



# Tudo Comunica

*Linguagem silenciosa é a chave para aprender a ler as pessoas, de acordo com o especialista Ricardo Ventura*

Convencer, influenciar, comandar, mediar. Tudo isso depende da capacidade de articular a linguagem para obter os resultados desejados. No entanto, engana-se quem imagina que comunicar depende apenas das palavras. Tudo comunica: expressões faciais, comportamentos, movimentos de corpo, tom de voz, escolha do ambiente, postura, construção da narrativa, roupas, entre outros elementos. E tudo isso compõe o que se chama de linguagem silenciosa.



Desvendando esse universo complexo e fascinante, o cientista do comportamento Ricardo Ventura se tornou um fenômeno nacional. Ele é o fundador do canal “Não minta pra mim”, que reúne mais 1,1 milhão de inscritos no Youtube, além de ser autor de livros que se tornaram best sellers como “Introdução à linguagem silenciosa” e “Como manipular e persuadir milhares de pessoas”. Vindo da área da administração e do varejo, ele se tornou palestrante internacional sobre o tema e desenvolveu uma metodologia para ensinar tudo sobre comportamento e comunicação.

Para Ventura, o síndico que compreende e domina as ferramentas de comunicação ganha um superpoder que tornará sua atuação mais direta e certa.

Seja para convencer os condôminos na hora de aprovar uma melhoria ou mediar uma situação de conflito, a linguagem silenciosa pode ser uma grande aliada, por ensinar a ler situações e permitir que o emissor da mensagem encontre a melhor forma de conversar com sua audiência.

Mergulhar no universo da linguagem silenciosa é uma via de mão dupla. Por um lado, torna-se mais fácil modular a própria linguagem para atingir o objetivo. Por outro, aprende-se a ler as pessoas e entender a melhor maneira de se comunicar. Segundo Ventura, apenas 3% da população tem a capacidade de ler o outro e captar com clareza elementos que estão sendo comunicados além das palavras. O que muitos veem como intuição, para o cientista comportamental pode ser lido desde que se aprenda a fazer essa leitura.

Confira a seguir nossa entrevista com Ricardo e descubra o impacto que compreender melhor a linguagem silenciosa pode ter em sua gestão:

“Comportamentos indicam um tipo de mensagem, mas vale lembrar que não existe tradução direta. Não é porque coçou a orelha que isso significa uma coisa ou cruzou o braço e isso significa outra. Não é assim que funciona.”

## Para acabar com todas as dúvidas: o que é a linguagem silenciosa e como ela vai além da expressão corporal?

A linguagem silenciosa vai além da linguagem corporal, porque como o nome já diz, na linguagem corporal você depende do corpo. Então, ela se resume a movimentos corporais, posicionamento dos membros, o olhar e as trajetórias oculares. Já a linguagem silenciosa vai muito além. Ela trabalha com sete aspectos, um deles é a unidade corporal. Mas existem outros pontos analisados como, por exemplo, a narrativa. Você vai perceber dentro da narrativa se uma pessoa está sendo congruente ou incongruente, se ela está mais ativa ou reativa, se ela está sendo provocadora. E você consegue perceber também através do comportamento, pois eles também têm sua linguagem silenciosa. Comportamentos indicam um tipo de mensagem, mas vale lembrar que não existe tradução direta. Não é porque coçou a orelha que isso significa uma coisa ou cruzou o braço e isso significa outra. Não é assim que funciona. A gente tem também a tonalidade de voz, ritmo, velocidade, o storytelling, ou seja, a maneira como alguém conta um fato. Assim, você percebe congruência ou incongruência. Tudo isso é fantástico quando você precisa analisar a comunicação como um todo e não só o que é relatado.



## Quem você considera um exemplo de grande comunicador? Por quê?

O grande comunicador é aquele que consegue entender as demandas das pessoas que estão à sua frente, os anseios, os desejos, os medos e transformar isso em uma resposta, numa devolutiva, da mais simples possível que consiga convencer uma pessoa ou uma multidão. Nós temos desde anônimos como pais, psicólogos, vendedores que conseguem rapidamente perceber quais são os grandes desejos dos seus clientes. Temos profissionais como os psiquiatras e os psicólogos que conseguem observar a reclamação de uma pessoa e ir mais além, a ponto de perceber algo que ela tinha vergonha de falar. Como também temos os grandes comunicadores públicos, como o Silvio Santos que há décadas consegue se comunicar com uma diversidade de públicos.

Desde “as minhas colegas de trabalho”, colocando-se como igual às pessoas extremamente humildes das classes D e E que compunham o público da emissora, a presidentes da república, grandes industriais, artistas, anônimos, ele falava de maneira que todo mundo se sentia à vontade conversando com o Silvio Santos. Essa é a grande sacada: saber se adaptar a quem está na sua frente, da melhor maneira possível, e que as pessoas sintam um clima agradável em conversar com você. Onde você cria um clima agradável, um clima confiável, a verdade aparece.

### **De que maneira um síndico pode se valer da linguagem silenciosa?**

Levando em consideração as respostas anteriores, imagine o superpoder que um síndico vai ter sabendo não só ler as emoções das pessoas, sabendo o que se passa ali na comunicação, na subcomunicação, na metacomunicação, aquilo que as pessoas não querem revelar, mas o síndico vai ter a capacidade de entender muita coisa e vai abranger demais a comunicação.

“

Imagine o superpoder que um síndico vai ter sabendo não só ler as emoções das pessoas, sabendo o que se passa ali na comunicação, na subcomunicação, na metacomunicação, aquilo que as pessoas não querem revelar.

”

Imagine ele tendo esse superpoder e o que ele pode fazer para modelar a sua mensagem e deixá-la cada vez mais forte, mais direta, mais fácil, inclusive no âmbito de persuadir e convencer. Então, é de suma importância que o síndico tenha essas habilidades natas ou, pelo menos, as aprenda para que elas possam ser usadas em várias oportunidades como a gente viu nos exemplos anteriores.



### **E como o síndico pode aplicar os aprendizados sobre linguagem silenciosa no seu dia a dia?**

O síndico trata de relações humanas, ou seja, do condômino em relação ao próprio condomínio e a sua unidade de moradia, com a família, e o condômino com outros condôminos. Estamos falando de relacionamento humano ao extremo.

Ele vai ter que intervir em momento de confusão entre o que são regras pessoais e regras de convívio e, nesses momentos, saber persuadir e negociar é importante. Geralmente, as pessoas não são intransigentes, mas elas não percebem algumas coisas que acontecem, que fora do contexto em que elas vivem não é normal. Em outro momento, o síndico pode ter que lidar com uma situação em que só existem as versões de cada pessoa envolvida e com a observação da linguagem silenciosa, ele pode entender quem está mentindo e, até mesmo, chegar à verdade por meio de seus questionamentos. O síndico muitas vezes tem que ser psicólogo, psiquiatra, juiz, apaziguador, relações públicas, assistente social, vendedor, entre outras funções que ele pode ter de assumir de acordo com o momento. Saber ler a comunicação humana e se utilizar bem dela faz toda a diferença nesses contextos. Por isso, aprender a linguagem silenciosa é de suma importância para esse profissional.

#### Trecho de “Introdução à Linguagem Silenciosa”, de Ricardo Ventura

Albert Mehrabian, pioneiro em pesquisas sobre linguagem corporal, descobriu em 1950, através de estudos, que a mensagem na comunicação interpessoal é transferida na seguinte proporção:

- 7% verbal (somente palavras)
- 38% vocal (tom de voz, velocidade, ritmo, volume e entonação)
- 55% não verbal (gestos, expressões faciais, postura e mais informações expressas sem palavras).

Ou seja, a maior parte da nossa comunicação não está nas palavras, mas em detalhes que o nosso corpo transmite.

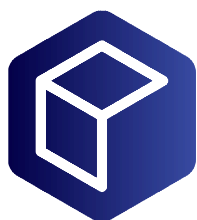
## Como se preparar para uma boa apresentação?

Assim como você deve treinar para ter uma boa performance, seja lá do que for. Um dentista não se forma e vai fazer uma obturação, ele precisa de muitas horas de treino. O médico é a mesma coisa, ele não termina a faculdade e vai fazer uma cirurgia, ele precisa passar por um período supervisionado na residência em um hospital. Um ator de teatro não lê uma peça e já sai para executar, são horas e horas, dias e meses de ensaios. Você precisa ensaiar, não importa se você é um jogador de futebol, um médico, se você é um ator ou é um síndico. É preciso treinar. E muitas vezes, não se sabe nem o que treinar. Por acreditar que quando se tem o conhecimento, é só chegar e apresentar. Mas não é assim, você precisa entender a demanda, mas além dela, também é preciso conhecer o script de uma boa apresentação. Como muitas pessoas já fizeram e testaram as melhores formas de se apresentar, existem alguns roteiros que podem ser utilizados. E quando você utiliza um script de comunicação, a resposta costuma ser muito interessante. Além disso, é preciso treinar de fato. Treinar as objeções, treinar os possíveis caminhos que determinada apresentação pode tomar. Quando você for fazer aquela apresentação, você estará extremamente tranquilo, já sabendo o que fazer em qualquer situação que possa surgir.



## Unidos somos mais fortes

O Porter Group uniu 3 empresas que sempre tiveram como objetivo em comum transformar condomínios e melhorar a vida das pessoas. Nascemos para atender quem acredita que a segurança, a modernidade e o conforto melhoram a vida em condomínio.



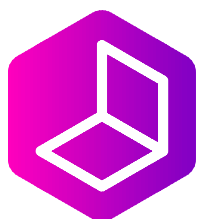
### A Porter

A Porter é a pioneira em Portaria Remota no Brasil e oferece a solução de controle de entradas e saídas para síndicos e moradores que buscam mais segurança. O atendimento é feito por profissionais que trabalham em uma base livre de distrações.



### A Kiper

A Kiper é a única empresa com solução tecnológica exclusiva no mercado de Portaria Remota. Todas as soluções são desenvolvidas por engenheiros e programadores próprios e são encontradas nos serviços oferecidos pela Porter. Os equipamentos e sistemas trabalham em perfeita harmonia garantindo estabilidade em todos os processos.



### A Villaro

A Villaro nasceu para recuperar o equilíbrio financeiro dos condomínios. Com os serviços oferecidos pela Villaro, a receita do condomínio fica em dia. Garantia de crédito para condomínios, orientação de questões jurídicas, cobrança e segurança financeira, acompanhamento de inadimplências e muito mais!

## Quer saber mais sobre nossos serviços?



[portergroup.com.br](http://portergroup.com.br)