

## Cuidados com a padronização

A Maria participa de um projeto voluntário, no qual ela e outros voluntários ensinam matemática, português e outras disciplinas. A Maria dá aulas de redação para um grupo de estudantes que desejam ter melhores resultados no vestibular. Todas as pessoas que participam do projeto ocupam seu papel.

A Maria adora o trabalho por acreditar que assim contribuirá para o desenvolvimento de muitas pessoas e a conquista de seus objetivos: serem aprovados no vestibular. Ela prepara o conteúdo da aula com dias de antecedência, pensa em várias atividades que pode motivar os alunos a se interessar mais pelo conteúdo.

A Maria tem um grande mérito, afinal ela está interessada em contribuir oferecendo novas possibilidades para as pessoas. Ela acredita que se cada um fizer a sua parte, o mundo será diferente, e se mantém contente até o dia da aula. Mas assim que entra na sala de aula, Maria recebe uma fria recepção dos alunos.

Mas se ela é tão dedicada, tão esforçada... Por que os alunos fizeram isso?

Uma possível justificativa é que ela transpareça uma personalidade muito séria e, além de não brincar ou permitir brincadeiras durante a aula, ela chega sempre com uma expressão "fechada" em sala de aula. Isto deixa os alunos mais retraídos, eles não fazem perguntas e ficam menos participativos.

Veja como foi sua apresentação para uma turma no primeiro dia de aula:

"Meu nome é Maria e tenha uma formação em Ciências Sociais, especialização em Gestão empresarial e marketing. Trabalho na Fox Systems há quatro anos. É uma empresa focada em criar soluções para o mercado bancário e o meu trabalho é cuidar do Marketing Digital da empresa. Leio e escrevo muito e por esta razão decidi fazer parte deste projeto."

Esta parece ser uma apresentação comum, e de fato é. Mas ela não estava em uma palestra, evento em que é comum o palestrante falar sobre ele logo no início. Ela estava entre jovens, então, para melhorar a conexão com os alunos, Maria poderia ter escolhido uma linguagem mais jovial e descontraída. Outro ponto importante é a conexão por afinidade. Maria contou para a turma ser uma grande fã de Game of Thrones e então, os alunos se animaram. Eles passaram a achá-la mais acessível, um ser humano como qualquer outro, por ter gostos parecidos com os deles... As pessoas se aproximam em torno de interesses comuns, veja os grupos e páginas do Facebook, por exemplo.

Desde a infância, somos ensinados que a maturidade tem a ver com a seriedade e responsabilidade. Então, quando nós crescemos, nós acreditamos que estamos maduros e que manter uma postura mais séria, como a Maria tem feito, vai fazer com que sejamos mais respeitados e admirados. Será? Voltando ao exemplo da apresentação da Maria, ela experimentou fazer uma abordagem diferente para outra turma do projeto:

"Olá pessoal! Meu nome é Maria, eu trabalho com comunicação, fiz faculdade e uma especialização nesta área e isso tem me ajudado muito. Meu objetivo aqui é compartilhar um pouco do que tenho aprendido nos últimos anos e espero que isso ajude vocês a irem bem na prova da redação. Já estive sentada no lugar de vocês, como aluna que estudava para o vestibular, e passei pelas mesmas dificuldades que vocês enfrentam. Entendo bem o que estão passando... Por isso, pretendo ajudá-los da melhor maneira possível e fazer com que essa etapa seja mais leve e produtiva."

Com isso, a Maria espera criar vínculos, demonstrando entender como é estar ali como estudante. Ela se dispôs a ajudar e ser também, com muita humildade, um exemplo de inspiração.

Desta vez, ela já tem mais entusiasmo ao se apresentar de forma mais objetiva e falar sobre o que ela espera fazer pelas pessoas. Provavelmente, a turma ficou mais aberta durante as aulas, predisposta a interagir quando ela faz perguntas, dando ideias e tirando dúvidas. Parecem coisas simples. Mas por que não aconteceu isso na primeira turma que ela se apresentou? As pessoas são diferentes, mas será que a apresentação mais séria afastou os alunos? É provável.

Então a Maria aprendeu algumas coisas com isso. Às vezes, estamos condicionados a nos comportar de determinada maneira no nosso trabalho, que quando vamos para outros ambientes, continuamos com o mesmo comportamento.

**Cuidado com as padronizações.** A Maria pode pensar: "sempre me apresentei assim, acho que faz sentido as pessoas saberem onde estudei e o que eu faço no meu trabalho".

Onde ela estudou e o que ela faz pode ser interessante para um recrutador, mas para outras pessoas, podem ser informações irrelevantes. As pessoas querem saber o que a Maria pode fazer por elas.

"Meu objetivo aqui é compartilhar um pouco do que tenho aprendido nos últimos anos e espero que isso ajude vocês a irem bem na prova da redação."

Essa simples frase pode ter qual significado para as pessoas? Consegue pensar em alguma coisa? A Maria pode indicar que seu objetivo é ajudar, que ela está disponível e todos estão no mesmo barco.

Agora a Maria vai prestar mais atenção em como ela se relaciona com as pessoas, nas palavras ditas por ela, e se a entonação da voz corresponde ao esperado?

No curso da Alura sobre Comunicação falamos muito dessa questão da entonação.

Imagine se a Maria dissesse com um tom de voz áspero: "Meu objetivo aqui é compartilhar um pouco do que tenho aprendido nos últimos anos e espero que isso ajude vocês a irem bem na prova da redação". Alguém pode pensar: "é o jeito dela falar, tudo bem." Mas existem abordagens diferentes, com as quais ela poderá se conectar melhor com as pessoas. Então, por que usar uma abordagem que pode gerar indiferença?

Lembrando que a Maria pode levar algum tempo para incorporar o novo comportamento. Infelizmente, não existe o botão que ao ser acionado, adotamos um perfil mais gentil, mais paciente e amigável - mas ela pode tentar dia a dia, até que isso se incorpore ao seu jeito de ser.

No entanto, o que aconteceria se a Maria tentasse ser algo que não é? Falta de autenticidade também pode afastar as pessoas. Imagine que a Maria se comporte de forma simpática e amigável no momento da apresentação para os alunos do projeto. No entanto, uma pessoa que conviva diariamente com a Maria pode pensar: "essa não é a Maria que eu conheço. Ela está agindo assim só para receber a aprovação das pessoas".

Podemos concluir que além de demonstrar interesse em assuntos em comum e cuidarmos da entonação de voz, existe outro ponto fundamental: a demonstração de interesse, como todos os princípios das relações humanas, deve ser sincera. Compare isso a uma rua de mão dupla: ambas as partes se beneficiam.

No exemplo da Maria, ela consegue cumprir o seu propósito de compartilhar o que aprendeu por acreditar que isso ajudará as pessoas a se desenvolverem. Quem recebe por sua vez será beneficiado porque ela tem o interesse real em ajudar os alunos.

Então se a Maria quiser que as pessoas gostem dela, se quiser gerar vínculos, ajudá-las e ao mesmo tempo ser ajudada, ela vai procurar se lembrar de um princípio compartilhado por **Dale Carnegie**, em seu livro "Como fazer amigos e

influenciar pessoas":

"Torne-se verdadeiramente interessado na outra pessoa".