



Módulo I

Sumário

O Medo de Falar em Público	2
Motivos para Comunicar-se Bem.....	4
O Estado Atual e o Desejado	6
Reduzindo o Nervosismo – Exercícios de Respiração	9
Tratando o Público	10
O Comunicador Perfeito.....	11
Conhecendo o Terreno	12
Problemas & Soluções	13
As Etapas da Exposição	16
Definição de Objetivos.....	18
Eliminando Informações Irrelevantes	20
Como iniciar - A Introdução	22
Planejamento e Organização	25
Trabalhando e Cuidando da Voz.....	27
O Poder da Linguagem Corporal	31
A Linguagem Corporal na Comunicação	31
Auto-Análise Corporal	32
Aprimorando a Linguagem Corporal	33
As Expressões Faciais.....	35
Suas Mãos em Movimento	36
O Poder Persuasivo do Olhar	36
Os Recursos Multimídia	38
Sugestões para a boa Comunicação	39
Conclusão do Módulo 1.....	39

O Medo de Falar em Público



Imagine-se em um teatro lotado. Acendem-se as luzes. A cortina se abre. Um cheiro de estréia no ar. A trilha sonora derrama Pavarotti, preenchendo todos os espaços. Os olhos da platéia se acendem. **O FOCO É VOCÊ!**

Quais as sensações? Tensão, nervosismo, timidez, olhar perdido, boca seca, tremedeira, mãos suadas, vontade de desistir, adrenalina apostando corridas nas veias, tudo parece uma bolha gigante e ameaçadora?

Não se preocupe: **você é absolutamente normal!**

Falar em público inclui-se entre as situações que mais geram ansiedade, preocupação e sentimentos de impotência para gerenciar os próprios atos. O medo aumenta desproporcionalmente a sensação de perigo; é a forma que o corpo e a mente encontram para se proteger das ameaças. Trata-se de uma desnutrição emocional que pode ser tratada e curada. As pessoas mais tímidas tendem a supervalorizar os possíveis riscos; assim, o novo e a possibilidade de mudança tornam-se assustadores. Os hábitos cotidianos formam cadeados protetores, aliados convenientes para o comodismo e endurecimento de velhos padrões de comportamento. Dessa maneira, quando nos cabe a tarefa de nos apresentarmos em público, o pavor de enfrentar uma platéia pode castrar a possibilidade de sucesso.

Os motivos desse temor são:


- **perfeccionismo;**
- **nervosismo;**
- **auto-imagem negativa;**
- **excesso de autocrítica;**
- **barreiras verbais e não-verbais;**
- **sensação de ridículo;**
- **instabilidade emocional;**
- **desmotivação para superar desafios;**



- **cobranças internas e externas;**
- **inexperiência na função;**
- **apresentações anteriores frustrantes;**
- **medo da responsabilidade proveniente do sucesso;**
- **falta de treino, bem como de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias à comunicação eficaz.**

Ocorre, então, o seguinte monólogo interno negativo:

- ✓ Será que sou capaz?
- ✓ Sou um desastre lá na frente.
- ✓ Vou ficar igual a um pimentão.
- ✓ E se rirem de mim?
- ✓ Detesto falar; só gosto de ouvir.
- ✓ Ficar quietinho é melhor; assim, não incomodo ninguém.
- ✓ Não gosto de minha imagem.
- ✓ Não tenho talento para isso.
- ✓ Mas eu vou falar o quê?
- ✓ Não quero parecer exibido; se eu aparecer muito, meu chefe vai me sabotar!
- ✓ Sempre fui tímido; não gosto dos refletores e não vou mudar.
- ✓ Não adianta falar; eles não vão mudar mesmo...
- ✓ Nasci para ser coadjuvante; prefiro ficar nos bastidores.
- ✓ Nunca falei em público; vou me atrapalhar, com certeza, e eles não vão prestar atenção em mim.
- ✓ Não tenho instrução suficiente.
- ✓ Para que falar? O salário vai ser o mesmo...
- ✓ Minha voz é horrível!
- ✓ Ainda se eu tivesse a voz do Cid Moreira ou o talento da Fernanda Montenegro...
- ✓ Falar em público é para artista.

- 
- ✓ Discurso é bom para os políticos.
 - ✓ Sou bom para falar com duas ou três pessoas, no máximo; muita gente me dá pavor.
 - ✓ Quero fazer meu serviço e ir para casa, ver televisão.
 - ✓ Só gosto de lidar com máquinas, pois as pessoas dão muito trabalho.

Espera-se, de um líder, competência técnica e comportamental; esta última implica em habilidade de comunicação. Aquele que expressa suas idéias de maneira lógica, fluente, persuasiva e segura é visto como porta-voz de seus colaboradores e valida sua liderança. O poder das palavras é incontestável. Tocar a mente dos ouvintes exige perspicácia, disciplina, sensibilidade. Transformar, valorizar idéias, expressar-se corretamente e com criatividade fortalecem o marketing profissional.

A excelência do processo comunicativo é condição imprescindível para um gerenciamento da qualidade. Portanto, nada mais inteligente e sensato do que planejar estratégias para sua atuação, que tornem o ato de falar para grupos um prazer e não um castigo.

Motivos para Comunicar-se Bem

Antes mesmo de falarmos sobre **Falar em Público**, precisamos trabalhar nossa comunicação do dia-a-dia.

Ninguém gosta de desperdiçar tempo, dinheiro e energia. Se não estiver muito claro o que temos a ganhar aprimorando as comunicações, a tendência é de acomodação. Avaliar o que se realizará a mais e criar estratégias para fortalecer a comunicação são primordiais para o aprofundamento da interação humana e melhores resultados na vida empresarial.

Sabe o que você tem a ganhar melhorando as suas comunicações?

Autoconhecimento

Imagine uma pessoa que vive isolada, sem contato frequente com outras. Ela se conhece? Tem domínio e consciência de seus atos e o que eles representam para os outros?

É impossível. O autoconhecimento está diretamente associado aos múltiplos relacionamentos que fazem parte do nosso dia-a-dia, não apenas interpessoais, mas toda a leitura que fazemos do mundo. Na medida que expandimos nossas comunicações e compartilhamos informação, as pessoas passam a ter opiniões sobre nós e dessa forma recebemos o *feedback*, um elemento essencial na construção do autoconhecimento.



Autoconfiança

A autoconfiança é diretamente proporcional ao grau de conhecimento sobre nós mesmos. Se um comunicador reconhece seus pontos fortes e fracos, poderá direcionar melhor suas ações e criar relações mais harmoniosas com os interlocutores.

Liderança

Durante muito tempo, a liderança foi exercida com base em conceitos rígidos, estruturas hierárquicas definidas, e não havia muito espaço para diálogos e refutações.

Atualmente, isso mudou. A liderança não é mais imposta, mas conquistada e compartilhada. Para ser líder é preciso demonstrar os próprios pontos de vista e as próprias habilidades e, ao fazê-lo, usar ao máximo os recursos e técnicas que a comunicação oferece.

Por meio da boa comunicação os talentos individuais afloram e geram líderes com competência técnica e interpessoal para realizar o trabalho em equipe necessário ao fortalecimento e prosperidade dos negócios.

Compreender isso faz o homem atuar como comunicador no seu espaço organizacional. A partir daí ele criará um clima de sinergia entre os membros da equipe, de modo que a transmissão da mensagem passe a ser o ponto-chave do sucesso empresarial.

A comunicação não é um fim em si mesma, mas um meio para alcançar resultados positivos para o profissional e para a empresa.

Oportunidades profissionais

Muita gente conhece profundamente um determinado assunto, mas não consegue transmiti-lo. Guarda as informações para si e permanece estagnada. Profissionalmente, é importante que os outros saibam que você sabe, percebam o seu potencial e a utilidade do seu conhecimento. A comunicação é a única possibilidade de isso ocorrer, por isso a necessidade de investir no **marketing pessoal**. Na era do capital intelectual, compartilhar o conhecimento é um diferencial competitivo. Faça das suas comunicações um investimento lucrativo!

Criatividade

As pessoas mais abertas às comunicações provavelmente têm mais condições de resolver problemas. Isto ocorre pois a criatividade depende muito da liberdade com que você estabelece novas relações e conexões entre os fatos. Se não temos interesse em diversificar nossa cultura, permanecemos estagnados. Identificar os novos encadeamentos em áreas diversificadas é um dos melhores exercícios para as comunicações e a criatividade.



Flexibilidade nas relações interpessoais

Quando aprimoramos as nossas comunicações, desenvolvemos a capacidade de filtrar as informações e detectar as que não são importantes. Assim podemos fazer uma leitura mais precisa das pessoas e aumentar a nossa capacidade de estabelecer relacionamentos. Quanto mais aceitarmos que as relações não são e nem podem ser matemáticas, mais flexíveis e compreensivos seremos.

Vitória sobre os desafios

Por meio das comunicações enfrentamos os desafios com mais entusiasmo, porque nossos horizontes se abrem e contamos com mais possibilidades diante dos obstáculos. Além disso, podemos visualizar antecipadamente as etapas a ser cumpridas para atingir um objetivo.

Compreender a dimensão do processo comunicativo é um dos caminhos para entender a magia da essência humana. O mundo ecoa as comunicações que estabelecemos com os nossos semelhantes, sejam elas pessoal ou profissional. Somos o meio e produto dessas relações.

Investigar como revestimos e expressamos os pensamentos nos permite conhecer as várias facetas da nossa personalidade e como elas atuam nos vários grupos sociais. É um mapa necessário, a orientação para um *mergulho* interior e uma aprendizagem desafiadora, essenciais para nos tornar melhores seres humanos!

O Estado Atual e o Desejado

Se alguém lhe pedir que faça uma palestra em público, qual será a sua reação?

Se você for como a maioria das pessoas, entrará simplesmente em pânico!

Seu **ESTADO ATUAL** é...
Sofrer ao falar diante das pessoas e
incomodar-se com a conseqüente
tremedeira, gagueira, sudorese ou o
famoso sufoco.





Seu **ESTADO DESEJADO** poderá ser...
Sentir prazer em falar diante de pessoas, sabendo que por meio de sua fala irá motivar, influenciar, persuadir e liderar pessoas.



Seu **ESTADO ATUAL** é...
Fugir de possibilidades, encontrando desculpas para justificar sua atitude. Sente medo, desconforto e acha que não nasceu para isso. Julga-se sem talento.



Seu **ESTADO DESEJADO** poderá ser...
Conquistar segurança para falar, levantar a mão para fazer uma pergunta e ler um texto em voz alta diante de pessoas.



Se o seu **ESTADO ATUAL** é...
Falar bem em público, mas sem uso de técnicas para objetivar a sua apresentação.





Seu **ESTADO DESEJADO** poderá ser...

Dominar técnicas para fazer apresentações objetivas, organizadas, planejadas e interessantes, utilizando, com eficiência, recursos audiovisuais.



São características das pessoas que falam bem (e que nós buscaremos ao longo do curso):

- Naturalidade e desenvoltura
- Organização clara de idéias
- Mais segurança ao comunicar-se com superiores
- Mais criatividade e flexibilidade nas apresentações em público
- Fortalecimento do poder de venda, negociação e persuasão
- Simpatia e carisma
- Potencialização da capacidade de liderança
- Brilho pessoal ao falar
- Mais satisfação e prestígio pessoal
- Sentir-se uma pessoa mais realizada

**** APRESENTAÇÃO EM VÍDEO-AULA ****


Ligue o som do seu computador e acesse o seguinte endereço:

<http://www.cursos24horas.com.br/asp/cursos/pub/canequinho.swf>

Em que contextos fazemos as apresentações em público?

Abaixo são exibidos alguns contextos onde apresentações em públicos são comuns. Você já participou de algum deles? Provavelmente sim.

Durante o curso, tente imaginar como aplicar as técnicas propostas em cada um dos contextos abaixo:

- 
- *Reuniões
 - *Congressos
 - *Simpósios
 - *Negociações
 - *Vendas
 - *Defesas de Tese
 - *Atendimento a clientes
 - *Entrevistas
 - *Workshops
 - *Palestras
 - *Aulas
 - *Mesa redonda
 - *Treinamentos
 - *Debates

Reduzindo o Nervosismo – Exercícios de Respiração

Nada melhor do que reduzir o nervosismo antes de uma apresentação em público. Muitas pessoas ignoram a respiração, mas ela é responsável por levar o oxigênio até o cérebro, portanto uma respiração adequada pode reduzir o nervosismo, evitar o famoso esquecimento de palavras, entre outros.

Aqui vão alguns exercícios simples, porém muito eficazes. São chamados de Respirações Conectadas e foram divulgadas por *Leonard Orr* quando esteve no Brasil. Você pode escolher um deles e fazê-lo diversas vezes ao dia e/ou antes das apresentações.

1. Inspire e expire pelo nariz. Faça 4 respirações curtas seguidas de 1 profunda. Repetir 4 vezes esse pequeno ciclo completando assim as 20 Respirações Conectadas. Este exercício é indicado para oxigenar rapidamente o cérebro.

2. Faça 20 Respirações Conectadas (idem ao exercício anterior), mantendo a língua entre os dentes com os lábios fechados, respirando pelo nariz. Essa respiração ajuda a aliviar a raiva e o nervosismo.

3. Faça 20 Respirações Conectadas (como explicado no exercício 1), com a boca bem aberta, porém respirando pelo nariz. Essa uma forma eficaz de eliminar energia estagnada do corpo e o stress.



Tratando o Público

O receio de não conseguir cativar o público é comum. Em primeiro lugar, tire da cabeça a idéia de que o público está lá para criticar você. Pode parecer absurdo, mas muita gente sente isso e acaba ficando na defensiva. O público está ali porque quer, ou porque precisa ouvir você. A platéia torce pelo seu sucesso. "Lembre-se de que as pessoas também morrem de medo de falar em público, assim como você. E admiram a sua coragem. O julgamento dos espectadores é menos rigoroso do que o seu."

Quase todos os executivos e professores de oratória dão uma sugestão: olhe para o público. Escolha algumas pessoas e foque nelas. Não fique com o olhar perdido. É absolutamente essencial que você veja a audiência. Mesmo quando tiver de baixar os olhos para apanhar uma ou outra palavra, suspenda o contato com a audiência por apenas alguns instantes. Tente criar uma certa intimidade. Cada pessoa tem que sentir que você está falando só para ela.

Fazer referências a algo que possa conectá-lo com seu público é uma das dicas de Lilyan Wilder. Lilyan, autora do livro *7 Steps to Fearless Speaking* (algo como "7 Passos para Falar sem Medo"), já atendeu clientes famosos como a apresentadora de televisão americana Oprah Winfrey e o ex-presidente americano George Bush. Ela acredita que muito do que fazemos nas conversas cara a cara pode ser usado, com alguns ajustes, em apresentações para públicos maiores. O consultor Pedro Mandelli, por exemplo, costuma circular na platéia antes de começar sua apresentação. Além de criar uma certa proximidade, isso pode até ser útil para a sua apresentação. Você pode descobrir algum especialista no assunto sobre o qual vai falar. Ele pode ser seu cúmplice se você não souber responder uma pergunta mais complicada.

Outra questão estratégica é adequar a linguagem ao seu público. Numa reunião com seus superiores, você deve ter um certo tipo de preocupação. Se a apresentação for para leigos que vão ouvir o assunto pela primeira vez, o tratamento deve ser completamente diferente. A profundidade do tema e até a escolha adequada dos termos ajudam a criar essa intimidade. Nem sempre falar para um grande público é pior do que para poucas pessoas. Quando você fala para pouca gente, as reações são mais visíveis. Da mesma forma, fazer uma apresentação para o público interno da empresa nem sempre é mais fácil. Pode - e deve - haver mais cobrança. Em todos os casos, a simplicidade é outro ponto que pode contar a seu favor.

Relaxe também com relação ao comportamento de quem está ouvindo você. A preocupação de controlar as reações do público só atrapalha. O fato de alguém estar bocejando pode significar apenas que ele (ou ela) passou a noite tentando fazer o filho dormir. Alguém que levanta pode ter uma emergência para resolver. Não fique escravizado pelo comportamento da platéia. Apenas leia os seus sinais para monitorar a sua exposição,



para saber, por exemplo, quando fazer uma pergunta ou quando abrir espaço para um debate.

E se o público for hostil? A melhor forma de lidar com isso é amortecer as perguntas agressivas. Continue sendo simpático mesmo que a pergunta seja para atacar você. Não responda em cima da pergunta, agradeça, respire, ganhe alguns segundos. "Mesmo que a platéia esteja do seu lado, se você responder de forma agressiva, é possível que ela se volte contra você."

O Comunicador Perfeito

O comunicador perfeito é aquele que se faz entender e fala bem, com técnica, fluidez, elegância e naturalidade em toda e qualquer situação: formal e informal, para um pequeno ou grande número de pessoa.

A Comunicação

Você já deve ter participado como espectador de várias apresentações em público. Com certeza, já deve ter observado que existe uma variedade de tipos de apresentadores, que vão desde os mais carismáticos e extrovertidos, até os mais antipáticos e tímidos.

Há apresentadores que reúnem muitas características **positivas**, há outros que exageram nas características **negativas**.

Observar tais tipos é muito importante.

Alguns tipos positivos:

- **Bem informado** - traz informações pertinentes, sintonizadas com o assunto.
- **Carismático** - estabelece uma relação forte com os ouvintes.
- **Elegante** - apresenta posturas equilibradas, correto uso da voz, do corpo e das idéias.
- **Confiável** - inspira confiança pela apresentação de seus pontos de vista.
- **Extrovertido** - é aberto e sem barreiras com o público, tem o coração aberto.
- **Brilhante** - faz uma exposição inesquecível, na qual reúne as melhores características de um bom apresentador.

Estes tipos realmente chamam a atenção do público, reforçam identidades e proximidade, ampliando a probabilidade de sucesso!

Alguns tipos negativos:

● **Tloca Letlas:** é um problema chamado dislalia, que se manifesta através da troca de letras, geralmente o "r" pelo "l". Exemplo: Craro, probrema, bicicreta.

● **Eloquente:** fala muito alto, abusa de metáforas, ajoelha-se, recita poesias e faz caras e bocas.

● **Leitor:** depende da leitura para falar em público, precisa olhar suas anotações o tempo todo.

● **Mama mia:** exagera nos gestos e nos movimentos, sem congruência com o conteúdo que transmite verbalmente.

● **Eu me amo:** exagera na auto-estima e na auto-confiança, chegando a ser arrogante, prepotente e antipático. Geralmente olha de cima para baixo.

Conhecendo o Terreno



Nunca faça uma apresentação sem conhecer algumas informações básicas: para quem você vai falar, o que esse público quer ouvir, quanto tempo você terá, se você será o único orador, qual a ordem das apresentações, se haverá um período para perguntas e respostas, se você vai falar durante uma refeição, o local da apresentação, que instrumentos estarão à sua disposição (retroprojeter, computador com programa para fazer apresentações, televisão, lousa, etc). Com isso em mente você evita cair em armadilhas e sente mais segurança.

Prepare-se para todo tipo de pergunta. É inevitável que o público levante questões menos exploradas na sua apresentação. Se você realmente dominar o assunto, tem como prever muitas dúvidas e possíveis objeções. "Sempre me preparo se vou a um lugar em que posso ser chamado para dar a minha opinião", afirma o publicitário Osvaldo Marchesi, de São Paulo. "Se não for chamado, tudo bem. Mas isso dá confiança." Marchesi superou seu medo fazendo um curso de oratória. E se arrepende de não ter feito mais cedo. Para ele, quanto antes você perder o medo de falar em público, melhor você se coloca e não perde oportunidades.

Antecipar-se aos problemas parece paranóia? Pode até ser, mas além de ajudar você a dominar o assunto, diminui o medo do inesperado. E se mesmo com todas essas

precauções você tiver um momento de embaraço, não se desespere. Avalie a situação. Veja se é possível confessar que você não sabe o que responder (em algumas reuniões essa pode não ser uma boa saída) ou então use outros artifícios. **Devolva a pergunta para a platéia** - alguém pode saber a resposta. Ou então dê referências sobre o assunto, mesmo que você não saiba a resposta exata.

Conhecer o público é mais do que saber idade, sexo e profissão. Numa reunião na empresa, por exemplo, tente descobrir se algum dos seus espectadores é contra o que você vai falar, se alguém pode se sentir prejudicado ou com o poder ameaçado. Como as outras pessoas tratam do tema? Todos esses dados mapeiam o terreno e vão eliminando possíveis fontes do seu estresse.

Problemas & Soluções



Alguns problemas na preparação de uma apresentação:

- Falta de conteúdo
- Prolixidade
- Desorganização sequencial
- Ausência de objetivo
- Vícios de linguagem
- Inadequação na utilização de recursos audiovisuais
- Vocabulário limitado e inadequado



Soluções para uma boa apresentação

- Planejamento
- Preparação
- Boa gramática
- Bom vocabulário
- Capacidade de memorização
- Usar os recursos audiovisuais

➔ O que é uma apresentação?

Uma apresentação é uma exposição de idéias e de conteúdos em público

➔ Uma apresentação em público demanda:

- Planejamento, preparação e formatação do conteúdo
- Atuação frente ao público

O **planejamento** é o grande segredo de uma boa apresentação.

Vamos apresentar passo a passo os elementos básicos para você planejar sua apresentação.

Siga as instruções e participe desta construção!!!


➔ Bastam apenas quatro passos iniciais:

Primeiro passo

O QUÊ?: define o tema e o foco da apresentação

Segundo passo

POR QUÊ?: define a razão da apresentação, abrangendo a finalidade e os objetivos. O que se quer atingir.



Terceiro passo

PARA QUEM?: define a audiência, o público para o qual será feita a apresentação

Quarto passo

POR QUANTO TEMPO?: define quanto tempo deve durar a apresentação

→ O QUÊ?

Nesta fase, você deve focalizar o tema de sua apresentação

Primeiras ações:

- Separar o que é importante falar a partir de um vasto assunto.
- Hierarquizar os assuntos em termos de prioridade.
- Relacionar: foco no tema, perfil do público, recursos e tempo disponível.

→ Dicas:

Os temas devem:

- Ser diretos e objetivos
- Provocar curiosidade
- Preencher necessidades a curto e médio prazos
- Motivar o público para atingir alguma meta específica

Exemplos de temas:

- Criando líderes na era da comunicação
- Meu cartão de visitas: marketing pessoal
- Atendimento ao cliente: a rota segura para o sucesso
- Técnicas de Comunicação com clientes



Segundo Passo

POR QUÊ?: define a razão da apresentação, a finalidade e os objetivos

Uma apresentação pode ter as seguintes finalidades:

Informativa - Expõe dados e informações ao público que conhece pouco sobre o assunto.

Persuasiva - Procura convencer, persuadir, envolver e reforça valores e crenças. Deve levar à tomada de decisões.

Motivacional - Deve conduzir a mudanças de atitudes e de comportamentos.

De entretenimento - Deve propiciar alegria e descontração ao ambiente, criando uma situação favorável ao inter-relacionamento.

De cortesia - Objetiva agradecer, prestar homenagens, boas-vindas e congratulações.

As Etapas da Exposição

A **introdução** é um convite aos ouvintes para prestar atenção à mensagem que você trouxe. Eles esperam o melhor de você e querem gostar do que vão assistir; para isso investiram tempo, dinheiro e energia. Então, para despertar e cativar o interesse do ouvinte:

- ⇒ Apresente-se, expondo os motivos que o levaram a escolher o tema em pauta, transmita aos espectadores o seu interesse pelo tema, revele o que o habilita a estar ali, quais os objetivos do trabalho, o que a platéia ganhará por ouvi-lo, quais são as suas expectativas de troca com o público.
- ⇒ Determine quais são os três pontos principais da palestra.
- ⇒ Esquematize: quanto tempo deve durar a apresentação, que metodologia você vai adotar, quais os recursos que vai usar e se haver espaço para perguntas.
- ⇒ Comece fazendo uma pergunta instigadora à platéia (desde que você conheça a resposta e esteja preparado para a participação da platéia).
- ⇒ Destaque a importância do assunto.
- ⇒ Relacione o tema com o passado, presente e futuro.
- ⇒ Lance várias perguntas que serão respondidas durante a explanação.
- ⇒ Conte uma pequena parábola, uma história.

- ⇒ Comece interpretando o verso de um autor famoso.
- ⇒ Faça a ligação do tema com a vida das pessoas da platéia.
- ⇒ Relacione o tema com um fato histórico.

O desenvolvimento é o espaço que se tem para agrupar, reunir os argumentos mais consistentes que darão veracidade e credibilidade às idéias que você defende.

A conclusão de um discurso é quando o comunicador sintetiza e resume com precisão e ênfase os temas que foram apresentados durante a etapa do desenvolvimento. A conclusão não deve ser repetitiva, mas expandir a idéia central, destacando os principais pontos.

Só será possível construir uma conclusão consistente se o desenvolvimento tiver cumprido o seu papel, ou seja, separado o assunto principal em partes que facilitaram a sua compreensão. Sem essa etapa, qualquer tentativa de resumir a apresentação perde o sentido, porque é impossível determinar a essência do conjunto.

Outra característica dos bons desfechos é tecer comentários sobre o futuro e projetar perspectivas. **Quanto maior for a relação entre o que foi dito e o que pode vir a acontecer, mais chances você terá de conquistar o público.** Além disso, os ouvintes poderão avaliar melhor o conteúdo do que foi exposto.

Procure ser breve em suas conclusões. O assunto já foi dissecado em partes, esclarecido em minúcias e exposto em detalhes. Use o máximo possível dos recursos e das técnicas que a comunicação oferece para deixar a conclusão marcante. Seja enérgico, breve e ritmado. Procure demonstrar ao seu público que os dados e os raciocínios apresentados são coerentes e sensatos.

Quanto à linguagem, abuse das palavras e expressões que resumem, definem e concluem, com em suma, em definitivo, logo, portanto, por fim, concluindo, para encerrar, etc.

Use uma frase sugestiva para deixar a sua marca de forma positiva.

O encerramento é o instante em que os ouvintes solidificam as imagem que você transmitiu. E lembre-se, quando disser à platéia que está finalizando a apresentação, **conclua mesmo.**

Resumindo: quando você apresenta idéias, o objetivo é oferecer algo a alguém, é dar um presente. Na introdução, você começa a entregar o presente e a despertar na audiência e a curiosidade sobre o que trouxe. Durante o desenvolvimento, você expõe as idéias. E a conclusão é o acabamento final, quando os participantes pegam o presente que receberam, envolvem-no na última idéia e o levam consigo para utilizá-lo da melhor maneira, no momento da ação



Definição de Objetivos

Veja os comentários das pessoas que acabaram de assistir a uma apresentação:

Comentário de João Luiz, engenheiro

"Puxa, que coisa, não entendi direito onde aquele fulano queria chegar. Ele falou de tantos aspectos que eu fiquei meio perdido. Acho que não consegui aproveitar quase nada."



Comentário de Ana Paula, Diretora de RH

"É interessante observar este apresentador. Ele tem presença, fala bem o português, mas não focaliza as idéias. Eu não entendi o ponto aonde ele gostaria de chegar. Achei uma pena, os dados estavam bons, a linguagem era dinâmica, mas faltou este rumo".

As pessoas observam **MUITO** quem faz a apresentação. Não só a presença física, não só o seu poder carismático, mas também o conteúdo e a mensagem que ele consegue passar.

Não há ventos favoráveis para quem não sabe aonde quer chegar.

Faltaram objetivos claros!!!

O objetivo é uma antecipação do futuro, do que você poderá conquistar após a sua apresentação. A partir de sua definição, você terá a nítida certeza do que pretende atingir, ou seja, aonde quer chegar.

Veja alguns exemplos de objetivos bem definidos:

- Motivar os vendedores para aumentar suas vendas em 20%
- Instruir os participantes quanto ao uso de recursos e técnicas de apresentação
- Informar sobre as mudanças das políticas da organização

➔ Técnicas para ajudar a definir os objetivos:



1 - Anote todas as idéias relacionadas ao assunto. Procure dar um título com poucas palavras para cada uma das idéias (Brainstorming).

2 - Escreva cada um desses títulos em um cartão ou em uma folha de papel, onde poderá ter uma visão abrangente de todas essas idéias. Separe-as por categorias, semelhanças, grau de interesse ou coerência entre elas.

3 - Elimine as idéias irrelevantes.

4 - Faça um plano de ação, ou seja, relacione as idéias de maneira que tenham coerência entre elas, destacando as idéias principais.

5 - Toda a apresentação tem uma estrutura, a partir da definição dos objetivos: Introdução, Desenvolvimento e Conclusão. Assim, você terá de distribuir estas idéias em cada uma dessas fases.

6 - Estabeleça o tempo necessário para cada uma das partes da estrutura. Ajuste o *timing*, eliminando o que não é relevante.

EXEMPLO

Apresentamos um exemplo concreto de planejamento, preparação e desenvolvimento de uma apresentação.



➔ Planejamento

Propósito: Informativo, persuasivo e motivacional.

Público: Alta Gerência/ Média Gerência de RH.

Ambiente - Sala de reuniões, com capacidade para 15 pessoas.

Recursos - Computador, telão e projetor multimídia, microfone, aparelho de DVD.

Tempo: Total de 45 minutos, sendo 30 minutos para apresentar e 15 minutos para perguntas e respostas.

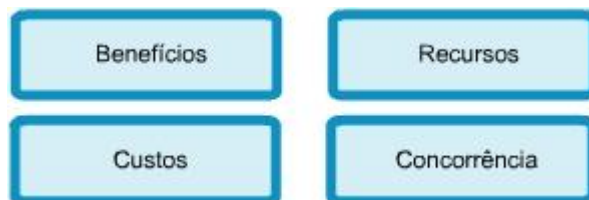
➔ Preparação

Objetivos: Conscientizar a alta cúpula da empresa sobre a necessidade de investimento na área de Treinamento em Tecnologia de Informação. Reivindicar uma verba anual de R\$ 30.000,00 para esta finalidade.

Brainstorming: Levantar dados que estruturam o conteúdo.

Benefícios, situação atual da empresa, mercado, o que quer a concorrência, tendências gerais, o que é Tecnologia de Informação, empresas e consultorias que desenvolvem este serviço, como contratar, o que contratar, custos envolvidos, benefícios a curto, médio e longo prazo, equipamentos necessários, pessoal da empresa envolvido, necessidades de contratações etc

Agrupando categorias de idéias




Eliminando Informações Irrelevantes

Faça a seleção do que é pertinente, levando-se em consideração os objetivos da apresentação. Depois das categorias estruturadas, fica mais fácil a visualização dos conteúdos que devem ser preservados e dos que devem ser descartados para o momento. Deve-se pensar sempre, nesta fase, no tempo que se tem disponível.

As informações irrelevantes devem ser totalmente descartadas da apresentação.

Descarte as informações irrelevantes e concentre-se nos tópicos abaixo:

PARA QUEM?



Quando você comunica algo, dirige-se a um público, a uma audiência, que são os seus espectadores, seus ouvintes e interlocutores.

Atividade de reflexão e preparo

- Imprima as perguntas abaixo.
- Procure respondê-las no momento em que tiver de se preparar para uma apresentação.
- Levante as informações necessárias com as pessoas responsáveis.

1. Você conhece o seu público-alvo?
2. Sabe quantas pessoas estarão presentes ao evento?
3. Qual é o nível cultural médio do público?
4. Qual é o conhecimento prévio do público sobre você e sobre o assunto a ser tratado?
5. O que o público precisa conhecer sobre o seu tema?
6. O que você espera do público após a sua apresentação?
7. Você se preocupa em adequar a linguagem ao seu público?

POR QUANTO TEMPO ?

Define o tempo de duração na apresentação

O sucesso de sua apresentação também depende do respeito ao limite de tempo.

- Uma apresentação muito longa dispersa a atenção dos espectadores.
- Uma apresentação muito curta e desarticulada traz normalmente pouco valor agregado.

De quanto tempo você vai precisar para fazer sua apresentação?

De quanto tempo você dispõe realmente?

O tempo é um item fundamental no seu planejamento. Você deve levar em conta no tempo de exposição: a sua fala e os recursos que tem disponíveis (lâminas, vídeos, música, escrita no quadro, etc), cumprimento e contato com o público, apresentação de seu currículo, perguntas e respostas e conclusão de suas idéias.

Há o tempo que é programado, que é o tempo teórico e planejado, e há o tempo do momento de sua apresentação, ou seja, o tempo da realização prática. Não fuja do programado!! Respeite o tempo!!

COMO?



Define como deverá ser desenvolvido e formatado o conteúdo por meio dos recursos e equipamentos oferecidos.

O desenvolvimento do conteúdo é o recheio de sua apresentação.

Ao preparar uma apresentação, você vai se deparar com alguns desafios:

- Definir seus objetivos
- Adequar-se ao público-alvo
- Usar linguagem adequada
- Trabalhar bem as idéias nas mídias a serem utilizadas
- Passar credibilidade
- Atender ao tema proposto

Como iniciar - A Introdução

A introdução de uma apresentação é o primeiro contato, é a primeira impressão que você vai causar.

Você pode utilizar algumas técnicas para iniciar este contato:

1) Iniciar com uma piada

Se for bom contador de piadas, poderá contar uma, desde que tenha a ver com o seu tema e não cause algum tipo de constrangimento ao público. Em situações mais formais, esta técnica deverá ser evitada.

2) Iniciar com uma estrutura fechada, que incluiria esta sequência a, b, c, d:

a) Informações sobre quem é você, o que representa e o que faz, seus títulos, suas experiências, mas seja conciso e fale o que é relevante para o momento. Cuidado para não parecer que você está querendo se exibir.


b) Objetivos da apresentação.

c) Informar as vantagens da apresentação para a audiência.

d) Informar sobre os principais tópicos que serão tratados, a duração da apresentação, se haverá sessão de perguntas e de que modo o público poderá participar

3) Iniciar com uma história

A boa história provoca novas sensações no imaginário, transporta as pessoas para um outro universo. Ela pode ser apresentada na forma da narração de um fato comum, da cena de um filme, de uma fábula, ou a lembrança de um fato acontecido há muito tempo. A



história deve ser contada de forma breve e objetiva. Deve estar associada ao tema da apresentação.

Sugestão: Procure em livrarias ou bibliotecas livros de fábulas, por exemplo, as fábulas de Esopo.

4) Iniciar com uma citação

Uma citação pode ser extraída de textos de autores conhecidos. Pode-se também utilizar máximas, ditados, frases de efeito, provérbios e slogans.

Sugestão: O livro Duailibi das Citações, de Roberto Duailibi.

5) Iniciar com uma alusão à ocasião, ao momento vivido

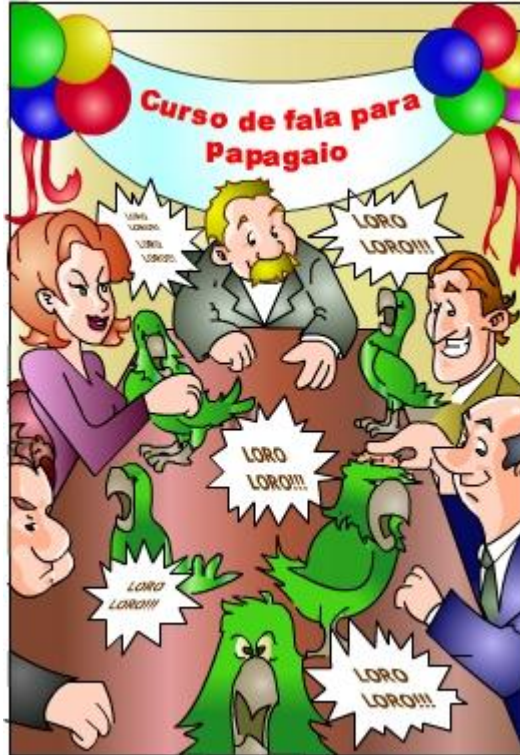
Resgatar fatos relevantes do momento, que possam ser relacionados ao seu tema, como uma comemoração, uma manchete recente do jornal, etc.

Sugestão: leia as manchetes do dia dos jornais ou acesse sites de notícias na Internet.

6) Iniciar com uma charge

Trabalhar o lado bem humorado de algum assunto difícil de ser compreendido e aceito.

Sugestão: Consulte sites com charges, faça uma busca.



7) Iniciar com dados estatísticos, notícias de jornais

Quando se tratar de um assunto em que os números têm relevância e devem ser associados a algum efeito ou causa.

Sugestão: consulte sites com informes econômicos.

8) Iniciar com uma música


A letra de uma música e os acordes musicais podem conduzir os ouvintes a reflexões e a sensibilizações sobre o assunto a ser tratado em sua exposição.

Sugestão: utilize preferencialmente música instrumental, jazz, bossa nova ou new wave.

Desenvolvimento da apresentação

Você tem vários caminhos para desenvolver o corpo de sua apresentação:

- Tenha em mente a idéia central - lembra da definição do tema e dos objetivos?



- Domine o assunto sobre o qual vai expor - informe-se mais caso esteja se sentido inseguro.

- Use diferentes fontes de referência - artigos, livros, poesias, sites da Internet, música, figuras, filmes, etc.

- Subdivida a apresentação em partes - assim você terá domínio do conteúdo e também do *timing* necessário.

Planejamento e Organização

Elabore uma sequência, aponte o caminho, facilite a compreensão dos ouvintes, mantenha a linha clara de pensamento.

➡ Selecione recursos instrucionais e materiais de apoio. Por exemplo, cenas de filmes, fotos, gráficos, dados estatísticos, etc

➡ **Relacione o assunto com o seu público-alvo**

Sinalize, na medida do possível, o que o seu público tem a ver com as questões trabalhadas em sua apresentação. Mostre até que ponto o seu tema pode atender alguma necessidade ou expectativa das pessoas.

Dicas de **OURO** para o desenvolvimento

Focalize o interesse de seu público

Use mecanismos para que seu público possa reter a informação

Utilize fatos e estatísticas - confiabilidade

Mostre estudos de caso

Humor

Experiências pessoais

Exemplos ilustrados

Testemunhos



➔ O que vai na conclusão da apresentação

- Clímax
- Sensação de Satisfação
- Contentamento
- Preenchimento de Expectativas
- Tomada de Decisões e Ações

É o que se espera atingir ao final de sua apresentação

➔ Como atingir esta meta no fechamento da apresentação?

- 1) Sintetizar, de modo geral, os pontos principais da apresentação.
- 2) Fazer recomendações sobre procedimentos que julgar adequados.
- 3) Estimular as pessoas a tomarem iniciativa e assumirem novas posturas.
- 4) Transmitir mensagens de motivação e ânimo.
- 5) Preveja algumas perguntas que poderão ser formuladas pelos participantes e prepare-se para ter respostas precisas e objetivas.
- 6) Agradecer a atenção das pessoas.

➔ Vocabulário ativo e passivo

Você está em uma situação em que tem de solicitar a ajuda de uma pessoa, como você formularia este pedido?

Poderia me fazer o obséquio de.....?

Poderia me fazer a gentileza de.....?

Poderia me fazer o favor de.....?

Você utiliza mais a palavra: "favor", "obséquio" ou "gentileza"?

Qual palavra faz parte do seu vocabulário ativo?

Seguramente, você deve ter respondido: "favor".

"Favor" seria a palavra de seu vocabulário ativo.

Há outras palavras que podem ser uma alternativa para a nossa fala, resgatando-se do vocabulário passivo novas palavras para ampliar o seu vocabulário ativo. O vocabulário passivo, embora conhecido, deve ser ativado.

→ **A ativação do vocabulário passivo pode ocorrer por meio de:**

- Leituras;
- Teatro;
- Cinema;
- Programas culturais e educativos.

Nesses contextos, você poderá acessar novas informações e novas palavras, ampliando seus conhecimentos.

→ **Conheça mais sobre o assunto**

O pensamento é estruturado pelas palavras que dominamos e pelo modo como as empregamos em nossa fala.

• A língua, base de nossa comunicação, é um sistema complexo que inclui fonética, morfologia, gramática, sintaxe, cultura e vocabulário.

- O vocabulário é o arsenal de palavras que se domina, ativa ou passivamente.

→ **O domínio das palavras está baseado em sinônimos e antônimos.**

- **Sinônimos** são vocábulos cuja significação é igual ou semelhante.


• **Antônimos** são vocábulos com significação oposta. Sua utilização contribui para a expressividade, produzindo contrastes, realce e colorido à comunicação.

A voz é o espelho da personalidade humana. É ela que nos apresenta ao mundo, através dos sons; cada voz é única em suas vibrações, nos seus tons, na sua textura e musicalidade. Pela voz, mostramos ao mundo quem somos, o que sentimos e como vemos as coisas. Por ela é possível detectar as áreas de sombra e de luminosidade de cada ser humano.

Trabalhando e Cuidando da Voz



A voz, associada aos gestos, às expressões corporais, à postura e à fala, compõe um poderoso instrumental da comunicação humana.



Conhecer a própria voz é conhecer um pouco mais a própria alma, porque ela revela as nossas angústias e os nossos anseios mais íntimos ao imprimir publicamente parte do nosso território individual. Quem busca o autoconhecimento tem na voz, que integra a pessoa ao mundo, um meio poderoso para revelar traços essenciais do ser.

Dedicar mais atenção à voz é estar em sintonia com o pulsar da vida. Se as palavras transmitem a mensagem intelectual, a voz transmite a mensagem emocional numa linguagem em que as matrizes vão nos distinguir como personagens únicos de nossa história.

Nossa melhor voz, nossa melhor comunicação

Nós não nos ouvimos como os outros nos ouvem. A nossa voz é produzida pela vibração das pregas vocais, som que é modificado nos ajustes que ocorrem à sua passagem pelas cavidades de ressonância (laringe, faringe, boca, nariz), onde ele é ampliado e modificado.

A voz muda ao longo da vida, acompanhando nosso desempenho bio-psyco-social. Por inúmeros fatores, incorporamos formas inadequadas de produzi-la, e conseqüentemente produzir a fala, pronunciando mal as palavras e utilizando muletas verbais que acabam por se transformar em obstáculos às nossas comunicações.

Faz parte da estruturação positiva da auto-imagem reconhecer as características e a capacidade da própria voz, aproveitar o que elas têm de mais expressivos e adaptá-las à situação e à mensagem que se quer transmitir.

Não é tarefa fácil mudar a própria voz, mesmo que se queira. Muitas vezes, isso exige auxílio especializado. Os sons que emitimos nos colocam em julgamento a todo instante, por isso mesmo deveríamos buscar uma voz agradável e melódica, mais adequada à boa comunicação.


A voz é tão importante quanto a mensagem, porque é ela que dá, ou não, credibilidade ao conteúdo. Por isso a harmonia e coerência devem estar sempre presentes entre aquilo que dizemos. Qualquer desencontro entre o conteúdo e a forma será notado. A maneira como se diz as coisas terá um peso maior na avaliação do receptor.

Há uma relação entre a voz e a auto-imagem. Qualquer mudança em uma delas implicará uma alteração da outra. Muda o homem, muda a sua voz! Não temos uma voz, nós somos uma voz! A nossa imagem social está em conexão direta com a expressão vocal. Resgatar a voz verdadeira é fazer um inventário íntimo da construção de uma imagem vencedora.

A voz: um instrumento musical

Imagine a voz como um instrumento musical. Já percebeu o que nos acontece quando ouvimos uma boa música? A harmonia do conjunto nos sensibiliza e altera tanto o nosso estado emocional que é capaz de mudar até as características do ambiente que nos rodeia.

Assim como a música, a fala é uma obra a ser construída. Não se pode dizer tudo da mesma maneira. No seu discurso, sempre identifique os momentos que pedem maior ou menor intensidade. Eles quebram a monotonia e destacam o que interessa. Assim como na música, você



também interpreta o que diz. Dois artistas jamais executam a mesma melodia. Com a voz se dá o mesmo. Encontre a sua e se destaque da multidão.

Use também o silêncio. Fale com ritmo, faça pausas nos momentos estratégicos. Aproveite para recuperar o domínio da voz. A pausa permite controlar ações e a reflexão constante do que foi dito. Como na música, a fala deve refletir a harmonia entre as partes que a compõem.

Por que cuidar da voz?

Pessoas que falam em público devem ter certos cuidados para preservar a saúde vocal.

Muita gente não sabe como a voz é produzida no nosso corpo e o que pode fazer para torná-la melhor. Cuidar da voz significa conhecê-la e usá-la bem; é respeitar o equilíbrio entre o ar que sai do corpo e a força muscular exercida pelas pregas vocais; é tirar dela o melhor rendimento com o mínimo de esforço. Para isso é preciso conhecer também as emoções, que interferem diretamente na sua produção.

É pela voz que chamamos a atenção das pessoas e por isso é um elemento que pode facilitar ou dificultar a interação. Juntamente com a linguagem corporal, a voz é fundamental para a boa assimilação da mensagem. Uma voz clara e bem definida é o caminho para a compreensão do conteúdo.


No ambiente profissional, a voz conta pontos em inúmeras situações. Por ela você transmite confiança, liderança, credibilidade e assertividade. Não são raros os bons profissionais que não conseguem transmitir essas qualidades por dificuldades associadas à voz. Fazer-se entender através dos sons que você articula fortalece a auto-imagem positiva. Quem fala bem atrai a atenção das pessoas e, conseqüentemente, pode aliviar melhor o conteúdo que diz.

A platéia reflete o que você está dizendo. Se a sua voz transmite entusiasmo, vivacidade e convicção, a confiança na sua apresentação será total. Vá em frente! Não se iniba! Use sua voz com coragem e ousadia, para superar os próprios limites!

Cuide da sua voz como um instrumento precioso, porque o aprimoramento vocal é um requisito do sucesso!

Evite:

- ✓ **Fumar.** O cigarro não combina com boa voz. A fumaça agride as pregas vocais, provoca irritação, pigarro e tosse.
- ✓ **Beber.** O álcool prejudica a saúde vocal porque anestesia as cordas vocais.
- ✓ **O ar condicionado.** A umidade do ar diminui, resseca a garganta e laringe e danifica as pregas vocais. A exposição prolongada vai exigir um esforço maior em detrimento da qualidade vocal. Beba muita água em temperatura ambiente.
- ✓ **Líquidos e alimentos muito frios ou quentes.** As temperaturas extremas causam choque térmico e agriem as pregas vocais.



✓ **Roupas apertadas.** Causam desconforto e dificultam a respiração. Deixe o pescoço o mais livre possível de acessórios, bem como a região do diafragma. Evite usar cintos ou faixas que dificultem a respiração.

✓ **Falar ao telefone prendendo-o ao ombro.** Os músculos ficam tensos e impedem a livre passagem do ar.

✓ **Falar em locais barulhentos.** O segredo da boa voz está na capacidade de determinar, de acordo com as circunstâncias, o seu melhor volume. .

✓ **Forçar a voz.** Se estiver rouco, faça repouso de voz e, se isso não resolver, procure um especialista. Se a voz é o seu instrumento básico do trabalho, conte com a orientação do fonoaudiólogo. Ele poderá indicar exercícios e orientá-lo a produzir uma voz melhor. O trabalho preventivo evitará problemas futuros.

✓ **Ansiedade e tensões,** que bloqueiam a passagem de ar e atrapalham os movimentos circulares. Quanto mais relaxado o corpo estiver, mais harmoniosa será a fala.

✓ **Locais poluídos.** Caminhe ao ar livre e procure respirar profundamente para alcançar harmonia física e mental.

✓ **Falar muito.** É um hábito prejudicial às pregas vocais. Durante todo o dia, faça exercícios ao seu tipo de voz. Não faça três horas num dia e depois fique semanas sem praticar. O segredo do aprimoramento da voz é a circunstância e a perseverança. É muito comum perder total ou parcialmente a voz depois de falar por longo tempo. Isso é um sinal para procurar ajuda profissional. Sempre que possível, faça repouso vocal – descanse sua voz.

✓ **Gritar constantemente.** Gritar é um hábito extremamente prejudicial à saúde vocal e pode causar sérios danos às pregas vocais. Tente evitar isso o máximo possível.

✓ **Excessos noturnos.** Nada como uma boa noite de sono para descansar a voz. Não seja o único a falar em uma festa. Não entre em competições vocais. Para pessoas com dificuldades vocais, o remédio, às vezes, é simplesmente ficar quieto ou falar devagar.

Procure:

✓ Comer salsão, cenoura, maçã, pêra e outros alimentos ricos em fibras. Isso exercita os músculos da face e ajuda a articulação.

✓ Pela manhã — e durante todo o dia — espreguiçar-se soltando o som, com movimentos lentos e amplos, para despertar a energia vocal. .

- ✓ Tomar cuidado com o início da fonação, que deve ser suave. Grave suas falas e verifique como você inicia os períodos. Relaxe e deixe que o som saia com naturalidade.
- ✓ Respirar ampla e profundamente, durante todo o dia.
- ✓ Hidratar-se. Aumente o consumo de líquidos, principalmente se estiver tomando medicamentos ou sentir que a salivação diminuiu. E lembre-se sempre: para quem usa a voz como instrumento de trabalho, o hábito de beber água não é só um prazer, mas uma obrigação. Habitue-se a fazê-lo. Tome, no mínimo, oito copos de água por dia.
- ✓ Cuidar da saúde física e mental porque a voz é o resultado do estado geral de seu organismo.

O Poder da Linguagem Corporal



Nós não temos um corpo, nós somos um corpo! Um corpo vibrante que respira, sente e se entenece, um corpo vivo que reflete o que somos.

Toda nossa vida está gravada na memória do corpo. É ele que conta toda a verdade de nossa história, dos nossos sentimentos mais imperceptíveis. É um pergaminho no qual estão gravadas as marcas do tempo, importantes senhas da individualidade humana, e a assinatura intransferível da nossa

imagem corporal.

Para entender a importância desse mapa e promover as mudanças necessárias, é preciso ter coragem para ir se despindo gradativamente das couraças do passado e abrir canais que favoreçam os movimentos mais livres e expressivos.

O nosso corpo fala! E como fala! Ela capta tudo, de todas as maneiras. Aponta a mentira da palavra, desnuda as falsas convicções, arranca máscaras e expõe as verdades inconscientes através da linguagem expressiva. A postura, as expressões faciais, os movimentos dos olhos, do rosto, das pernas, das mãos, enfim, qualquer gesto, por mínimo que seja, traduz o que as palavras muitas vezes não conseguem expressar.

Os movimentos do corpo têm a mesma importância que a palavra no que se refere à comunicação humana. Esses recursos expressivos riquíssimos favorecem a ligação entre as pessoas e fortalecem a magia da interação social.

A Linguagem Corporal na Comunicação



Enquanto estiver planejando a sua apresentação, nunca perca de vista a intenção dos gestos e a movimentação que acompanharão a mensagem oral. O domínio corporal facilita a transmissão da mensagem para a platéia e propicia a comunicação. Os gestos e as expressões faciais, a postura e a movimentação corporal servem para:


- ✓ descrever, complementar e reforçar as idéias
- ✓ embelezar a fala
- ✓ substituir palavras
- ✓ dar mais dinamismo à comunicação
- ✓ contradizer a fala
- ✓ expressar sentimentos
- ✓ favorecer o entendimento
- ✓ promover a interação com a platéia
- ✓ facilitar a transmissão das mensagens

Para que se cumpram estes objetivos, a linguagem corporal deve ser natural, clara, expressiva, pertinente e harmoniosa.

Auto-Análise Corporal

A análise da própria linguagem corporal permite identificar os pontos fortes e fracos da nossa comunicação. Daí a importância de se responder às questões:

- ⇒ Como eu me vejo fisicamente? Aceito, aprecio e valorizo este corpo que sou eu? O que acho mais bonito nele? O que rejeito em mim mesmo?
- ⇒ Quais as qualidades que mais aprecio mais em mim?
- ⇒ O que quero mudar em mim, física e psicologicamente?
- ⇒ Os sinais que emito em meus gestos, na mímica facial, no olhar, na postura, na respiração e na maneira como uso o espaço revelam o ser humano que penso ser?
- ⇒ Qual a primeira impressão que as pessoas têm de mim?
- ⇒ Quando as relações interpessoais se aprofundam, o que muda daquela primeira impressão?
- ⇒ Eu gosto de olhar-me no espelho? Gosto da imagem refletida e do que ela transmite?
- ⇒ Busco o *feedback* da imagem que transmito?
- ⇒ Quando vou começar o meu processo de mudança?
- ⇒ O que farei para mudar?




Essa auto-análise ajuda a avaliar o atual estágio do comunicador e fornece os pré-requisitos para estimular desenvolvimento da linguagem corporal.

Aprimorando a Linguagem Corporal

Habilidades técnicas

Para minimizar as barreiras não-verbais nas apresentações em público:

- ⇒ Deixe o cenário da apresentação livre para não correr o risco de tropeçar e poder ser mais natural. Estude o espaço com antecedência.
- ⇒ Estabeleça uma zona de conforto na sua área de atuação para se movimentar com tranquilidade.
- ⇒ Não enfie as mãos nos bolsos nem as cruze na frente ou nas costas.
- ⇒ Mentalmente, divida a platéia em A, B, C e D. Primeiro, olhe para o público como um todo, depois para cada setor; todos, indistintamente, deverão receber sua atenção visual.
- ⇒ Fique atento para que os seus gestos estejam alicerçados numa idéia que os fortaleçam e ganhem significado na transmissão da mensagem. O gesto precisa ter um objetivo, um motivo, para dar forma ao conteúdo. Faça gestos que convidem a uma receptividade da platéia.
- ⇒ Evite ficar de costas para a platéia. Mantenha a cabeça erguida e olhe sempre para ela. Não fique olhando para o teto e muito menos para o chão.
- ⇒ Evite sentar-se durante a exposição. Em pé, a energia está mais concentrada e a linguagem corporal é mais evidente. Apóie-se sobre as duas pernas, que devem estar paralelas. Os peso da estrutura corporal ficará igualmente distribuído sobre os dois pés.
- ⇒ Imagine o seu corpo sendo puxado por dentro, por um fio que vai do chão ao teto. É um fio flexível e elástico que alonga o corpo numa postura elegante e natural. Mantenha as pernas levemente flexionadas.
- ⇒ Ande naturalmente pela sua área de atuação, mas sempre ligado à platéia, que acompanha todos os seus movimentos. Por isso faça movimentos harmoniosos e delicados, mas energéticos.
- ⇒ Deixe o gesto fluir naturalmente. É a mensagem que requisita o movimento gestual.



⇒ Sintonize o gesto com a palavra, buscando um equilíbrio. O movimento deve complementar e reforçar a palavra.

⇒ Os gestos jamais substituirão a falta de conhecimento sobre o assunto. A movimentação gestual pode acentuar, dar mais vida à mensagem, mas não substituir o discurso propriamente dito.

⇒ Evite erguer os braços acima da cabeça e movimentar as mãos além da altura do peito, a não ser que esteja num espaço muito amplo.

⇒ Atenção para os gestos repetitivos. O excesso deles pode transformar-se numa barreira visual.

⇒ Lembre-se de que as expressões faciais e as mãos são grandes facilitadores da sua comunicação.

Habilidades Comportamentais

⇒ O movimento corporal do comunicador incita os movimentos da platéia. Paixão gera paixão, vitalidade gera vitalidade, apatia gera apatia, entusiasmo gera entusiasmo.

⇒ Cuidado com os gestos contraditórios! Se o objetivo é reforçar o espírito de união, a linguagem gestual deve dar forma, cor, textura e consistência a essa idéia.

⇒ Procure seguir os elementos reguladores da gesticulação:

⇒ os espaços pequenos e descontraídos pedem gestos menores;

⇒ os espaços abertos, grandes e formais pedem gestos amplos;

⇒ os gestos vigorosos traduzem sentimentos mais intensos;

⇒ existe um gesto para cada emoção.

⇒ Não basta que o corpo se expresse, é preciso que ele se comunique de forma eficaz. Alcançaremos esse objetivo se tivermos coragem de fazer uma análise objetiva da força e da agilidade da nossa comunicação não verbal.

⇒ Se o momento, o local, o meio e tipo de mensagem permitirem, tenha sempre um sorriso sincero nos lábios e no olhar.

⇒ A expressão corporal acentua o magnetismo pessoal do comunicador. Aprender a valorizar a mensagem para cumprir uma função primordial nas comunicações, que é torná-las multidimensionais.

⇒ Se você é uma pessoa serena, sua movimentação externa tenderá a refletir isso. Se você é mais energético e extrovertido, a sua linguagem corporal também refletirá isso. Observe se a sua movimentação gestual está de acordo com os traços específicos de sua personalidade, se há um equilíbrio entre gesto e fala e se a comunicação corporal atende as necessidades da platéia.

⇒ Evite a postura de subserviente: os ombros caídos, o olhar baixo, as costas curvadas e uma expressão de desamparado não contribuem para uma comunicação efetiva. Em contrapartida, um nariz empinado, olhos ameaçadores, queixo erguido e ar de superioridade costumam criar um distanciamento da platéia e uma certa animosidade.

As Expressões Faciais



O rosto e suas expressões são focos constantes do interesse da platéia. Os músculos da face precisam ser constantemente exercitados para manter a flexibilidade. A rigidez muscular endurece a expressão e impede uma comunicação mais fluida e expressiva.

As expressões faciais servem como um mapa para a platéia. São o termômetro das emoções do comunicador, das quais se depreendem a afetividade, a segurança, a autoridade sobre o assunto, o entusiasmo e a crença na mensagem que está sendo transmitida.

O jogo fisionômico expressivo desperta o interesse e prende a platéia, envolvendo-a em numa sintonia fina que valoriza a força da apresentação.

Habilidades técnicas

- ⇒ Faça caretas para distensionar os músculos faciais.
- ⇒ Feche os olhos e ponha as mãos sobre eles, para relaxar a região.
- ⇒ Observe seu rosto no espelho enquanto fala e verifique as suas expressões, como a boca se movimenta.
- ⇒ Procure deixar seu rosto solto, sem tensões, para funcionar como uma tela das idéias que você defende.

Habilidades comportamentais

Exiba seu sorriso mais bonito. Quanto ao sorriso, a raça humana tem pelo menos três divisões. A das pessoas de riso fácil, que em geral fixam uma imagem mais simpática. A outra é das pessoas que transitam com facilidade entre o riso e a seriedade. E por último, estão as pessoas com expressão facial tensa e pesada. Os bons comunicadores certamente não estão no terceiro grupo. Sorria com vontade, com naturalidade.



Nas comunicações em público, mesmo que o assunto seja árido, deixe os músculos faciais relaxados e ganhe uma expressão mais leve. Se o assunto permitir, exiba o seu melhor sorriso, aquele que reflete o seu lado mais bonito. O sorriso espontâneo e natural é um convite ao público: “A porta está aberta, seja bem-vindo!” Os espectadores tendem a sentir-se mais à vontade diante de pessoas com sorriso franco, receptivo. A ligação com a platéia deve se dar no âmbito dos pensamentos e sentimentos para gerar ações racionais e emocionalmente equilibradas.

Suas Mãos em Movimento



Saber usar as mãos como um recurso expressivo valoriza a mensagem e enriquece a comunicação. Elas complementam e dão mais vida à exposição. Após os minutos iniciais da apresentação, as mãos vão se soltando naturalmente, dando forma visual ao pensamento.

Habilidades técnicas

⇒ Deixe que as mãos acompanhem naturalmente a sua fala. Esses movimentos vão ilustrar um pensamento, reforçar as idéias.

⇒ Não tenha gestos exagerados nem estereotipados. Se não souber o que fazer com as mãos, simplesmente deixe-as soltas. Aos poucos elas encontrarão espaço para se expressar.

⇒ Antes da apresentação, exercite as mãos, abrindo e fechando, buscando a flexibilidade muscular.

⇒ Não fique passando as mãos pelo nariz, no rosto e nos cabelos; isso denota tensão e ansiedade.

Habilidades comportamentais

⇒ Suas mãos devem refletir a beleza de suas idéias. O desenho por elas traçado promove a ligação harmoniosa entre o que você diz e os seus gestos.

⇒ As mãos revelam o grau de excitação, nervosismo ou tranquilidade do comunicador. É, portanto, importante fonte de informações para o público.

O Poder Persuasivo do Olhar



O ser humano gosta de ser olhado, valorizado e aceito. Estabelecer um diálogo visual com os espectadores, demonstrando que se está aberto à aproximação, é criar empatia e estabelecer um canal de atitudes receptivas. Olhar e ser olhado revela aproximação, e isso assusta. Administrar esse medo é um sinal de maturidade psicológica. Quando olhamos com interesse e amizade para a platéia, é como se dissessemos: eu aceito as suas diferenças e quero interagir da forma mais produtiva e prazerosa que puder. Eu os convido a aproximar-se.

Um contato visual eficaz é direto, empático, busca o diálogo. Esse diálogo silencioso, quando acontece realizado, abre espaço para um clima de confiança entre comunicador e público.

Habilidades técnicas

⇒ Não olhe só para um lado da platéia, mas para onde houver pessoas. Faça-as sentir-se vistas e lembradas. Elas gostam disto. Não permita que o seu olhar se afaste do público por um mais de 15 segundos, sob pena de a platéia perder interesse pela sua mensagem.

⇒ Olhe, mas não encare o público. Isso pode parecer um desafio. Olhe de um jeito natural e tranquilo. Antes de começar a falar, sinta a platéia através do olhar, e durante a introdução e a conclusão não tire os olhos dela. Mas não fixe uma só pessoa para não deixá-la inibida. Sorria com o olhar. Descubra em si mesmo razões para que seus olhos se tornem pontes de afetividade e simpatia.

⇒ Fique atento à linguagem corporal dos participantes para saber o que estão querendo dizer. Olhe com tranquilidade para cada um (se a platéia for pequena) e não afaste o olhar do espectador enquanto não concluir a frase.

⇒ Olhe para a platéia, e não por cima das cabeças. Os olhos existem para promover o diálogo silencioso da interação visual.

⇒ Se você perceber um olhar hostil entre os ouvintes, evite entregar-se a essa energia nociva. Imediatamente desvie o olhar para participantes mais receptivos.

Habilidades comportamentais

⇒ Olhar para a platéia implica despojar-se dos próprios medos e baixar as armas e defesas para uma comunicação receptiva. Se você estiver muito tenso e agitado, eleja alguém da platéia que tenha um comportamento receptivo e volte seu olhar para ela durante os primeiros minutos da apresentação. Receba a mensagem positiva que ela lhe enviar e internalize essa mensagem como uma referência à qual você possa recorrer quando precisar.



⇒ Não fique olhando de rosto em rosto. Fixe-se um pouco em cada um. Não fique olhando de um lado para o outro ou a platéia ficará perdida.

⇒ Não transforme o seu olhar numa ameaça pública e nem ataque para se defender. As pessoas são cordiais por natureza e a platéia costuma torcer ao seu favor. Não use o seu corpo como uma arma contra os espectadores.

⇒ Não se esquive do olhar da platéia para que os espectadores não entendam como insegurança, timidez, inibição. Se você transmitir essa imagem, vai enfraquecer o seu trabalho.

⇒ A conexão visual dá a possibilidade de você ler o que está sendo dito pelo público de uma forma não verbal. Por isso, os espectadores não podem sentir-se abandonados por seu olhar; eles gostam de sentir-se vistos.

⇒ Permita que seu olhar se abra para a platéia num leque democrático.

⇒ Procure conhecer o impacto que seu olhar provoca nas pessoas. Inspira medo, respeito, alegria, bondade, raiva? Saber o que o contato visual promove pode ajudar no processo comunicativo.

Os Recursos Multimídia

As pessoas são diferentes, têm personalidade diferentes, agem diferentemente, portanto, é de se esperar que aprendam de forma diferente. Recebem a informação por canais mais apropriados:

Visual - retém mais através do que vê.

Auditivo - retém mais através do que ouve.

Sinestésico - retém mais através da representação do movimento.

A maioria das pessoas têm orientação visual para a aprendizagem. Elas necessitam da introdução e sumarização das idéias de forma esquemática.

Conhecendo seu Público

Cada platéia, cada grupo, tem suas características próprias.

- **Público infantil:** necessitam de uma linguagem simples e material audiovisual como quadros, cartazes, vídeos, entre outros.
- **Jovens:** apreciam uma linguagem mais descontraída, com relatos de acontecimentos pitorescos, curiosos.
- **Adultos:** exigem uma comunicação mais sofisticada, exemplos sérios, práticos.



- **Idosos:** em geral, são exigentes e precisam ser respeitados e muito valorizados. Gostam de ouvir experiências antigas, apreciam a simplicidade e a verdade.
- **Público feminino:** gostam de elogios e valorização profissional. Gostam de ouvir palavras agradáveis e gentis. São mais observadoras.

Sugestões para a boa Comunicação

Antes de finalizar este módulo 1, vamos resumir os elementos fundamentais e erros da comunicação.

Podemos considerar seis elementos fundamentais para a boa comunicação:

- ✓ Postura correta;
- ✓ Idéias organizadas;
- ✓ Olhar concentrado;
- ✓ Ouvir com atenção;
- ✓ Falar com clareza;
- ✓ Gestos adequados, coerentes.

Erros da Comunicação

- ✓ Não saber ouvir;
- ✓ Não responder quando é perguntado;
- ✓ Interromper alguém que está falando;
- ✓ Mudar de assunto sem concluí-lo;
- ✓ Não prestar atenção na pessoa que está falando.

Conclusão do Módulo 1

Parabéns por ter chegado até aqui. Neste ponto encerra-se o módulo 1 do curso. Para passar ao módulo 2, faça a avaliação deste módulo. Lembrando que cada curso é composto por 2 módulos. Ao final dos 2 módulos você receberá seu certificado de conclusão do curso.

