sábio, esperto, principalmente quando a outra pessoa estiver errada.

### **A arte de Ser Tolerante tem seis partes:**

#### **1 - Aprenda a ser tolerante, concordando com as pessoas.**

Coloque-se numa atitude mental de condescendência.

Desenvolva um espírito tolerante.

Seja uma pessoa naturalmente tolerante.

#### **2 - Diga às pessoas quando você concordar com elas.**

Não é suficiente concordar com as pessoas.

Faça as pessoas saberem que você concorda com elas.

Movimente a sua cabeça num gesto afirmativo e olhe para as pessoas enquanto você diz a elas "Eu concordo com você" ou "Você está certo".

### **3 - Não diga às pessoas quando você discordar delas, a menos que seja absolutamente necessário.**

Se você não puder concordar com as pessoas, e muitas vezes você não poderá, então apenas não discorde delas, a menos que seja absolutamente necessário.

Você ficará espantando o quão frequentemente isto acontecerá.

### **4 - Admita quando você estiver errado.**

Todas as vezes que você estiver errado, diga em voz alta:

"Eu me enganei", "Eu estava errado", etc.

Isto é prova de um caráter elevado e as pessoas admiram quem é capaz de ajudá-lo.

### **5 - Recuse discussões.**

A pior técnica conhecida nas relações humanas é a discussão.

Mesmo que você estiver certo, não discuta.

Ninguém ganha vantagem ou amigos discutindo.

### **6 - Trate os "brigões" com jeito.**

Os "brigões" só querem uma coisa brigar.

A melhor técnica para tratar com eles é recusar-se a brigar com eles. Eles irão espernear, esfumaçar e então parecerão tolos.

### **As razões por detrás da Arte de Ser Tolerante.**

- a) As pessoas gostam dos que concordam com elas.
- b) As pessoas não gostam de quem discorda delas.
- c) As pessoas não gostam de ser contrariadas.



## COMO HABILMENTE OUVIR AS PESSOAS

Numa conversa, quanto mais você ouvir o que a outra tiver a lhe dizer, mais interessante você será, além de ser considerado como um "bom papo", e portanto, muito mais apreciado.

Um bom ouvinte tem uma grande vantagem em relação a um bom conversador no sentimento das pessoas. Isto é porque um bom ouvinte sempre permite a outra pessoa escutar o melhor conversador do mundo em sua própria opinião: ela mesma.

Há poucas coisas no mundo que irão ajudá-lo mais do que tornar-se um bom ouvinte.

### **1 - Olhe para a pessoa que está falando.**

Já que você está ouvindo, por que não olhar?

### **2 - Incline-se sobre o seu interlocutor e escute com interesse.**

Isto parecerá como se você não quisesse perder uma única palavra.

### **3 - Faça perguntas.**

Isto faz com que a outra pessoa perceba que você a está ouvindo.

Perguntar algo demonstrará um sentimento de lisonja de sua parte.

### **4 - Envolve-se no assunto e não interrompa.**

Não mude de assunto até que a outra pessoa o tenha esgotado por completo, ainda que você esteja ansioso para falar sobre outra coisa.

### **5 - Use as palavras da outra pessoa "você" e "seu".**

Se você usar "Eu, meu, minha", você estará trocando o centro da atenção da outra pessoa para você. Isto seria conversar, e não ouvir.

Você irá notar que estas cinco regras não são nada mais do que sinais de cortesia. Talvez nunca a cortesia pudesse trazer tantos benefícios a você quanto aqui, aplicada a arte de ouvir.

## VI COMO HABILMENTE INFLUENCIAR AS PESSOAS

O primeiro grande passo em conseguir que outra pessoa faça o que você quer é descobrir o que iria fazê-la se convencer disso (o que ela quer fazer).

Se você souber o que irá mexer com a outra pessoa, então você encontrou o modo de convencê-la.

Todos nós somos diferentes, gostamos de coisas diferentes e posicionamos todas as coisas numa escala de valores próprios de cada um. Não cometa o engano de pensar que a outra pessoa irá gostar exatamente das mesmas coisas que você, nem tampouco tenha anseios iguais aos seus.

Descubra o que a pessoa gosta quais os seus desejos.

**Então você pode conduzi-la aonde você quiser, bastando falar a ela o que ela deseja ouvir. Você apenas mostra como ela pode chegar aonde ela quer chegar, fazendo o que você quer que ela faça.**

Este é o maior segredo para influenciar outra pessoa. Isto significa atingir o alvo em cheio, de acordo com o que você aconselha, mas naturalmente você deve saber primeiro onde está o alvo.

Um exemplo para colocar este princípio em prática:

Vamos assumir que você seja um empregador que está oferecendo um cargo de engenheiro. Mas você sabe que existem diversas outras companhias fazendo o mesmo.

Aplicando este princípio: **"Descubra o que a pessoa quer"**, você pode primeiro determinar qual posição e tipo de companhia que os engenheiros procuram para fazer uma proposta atrativa. Se o candidato quiser oportunidade de ascensão, você deve mostrar-lhe o quanto ele pode ascender em sua companhia.

Se ele estiver buscando estabilidade você deve oferecer estabilidade, se maior conhecimento e experiência forem os objetivos, você deve ser capaz de fornecê-las.

O ponto em questão é que você deve procurar descobrir o que ele almeja e então mostrar-lhe como ele pode conseguir o que deseja fazendo o que você quer. Por exemplo, vindo a ser seu empregado.

Colocando este princípio na situação inversa imaginemos que você se candidate a um emprego, que deseja muito conseguir. Primeiro você tentará descobrir os requisitos, habilidades e exigências para poder apresentar-se como uma pessoa capaz de preencher as necessidades do empregador. Se procuram alguém para tratar com clientes pelo telefone, você mostrar-se-á capaz ou experiente nesta área.

Após compreender qual o tipo de funcionário de que eles precisam então você pode começar a falar a mesma língua que eles.

**O método de descobrir o que a outra pessoa quer é perguntando, observando e ouvindo-a.**

## **VII** COMO HABILMENTE CONVENCER AS PESSOAS



Faz parte do ser humano ser cético em relação ao que você diz quando isto se refere a coisas que possam proporcionar vantagens somente a você.

Você pode eliminar muito deste ceticismo se usar alguns exemplos adequados (exemplos em seu próprio proveito), de forma não usual.

A melhor forma é não usar você mesmo como referência e sim outra pessoa. Faça alguém servir de exemplo, mesmo que este alguém não esteja presente.

Ilustremos esta situação: se você for perguntado se o produto que você vende dura bastante, você deve responder **"meu vizinho tem usado um por quatro anos e está em boas condições"**.

Na realidade o seu vizinho está respondendo por você, mesmo não estando presente.

Outro caso: se você estiver procurando um emprego e seu possível patrão questionar se você pode fazer este tipo de trabalho, você irá mencionar o quão satisfeitos os seus patrões anteriores haviam ficado com o seu desempenho, etc.

Um exemplo: se você puser para alugar o seu apartamento e as pessoas que quiserem alugá-lo perguntarem se ele é silencioso, oferecerá como exemplo os seus inquilinos anteriores.

Perceba que em todos estes exemplos, você não deve responder às perguntas.

O seu vizinho, seus antigos patrões e seus inquilinos anteriores responderão por você.

A pessoa com que você estiver falando ficará mais convencida do que se você respondesse com exemplos de sua própria vivência.

Desta forma as pessoas não terão a menor dúvida de que você disse a elas é verdade, ainda que continuem céticas em relação a você.

### **Assim fale usando exemplos de outros!**

Comente sobre outras pessoas relatando histórias de sucesso, cite fatos e estatísticas.

## **VIII**

### **COMO HABILMENTE "FAZER A CABEÇA" DAS PESSOAS**



Há mais do que sorte, acaso ou adivinhação no modo de fazer as outras pessoas dizerem "sim".

A habilidade nas relações humanas tem técnicas diversas e métodos variados os quais fazem aumentar as chances da outra pessoa dizer "sim". Fazer a outra pessoa dizer sim simplesmente significa condicioná-la a fazer o que você quer.

#### **Aqui estão quatro bons métodos:**

##### **1 - Dê as pessoas razões para dizerem sim a você.**

Todas as coisas do mundo são feitas por um motivo. Então quando você quiser que alguém faça algo, dê uma razão pela qual fazer.

De qualquer modo, esteja certo de que as razões que você der são razões que sirvam a outras pessoas, motivos que sejam em seu benefício e que lhes proporcionem vantagens.

O erro seria dar um motivo que pudesse trazer benefícios e vantagens a você.

Em resumo, diga às pessoas como elas podem ser beneficiadas fazendo exatamente o que você lhes diz e não como você irá se beneficiar disso.

## **2 - Faça perguntas positivas.**

Quando você tentar fazer a outra pessoa dizer sim a você, primeiro proporcione um estado positivo na mente dela. Isto é feito perguntado duas outras ou ter frases positivas. Por exemplo:

“Você quer que a sua família seja feliz, não quer?”  
(é claro que vai querer)

“Você quer ter melhor investimento para o seu dinheiro, não?”  
(é claro que sim)

Uma pergunta positiva é algo que pode ser respondido apenas positivamente, ou seja, com “sim”.

A idéia por de trás de perguntas positivas é colocar pessoas numa atitude mental positiva, pois assim elas estarão mais receptivas a dizerem sim a você.

**Tenha a certeza, contudo, de fazer apropriadamente as perguntas positivas. Isto é, movendo sua cabeça num movimento afirmativo enquanto você pergunta, sempre iniciando com a palavra “você”.**

“Você quer uma geladeira, não quer?”  
(movendo sua cabeça num movimento afirmativo).

“Você quer um vestido bonito, não quer?”  
(fazendo um “sim” com a cabeça)

## **3 - Faça as pessoas escolherem entre dois “sim”.**

Isto simplesmente significa fazer as pessoas dizerem “sim” a você de uma forma ou de outra. Ambas as formas significarão um “sim” para você.

Isto é muitíssimo melhor do que escolher entre um sim e um não, o que acontece quando você pede algo a alguém.

"Sim" significa que a outra pessoa irá fazer algo "não" significa que ela não irá fazê-lo.

**A habilidade é demonstrada conseguindo-se fazer com que a outra pessoa escolha entre duas alternativas que convenham a você. Por exemplo, se você quiser uma entrevista com o Sr. Smith:**

"Estaria bem para o senhor esta tarde, Sr Smith, ou o senhor prefere amanhã pela manhã ou após o almoço?" (você esta dando ao Sr. Smith a escolha de vê-lo a escolha de muitos "sim").

A pior maneira seria solicitar um encontro. Isto iria possibilitá-lo entre "sim" (você marcar a entrevista) e não (você não deve fazê-lo). Exemplos:

"Você quer o preto ou prefere o branco"? (ao invés de "Qual destes você quer?").

"Você quer começar a trabalhar amanhã ou terça?" (ao invés de "Quando você quer começar a trabalhar?").

"Você quer que eu debite em sua conta ou prefere pagar em dinheiro?" (ao invés de "Você quer isto?").

Este método não irá funcionar todas às vezes, mas ter êxito em algumas delas é bem melhor do que fazer a outra pessoa escolher entre "sim" e um "não".

**4 - Tenha a expectativa de receber um "sim" da outra pessoa e faça-a saber, que dela era esperada uma resposta afirmativa.**

Quando você esperar que a outra pessoa diga "sim" para você, isto deve ser feito com confiança. De qualquer forma, isto vai além da confiança um passo adiante. Você faz a outra pessoa sentir, você dá a sensação de que ela é esperada a dizer sim.

Quase todas as pessoas iniciam em uma posição "neutra" e podem ser levadas a algum lugar. Muitas delas nunca duvidam ou hesitam em fazer o que você quer, uma vez que você as mostre o que é esperado delas.



Você pode fazer 9 em 10 pessoas gostarem de você imediatamente!!!!

**Aqui esta o "como":**

1 - Lembrando-se de que os primeiros segundos em qualquer relacionamento normalmente dão o tom e o clima desta relação.

2 - Usando, então, a Segunda Lei Básica do Comportamento Humano:  
"AS PESSOA TENDEM FORTEMENTE A RESPONDER CONFORME O COMPORTAMENTO DA OUTRA PESSOA. (Vamos encurtar para: CONFORME O COMPORTAMENTO).

**Assim, nos primeiros instantes, aquele momento em que você estabelece o contato visual, antes de dizer qualquer coisa, antes de quebrar o silêncio, DÊ A OUTRA PESSOA UM SORRISO SINCERO.**

O que irá acontecer? Ela irá responder gentilmente, devolvendo um sorriso e sendo gentil.

Em cada situação, nas relações humanas, no tratamento entre duas pessoas, há uma atmosfera, um modo de acontecer, uma particularidade a ela inerente.

A habilidade aqui consiste em você construir atmosfera, o modo de agir, enfim a situação. Você ou a outra pessoa acabarão por fazer isso. Se você for esperto, poderá colocar isto a seu lado fazendo funcionar em seu próprio proveito.

Um dos fatos trágicos que ocorrem nas relações humanas é o erro das pessoas em não pensar que o que elas germinarem nos sentimentos da outra pessoa é o que elas receberão de volta.

Se você infundir na outra pessoa o brilho do Sol, você receberá de volta o brilho do Sol. Se por outro lado, você transmitir uma tempestade, isto é o que você irá receber em resposta.

A chave para isto é a mesma o sorriso deve vir antes do silêncio ser quebrado. Isto transforma o ambiente em uma atmosfera agradável e amiga.

O tom da voz e as expressões faciais são importantes também, porque eles revelam os seus pensamentos interiores.

Não se esqueça de iniciar o seu sorriso da mesma forma que os apresentadores e modelos fazem. Dizendo esta palavra a você mesmo:

**"XIS"**

Isto funciona!

## **X** COMO HABILMENTE ELOGIAR AS PESSOAS

Nem só de pão vive o homem!

O homem necessita de alimento para o seu espírito tanto quanto para o seu corpo. Lembra-se de como você se sente quando recebe uma palavra gentil ou um elogio? Lembra-se quanto tempo dura esta agradável sensação?

Bem, outros irão agir da mesma forma. Assim, diga as coisas que as pessoas querem ouvir. Elas irão adorá-lo por dizer coisas agradáveis e você se sentirá bem por haver dito a elas.

**SEJA GENEROSO EM SEUS ELOGIOS, ENCONTRE ALGUÉM E ALGUMA COISA PARA ELOGIAR E FAÇA-O.**

Mas

**a) O elogio deve ser sincero.**

Se ele não for sincero, não o faça.

**b) Elogie o ato, não a pessoa.**

Elogiar o ato evita embaraços e constrangimentos, além de ser dado em uma esfera mais ampla, evitando sentimentos de favoritismo e criando um incentivo para atos do mesmo gênero.

Ex.: "João, seu trabalho neste ano que passou foi excelente!", (ao invés de "João, você é muito bom no que faz").

"Paula, você realizou um serviço excelente no relatório de final de ano". (ao invés de Paula é uma ótima funcionária.)

"Sr Smith, seu gramado e seu jardim são simplesmente esplendido." (ao invés de "Sr, Smith, o senhor trabalha com afinco").

Faça o elogio ser específico atingir o alvo em cheio.

**A FORMULA DA FELICIDADE** - Adquira o hábito de dizer diretamente uma palavra gentil a três pessoas diferentes, no MINÍMO. Então note como você irá se sentir melhor por haver feito isto.

Esta é a formula da felicidade para VOCÊ!

Quando você ver a felicidade, gratidão e prazer que trará aos outros fazendo isto. VOCÊ irá se sentir bem. Existe mais prazer em dar do que em receber.

Tente!

A chave do sucesso para criticar consiste no modo como criticar.

Se você criticar na maior parte das vezes "humilhando a outra pessoa" ou "fazendo-a pensar do seu modo" ou "demonstrando a ela a sua própria superioridade", então você irá fazer com que a outra pessoa fique ressentida, porque ninguém gosta de ser criticado.

De qualquer forma, se você estiver interessado numa ação corretiva, em resultados práticos, você pode ganhar muito se fizer isto da maneira correta. Aqui estão algumas regras as quais irá ajudá-lo a fazer justamente isso.

### **As "sete mais" para uma crítica de sucesso.**

#### **1 - A crítica deve ser feita em absoluta privacidade.**

Nenhuma porta aberta, nenhum rumor de vozes, ninguém ouvindo.

#### **2 - Inicie a crítica com uma palavra gentil ou com um cumprimento.**

Crie uma atmosfera amigável quebre o gelo.

#### **3 - Faça uma crítica impessoal critique o ato, não a pessoa.**

É o ato que deve ser criticado, ao invés da pessoa.

#### **4 - Mostre a saída.**

A saída é o caminho correto. Quando você diz a alguém que ele está agindo errado, você deve mostrar-lhe como fazer corretamente.

#### **5 - Solicite cooperação. Não exija.**

É provado que você conseguirá mais cooperação da outra pessoa se pedir a ela ao invés de exigir dela.

#### **6 - Uma crítica para um erro.**

A crítica mais justificada é justificada apenas uma vez.

## **7 - Termine a crítica com um comentário amigável.**

Finalize com uma observação como "nós somos amigos, já resolvemos o nosso problema, vamos trabalhar juntos e ajudar-nos mutuamente".

Não com o tipo: "Você estava errado, entre nos eixos!!!"

Esta é a mais importante de todas as sete regras.

## **XIII COMO HABILMENTE AGRADECER AS PESSOAS**

Não é o suficiente sentir-se agradecido e lisonjeado com as pessoas.

Você deve demonstrar esta gratidão às pessoas que a merecem.

Faz parte do comportamento humano responder a agradecimentos e reconhecimentos oferecendo ainda mais, como um sentimento recíproco de gratidão.

Se você estiver grato com alguém e fizer com que esta pessoa saiba disso, certamente ela irá dar-lhe mais da próxima vez. Se você não demonstrar o seu agradecimento (mesmo estando agradecido) existem possibilidades de que não haverá uma próxima vez, ou você irá deparar com uma oferta menos generosa.

**De qualquer modo, aqui está resumida a arte de dizer "obrigado":**

### **1 - Quando você disser obrigado, demonstre isso.**

Seja sincero quando agradecer às pessoas.

A outra pessoa irá saber quando você estiver sinceramente agradecido.

### **2 - Diga isto claramente e com ênfase.**

Quando agradecer à outra pessoa, não murmure, não sussurre ou engula as palavras.

Diga "obrigado" como se você tivesse prazer em dizê-lo.

### **3 - Olhe para a pessoa que você agradecer.**

Esta sensação será mais destacada se você olhar para a pessoa a qual estiver agradecendo. Se a outra pessoa merece um agradecimento, também merece ser olhada.

### **4 - Agradeça às pessoas pelo nome.**

Personalize seus agradecimentos com nomes.

Faz muita diferença dizer "obrigado, Sra. Ivone" ao invés de "obrigado".

### **5 - Pratique agradecendo às pessoas.**

Isto significa procurar oportunidades de mostrar a sua gratidão. A maioria das pessoas irá agradecer pelo óbvio algumas irão agradecer pelo não tão óbvio.

Tão simples quanto às regras acima, existem poucas técnicas nas relações humanas como a habilidade em agradecer às pessoas adequadamente.

Isto será de grande valia para você por toda a vida.

# XIII

## COMO HABILMENTE CAUSAR UMA BOA IMPRESSÃO

---

De um modo geral, nós controlamos as opiniões dos outros sobre nós mesmos.

Inicialmente somos estranhos aos outros e as suas opiniões a nosso respeito são fortemente determinadas pelo modo como nos portamos. Sabendo disto, cabe a nós portamo-nos de forma à causar uma boa impressão nos outros.

A elegância e distinção constroem os elegantes e distintos.

Se você quiser que as pessoas pensem bem de você, que o considerem, que o vejam com admiração e respeito, você deve dar-lhes a impressão de que é merecedor desta distinção. Isto é feito primeiramente pelo que você pensa de si mesmo.

**Seja orgulhoso de si mesmo (mas não arrogante), de quem você é, o que faz, ou aonde trabalha. Não se desculpe pela sua situação na vida ou por você mesmo. Você é o que é. Então conduza a si mesmo com orgulho e respeito.**

Exemplo: Quando as pessoas perguntarem qual a sua ocupação, é muito importante saber como responder. Vamos presumir que você vende seguros e como poderia responder a elas.

“Oh, eu sou apenas outro corretor de seguros”.

Provavelmente elas não ficariam impressionadas com você, porque você mostrou que não havia motivos para que ficassem impressionadas.

Usando esta regra, conduzindo-se com orgulho e respeito:

**“Eu tenho orgulho de estar associado com uma das melhores companhias de seguros deste País, a Blank Insurance Co.”.**

Você bem pode imaginar a concepção diferente que surge na mente da outra pessoa, causada pela segunda resposta ao invés da primeira.

Mas, também:

### **1 - Seja sincero.**

Evite frase feita, idéias vazias e palavras sem significado.

Diga apenas o que tem de ser dito.

Acredite nas coisas que você diz.

### **2 - Mostre entusiasmo.**

Isto é uma lição sem preço, a qual você irá adquirir, se apresentar-se como realmente é.

Entusiasmo é contagiante. Após ter se mostrado como é, então você pode apresentar as outras pessoas como elas são, e não antes disso.

### **3 - Não seja ansioso.**

Tratando com as pessoas, evite parecer impaciente.

Ansiedade faz as pessoas terem dúvidas e ponderarem com você.

As pessoas tem uma tendência muito forte a frustrar qualquer ação que possa parecer a elas que você esteja ansiosamente esperando. O seu instinto faz com que elas se tornem intrigadas com isso e dificultem a resposta, atrasando a sua espera, ainda que involuntariamente.

Modere a sua ansiedade. Seja um ator.

### **4 - Não tente sobrepor-se às outras pessoas.**

Sempre fique no campo de seus próprios méritos não tente ser o melhor fazendo com que os outros sejam os piores.

O verdadeiro progresso na vida será determinado por seus próprios esforços e sacrifícios. Você não pode ir longe "subindo nos outros".

Mantenham a ênfase em você quando falar de seus próprios méritos. Quando você rebaixar os outros para tornar os seus próprios feitos maiores, a ênfase recairá sobre ele, não sobre você.

### **5 - Não agrida nada nem ninguém.**

Se você não puder dizer algo bom, não diga nada.



É errado agredir, mas isto não é a principal razão para não fazê-lo. O grande motivo é que a agressão é como um "boomerang" que acaba por atingir o seu lançador.

A agressão apenas mostra o interior do seu autor.

Seja esperto, seja moderado, não agrida.

## **XIV** COMO HABILMENTE CONDUZIR UMA CONVERSA



Aqui estão cinco regras, as quais, se forem observadas, farão de você um conversador interessante. Elas são a diferença entre os bons e maus conversadores.

### **1 - Saiba o que dizer.**

Se você não souber exatamente o que dizer, é melhor não abrir a boca.

Fale com autoridade, com conhecimento, com discrição e isto pode acontecer somente se você souber o que falar.

### **2 - Fale e cale-se.**

Seja breve, vá ao ponto da questão e então cale-se.

Lembre-se de que ninguém jamais foi criticado por falar pouco e se algo mais for necessário, ser-lhe-à pedido.

O silêncio é o vencedor.

### **3 - Olhe para a sua assistência enquanto falar.**

A importância desta regra é dificilmente considerada. Se vale a pena conversar com a outra pessoa, então vale a pena olhar para ela.

É de se notar que muitos oradores que, simplesmente lêem os seus discursos, raramente progridem.

#### **4 - Fale sobre o que a sua assistência estiver interessada.**

Não é o que você quer dizer que é o importante. É o que a sua audiência quer ouvir.

O interesse da audiência é quem manda não o seu interesse.

Um método certo de ser um conversador apreciado e bem sucedido é contar às pessoas o que elas querem ouvir.

#### **5 - Não tente fazer um discurso.**

Não tente ser um orador poucos conseguem. Em vez disso, apenas converse. Seja natural, seja você mesmo. Este é o motivo de você estar conversando.

Apenas diga o que tiver a dizer, naturalmente.



### **ALGUNS PENSAMENTOS FINAIS PARA VOCÊ**

Francamente, o conhecimento adquirido no "Seminário e Relações Humanas" de Lês Giblin e neste "Manual de Desenvolvimento Pessoal" não irá proporcionar-lhe nenhum benefício, a menos que você o pratique.

Conhecimento em si mesmo não tem nenhum valor. É o uso do conhecimento que o torna valoroso. Colocando isto de outra forma a vida não é conhecida pelo que nela podemos fazer e sim pelo que nela fazemos.

Este conhecimento é a sua chave para uma vida melhor, mais amigos, mais sucesso, mais felicidade. Ponha este conhecimento para agir por você e sua família, AGORA!

E Você Conseguirá.  
Boa Sorte!

**LIVROS  
DE  
DESENVOLVIMENTO  
PESSOAL**



**Como fazer amigos e influenciar pessoas -**  
CARNEGIE, Dale.  
Record, 1993 - RJ.

**O Sucesso não ocorre por acaso -**  
RIBEIRO, Lair.  
Objetiva, 1994 - RJ.

**A Mágica de pensar Grande -**  
SCHWARTZ, David.  
Record, 1994 - RJ.

**Socorro! Preciso de Motivação -**  
FILHO, Luiz A Marins.  
Harbra, 1994 - SP.

**Pense e Enriqueça -**  
HILL, Napoleon.  
Papel Livros, RJ.

**A Revolução dos Campeões -**  
SHINYASHIKI, Roberto.  
Gente, 1996 - SP.

**Pai Rico Pai Pobre -**  
KIYOSAKI, Robert.  
Campus, 2000 - RJ.

**O Monge e o Executivo - Uma História sobre a liderança**  
HUNTER, James C.  
Sextante, 2004 - RJ.

O Propósito deste livro é ajudá-lo a resolver um de seus maiores problemas: o de relacionar-se bem com as pessoas e de influenciá-las na vida cotidiana, nos negócios, no trabalho e nos contatos sociais.

---

“ Na vida existe tempo para todas as coisas  
e um tempo para cada uma coisa.

Existe o tempo para trabalhar e o tempo de descansar.

Existe o tempo de sofrer e o tempo de sorrir...

Assim por diante, todos esses tempos, quando aceitos e vividos são partes integrantes da vida - Nosso grande tempo de viver.

Porém, num determinado momento, o homem para, parece que escuta e as vezes não ouve. Olha, mas nem sempre vê.

É que chegou para o homem o momento inevitável de dar um rumo ao todo da vida e descobrir um sentido ao tempo de viver.

Muitos são os caminhos, porém, outras tantas as escolhas.

Cabe a cada homem, a iniciativa de trilhar o seu caminho.

Cabe a cada um de nós, a coragem  
de assumir a própria escolha.”

“NA HORA DA DECISÃO VOCE TRAÇA O SEU DESTINO”

Este livro foi distribuído cortesia de:



Para ter acesso próprio a leituras e ebooks ilimitados GRÁTIS hoje, visite:

<http://portugues.Free-eBooks.net>

*Compartilhe este livro com todos e cada um dos seus amigos automaticamente, selecionando uma das opções abaixo:*



Para mostrar o seu apreço ao autor e ajudar os outros a ter experiências de leitura agradável e encontrar informações valiosas, nós apreciaríamos se você

["postar um comentário para este livro aqui"](#) .



### **Informações sobre direitos autorais**

Free-eBooks.net respeita a propriedade intelectual de outros. Quando os proprietários dos direitos de um livro enviam seu trabalho para Free-eBooks.net, estão nos dando permissão para distribuir esse material. Salvo disposição em contrário deste livro, essa permissão não é passada para outras pessoas. Portanto, redistribuir este livro sem a permissão do detentor dos direitos pode constituir uma violação das leis de direitos autorais. Se você acredita que seu trabalho foi usado de uma forma que constitui uma violação dos direitos de autor, por favor, siga as nossas Recomendações e Procedimentos de reclamações de Violação de Direitos Autorais como visto em nossos Termos de Serviço aqui:

<http://portugues.free-ebooks.net/tos.html>