

„Stabilirea relațiilor ne oferă recompense
inimaginabile. Alegerea vă aparține.“

– Nicholas Boothman

cum să Construiești relații personale

în 90 de secunde... sau mai puțin

Nicholas Boothman

autorul cărții

*Cum să construiești relații
de afaceri în 90 de secunde...
sau mai puțin*



EDITURA AMALTEA

cum să construiești relații personale

în 90 de secunde... sau mai puțin

Nicholas Boothman



EDITURA AMALTEA
www.amaltea.ro

Versiunea 1.0 standard RIF1

Aprecieri

„Cum să creăm o primă impresie bună – este o problemă constantă... dar Nicholas Boothman ne oferă o soluție foarte simplă pentru ca toată lumea să o poată folosi în relațiile personale și de afaceri.”

MARTIN EDELSTON, editor,
Bottom Line/Personal

„Informațiile clare și ușor de aplicat pe care ni le oferă Boothman ne asigură un atu la care putem apela oricând în timpul unui interviu pentru ocuparea unui post vacant.”

RICK HASKINS, autorul lucrării
*Brand Yourself: How to Create a Unique Identity
for a Brilliant Career*

Dedicație

Îi dedic această carte lui Wendy, firește.

Mulțumiri

Ce sincronizare extraordinară! Vreau să-i mulțumesc frumoasei mele prietene, Kerry Nowensky, care mi-a „ordonat”: „Pune totul pe hârtie! Acum!” Îngerului meu păzitor, Dorothea Helms, care mi-a spus: „E timpul să-ți iei un impresar bun.” Impresarului meu minunat, Sheree Bykofsky, care mi-a oferit din plin încurajarea și dăruirea sa. Editorului atât de carismatic, Peter Workman, care se dăruiește trup și suflet unei cărți și promovează cele mai bune talente. Și când crezi că am spus totul, mi-aduc aminte de uluitoarea Sally Kovalchick, care te uimește cu talentul ei extraordinar de a metamorfoza un manuscris într-o carte finită.

Tuturor vreau să le ofer mulțumirile și recunoștința mea profundă. Voi sunteți dovada vie că oamenii reprezintă resursa noastră cea mai valoroasă.

Prefață

Nu este greu să descoperim „secretul” succesului. Cu cât învățăm mai bine arta construirii relațiilor personale, cu atât calitatea vieții devine mai bună.

Am descoperit pentru prima dată secretele stabilirii relațiilor cu semenii noștri în perioada carierei mele ca fotograf în domeniul modei și publicității. Indiferent dacă lucram cu un singur manechin pentru o pagină din revista *Vogue* sau cu 400 de oameni imbarcați pe o navă de croazieră norvegiană în scopul promovării acesteia, am înțeles că arta fotografică nu însemna doar relația dintre modele și aparatul de fotografiat, ci stabilirea unei legături armonioase între mine și oamenii pe care îi fotografiam. În plus, nu avea nici o importanță dacă ședința foto avea loc în holul hotelului Ritz din San Francisco sau într-o cabană dărăpănată pe un munte din Africa: principiile stabilirii raportului¹ sunt universale.

Din câte îmi amintesc, mi-a fost întotdeauna ușor să mă înțeleg cu oamenii. Este acesta un har? Suntem înzestrați oare cu un talent nativ care ne ajută să ne înțelegem cu semenii noștri sau învățăm aceste lucruri pe parcursul vieții? Și dacă reușim să le învățăm, le putem împărtăși celor din jur? M-am hotărât să aflu răspunsul la aceste întrebări.

Știam din experiența mea îndelungată (25 de ani) în domeniul artei fotografice, lucrând pentru reviste din întreaga lume, că atitudinea și limbajul trupului sunt extrem de importante în crearea unei impresii vizuale puternice – reclamele din reviste au la dispoziție mai puțin de două secunde ca să capteze atenția cititorului. Știam, de asemenea, că limbajul trupului și tonalitățile vocii joacă un rol vital în procesul de relaxare a persoanelor complet străine, determinându-le să coopereze. Cel de-al treilea aspect pe care l-am înțeles este faptul că alegerea anumitor cuvinte poate să stârnească interes și acțiune în aproape toate situațiile.

¹ (n. red: pentru documentare în privința Programării Neuro-Lingvistice consultați lucrarea **NLP - Calea succesului** apărută la Editura Amaltea)

Înarmat cu aceste informații, m-am hotărât să sondez și mai mult lucrurile.

De ce ni se pare mai ușor să stabilim relații cu anumiți oameni în defavoarea altora? De ce pot să am o discuție interesantă cu o persoană pe care abia am cunoscut-o, în timp ce alt individ o consideră pe această persoană plictisitoare sau periculoasă? Se întâmplă ceva – fără îndoială – la nivelul subconștientului nostru, dar despre ce este vorba?

În acest moment al căutării mele am avut șansa să descopăr primele studii realizate de doctorii Richard Bandler și John Grinder de la UCLA despre un subiect cu un titlu impresionant: Programarea Neuro-Lingvistică – pe scurt, NLP. Am descoperit astfel în cercetările acestor doctori multe dintre lucrurile pe care eu le făceam intuitiv ca fotograf, lucruri pe care ei le-au analizat și le-au clasificat în „arta și știința perfecționării personale”. Prin intermediul acestui izvor extraordinar de idei și perspective noi, ei au scos în evidență faptul că oamenii au un „simț preferat”. Dacă vom identifica acest simț, vom putea deschide porțile ferecate ale inimii și minții unei persoane.

Pentru că pășeam acum pe un nou drum, am lăsat deoparte aparatele de fotografiat și mi-am concentrat atenția asupra mecanismului interior al oamenilor, dar și asupra înfățișării lor exterioare. Am studiat câțiva ani alături de doctorul Bandler la Londra și New York și am obținut diploma de doctor în NLP. Am analizat Modelele de Limbaj Irezistibil în Statele Unite, Canada și Anglia și am studiat toate materialele referitoare la rolul creierului în procesul de construire a relațiilor. Am lucrat cu actori de teatru, în special cu cei de comedie, cu profesori de teatru din America, dar și cu oratori din Africa pentru a transforma exercițiile de improvizație în exerciții menite să perfecționeze arta conversației.

De atunci, am ajuns să organizez seminarii și să țin discursuri pretutindeni în lume, având prilejul să lucrez cu tot felul de grupuri și indivizi – de la echipe de vânzări la profesori, de la liderii unor instituții prestigioase, care credeau că știu totul, la copii atât de timizi încât oamenii îi considerau idioți. Și un lucru a devenit cert: construirea relațiilor personale în

90 de secunde este o artă pe care o putem împărtăși oricui într-un mod firesc.

Mi s-a spus de nenumărate ori: „Nick, activitatea ta este uluitoare. De ce nu o așterni pe hârtie?” Ei bine, am ascultat sfatul și am trecut la fapte. Acesta este rezultatul.

N.B.

PRIMA PARTE

Primul contact

Capitolul 1

Abilitatea de a stabili relații

Stabilirea relațiilor ne oferă recompense inimaginabile.

Indiferent dacă este vorba de obținerea slujbei visate, de acordarea unei promovări, de semnarea unui contract de vânzare, de „cucerirea” unui partener nou, de captivarea unui public sau de trecerea unui test la care ne-au supus viitoarele rude, dacă oamenii ne plac, procesul de stabilire a relațiilor vine de la sine. Semenii noștri reprezintă resursa noastră cea mai de preț. Ei ne dau naștere, ne îmbracă, ne hrănesc, ne oferă bani, ne fac să râdem și să plângem, ne alină suferința, ne vindecă, ne investesc banii, ne repară mașinile și ne sunt alături în momentele grele. Nu putem trăi fără ei. Nu putem nici măcar să murim fără ei.

Stabileau relații – asta făceau strămoșii noștri cu mii de ani în urmă atunci când se strâneau în jurul focului ca să mănânce carne de mamut sau să planifice ultimele tendințe în moda pieilor de animale. Asta facem și noi atunci când organizăm întâlniri sociale, turnee de golf, conferințe și ședințe de vânzări; acest proces ne scoate în evidență ritualurile culturale – de la cele serioase la cele frivole; de la nunți și înmormântări la conferințe de promovare a păpușilor Barbie sau la concursuri de mâncat spaghete.

Chiar și artiștii și poeții cu idei antisociale, care petrec luni întregi pictând într-un studio sau compunând versuri într-o cămăruță, speră ca prin creațiile lor să ajungă la sufletul publicului, să stabilească o legătură cu acesta. Iar procesul de stabilire a relațiilor sălășluiește în inima celor trei forțe ale civilizației noastre democratice: guvernul, religia și televiziunea. Da, televiziunea. Faptul că discutăm despre seriale precum *Friends* sau *X-Files* cu oameni din Berlin sau

Brisbane ne demonstrează puterea televiziunii de a ne ajuta să stabilim relații peste tot în lume.

Mii de oameni ne influențează viața, fie că este vorba de meteorologul dintr-un studio de televiziune situat într-un oraș învecinat, de tehnicianul de la o companie de telefonie de peste ocean sau de o femeie din Tobago care adună mango pentru salata noastră de fructe. În fiecare zi, vrând-nevrând, stabilim nenumărate legături cu oameni de pretutindeni.

Avantajele procesului de relaționare

Dezvoltarea și evoluția noastră (dar și evoluția societății noastre) sunt rezultatul procesului de relaționare cu semenii noștri, fie că este vorba de un grup de războinici porniți la vânătoare sau de un grup de colegi care se îndreaptă spre o pizzerie în zilele de vineri. Ca specie, avem tendința instinctivă de a ne întâlni și de a alcătui grupuri de prieteni, asociații și comunități. Fără ele nu putem exista.

■ *Stabiliți relații și veți trăi mai mult!*

Stabilirea relațiilor – aceasta este activitatea pe care materia noastră cenușie o desfășoară cel mai bine. Preia informațiile de la simțurile noastre și le procesează prin intermediul asocierilor. Creierul se delectează cu această activitate și află foarte multe lucruri din aceste asocieri. El se dezvoltă și se perfecționează când stabilește conexiuni.

Oamenii procedează la fel. S-a dovedit științific faptul că indivizii care stabilesc mereu noi relații trăiesc mai mult. În cartea lor extraordinară, *Keep Your Brain Alive*, Lawrence Katz și Manning Rubin ne oferă fragmente din studiile efectuate de McArthur Foundation, International Longevity Center din New York și Universitatea din California de Sud. Aceste studii dovedesc faptul că oamenii care au o viață activă din punct de vedere social și fizic trăiesc mai mult. Asta nu înseamnă că trebuie să ne „învârtim” în același cerc de prieteni, făcând mereu același lucru. Înseamnă că trebuie să ne facem adesea cunoștințe noi.

Când stabilim relații noi în lumea exterioară, stabilim relații și în lumea interioară – în creierul nostru. Acest proces ne menține tineri și dinamici. În extraordinara sa carte, *Connect*, Edward M. Hallowell face referiri la studiul realizat în ținutul Alameda în 1979 de Dr. Lisa Berkman de la Departamentul de Științe Medicale din cadrul Universității Harvard. Dr. Berkman și echipa ei au studiat – timp de 9 ani – 7 000 de oameni cu vârste cuprinse între 35 și 65 de ani. Studiul lor a scos în evidență faptul că oamenii care nu au legături sociale sunt de trei ori mai expuși pericolului de a se îmbolnăvi decât cei care au o rețea vastă de cunoștințe. Și acest lucru nu are nici o legătură cu statutul socio-economic sau viciile practicate – fumatul, consumul de alcool, obezitatea sau lipsa activității fizice.

■ *Stabiliți relații și îi veți convinge pe oameni să coopereze!*

Oamenii vă pot ajuta să vă împliniți dorințele și speranțele. Indiferent care sunt năzuințele vieții voastre – dragostea, o slujbă de vis sau un bilet la campionatul Rose Bowl, veți avea nevoie de ajutorul cuiva ca să vă împliniți visul. Dacă veți câștiga simpatia oamenilor, ei vor accepta să vă ofere timpul și eforturile lor. Și cu cât veți stabili un rapport mai bun cu ei, cu atât vă veți bucura de un nivel al cooperării mult mai ridicat.

■ *Stabiliți relații și vă veți simți în siguranță!*

Stabilirea relațiilor este un lucru benefic pentru comunitate. La urma urmei, o comunitate reprezintă chintesența relațiilor, implicând convingeri, realizări, valori și interese reciproce, dar și o geografie comună. Roma nu a fost construită într-o singură zi și nici orașul Detroit nu a apărut peste noapte. Cu trei mii de ani în urmă, în Roma de astăzi, indo-europenii au stabilit relații ca să poată vâna, ca să poată supraviețui și, în general, ca să aibă grijă unul de altul. Cu trei sute de ani în urmă, un negustor francez căuta un loc sigur pentru afacerile sale cu blănuri de animale; a început să stabilească legături și așa a luat naștere orașul Detroit.

Simțim o nevoie fizică, primară, de a fi în compania altor oameni; o comunitate presupune avantaje reciproce, de aceea încercăm să ne aflăm mereu în apropierea semenilor noștri. O comunitate bazată pe relații interumane bine consolidate oferă membrilor ei putere și siguranță. Când ne simțim puternici și protejați, ne revărsăm energia asupra procesului nostru de dezvoltare – pe plan social, cultural și spiritual.

■ *Stabiliți relații și veți avea parte de dragoste!*

Un ultim avantaj pe care îl obținem în urma stabilirii relațiilor se reflectă la nivel emoțional. Sistemul nostru nu este un sistem închis, auto-reglabil, ci este dependent, disciplinat, încurajat, modelat, sprijinit și validat de reacțiile emoționale pe care le primim din partea semenilor noștri. Întâlnim uneori o persoană care ne influențează sentimentele și ritmurile organismului într-un mod atât de plăcut încât spunem că am gustat în sfârșit din cupa dulce a dragostei. Prin limbajul trupului, al gesturilor, expresiilor faciale, tonalităților vocii sau cuvintelor pe care le rostesc, oamenii ne ajută să depășim cu mai multă ușurință greutățile vieții și ne îndulcesc și mai mult clipele frumoase.

Energia emoțională pe care ne-o oferă semenii noștri este la fel de vitală ca aerul pe care îl respirăm sau ca mâncarea pe care o consumăm. Dacă oamenii ne vor priva de contactele emoționale și fizice (de o îmbrățișare sau de un zâmbet), ne vom ofili și vom muri ca și când nu am fi primit apă sau mâncare. Acesta este motivul pentru care auzim atâtea povești despre copiii din orfelinate, care se îmbolnăvesc și slăbesc subit în ciuda faptului că sunt bine hrăniți. Oamenii bolnavi de autism își doresc să stabilească un contact fizic și emoțional cu semenii lor, dar nu au parte de această bucurie, pentru că lipsa comunicării cu cei din jur îi împiedică să clădească acest raport vital. De câte ori nu vi s-a întâmplat să auziți povestea tristă a unui soț sau a unei soții, care – după 50 de ani de căsnicie – în ciuda sănătății bune de care se bucură, moare la câteva luni sau poate chiar la câteva săptămâni după dispariția partenerului de viață? Mâncarea și

adăpostul nu sunt suficiente. Avem nevoie unul de altul și avem nevoie de dragoste.

Fată în față

Internetul a devenit în ultimul timp instrumentul ideal pentru stabilirea relațiilor interumane, bazate pe aceleași interese sau pasiuni. Și este un lucru adevărat: dacă te afli în căutarea colecționarilor de ursuleți din Toledo sau a luptătorilor din Minsk, ce se confruntă într-un ring plin cu noroi, îi vei găsi pe Internet. Pentru oamenii care sunt țintuiți în casă din cauza bolilor sau a infirmităților de care suferă, Internetul este o adevărată binecuvântare.

Cu toate acestea, nu trebuie să uităm că orele petrecute în fața unui monitor nu pot înlocui gama atât de variată de experiențe pe care ni le oferă timpul petrecut în compania unei alte persoane. Poate că Internetul vă oferă șansa să cunoașteți pe cineva cu care doriți să aveți o relație romantică, dar acceptați oare să vă căsătoriți cu persoana respectivă înainte de a vă întâlni cu ea de câteva ori?

Trebuie să vă aflați un timp în prezența unui individ pentru a putea aduna toate indiciile verbale și non-verbale. Atmosfera creată de prezența fizică și mentală este la fel de importantă ca atracția de suprafață, dacă nu și mai importantă. De exemplu, care este atmosfera pe care o creați unul în compania celuilalt? Cât de spontani sunteți? Cât de puternică este nevoia voastră de comunicare? Ce puteți spune despre alte caracteristici precum sinceritatea, prietenia și dorința de a-ți oferi ajutorul?

Dacă nu îndepliniți dorințele emoționale ale partenerului, relația voastră este sortită eșecului. Aceste lucruri pot fi stabilite numai în timpul unui contact direct, față în față. Numai atunci puteți spune dacă ați stabilit o relație în adevăratul sens al cuvântului.

De ce este farmecul personal un atu pentru oricine?

Dacă oamenii te plac, se simt relaxați în compania ta. Ei îți vor acorda atenția lor necondiționată și își vor deschide sufletul în fața ta.

Farmecul personal implică înfățișarea ta exterioară, dar mai ales sentimentele pe care le trezești celor din jur. Bona care m-a crescut și mi-a insuflat pasiunea pentru oameni îmi vorbea adesea despre atitudinea pozitivă. Mă lua la plimbare și îi localizam împreună pe indivizii înzestrați cu o atitudine pozitivă, dar și pe cei morocănoși. Îmi spunea că ne putem alege întotdeauna dispoziția pe care ne-o dorim și ne distram apoi pe seama persoanelor morocănoase pentru că păreau atât de serioase.

Persoanele fermecătoare ne oferă semnale evidente referitoare la dorința lor de a fi sociabile; canalele lor de comunicare sunt mereu deschise. Aceste semnale ne transmit încredere în forțele proprii, dar și în cei din jur, optimism și sinceritate. Oamenii fermecători afișează un chip prietenos și cald, radiind și dăruind bucurie: „Sunt pregătiți să stabilească relații. Sunt deschiși pentru afaceri.” Sunt binevoitori și generoși și captează atenția semenilor.

90 de secunde

„Timpul este prețios.” „Timpul costă bani.” „Nu-mi irosi timpul!” Timpul a devenit un „produs” extrem de căutat. Îl oprim, îl clintim din loc, îl încetinim sau îl accelerăm, îi pierdem noțiunea sau îl distorsionăm; am ajuns chiar să cumpărăm aparate cu ajutorul cărora să economisim timpul. Cu toate acestea, timpul este unul dintre puținele lucruri pe care nu le putem opri în loc – el trece nestingherit.

În zilele de mult apuse, ne dăruiam mai mult respect unii altora și ne rezervam mai mult timp explorării semenilor noștri și descoperirii terenului comun. În iureșul vieții moderne, trebuie să respectăm atâtea termene limită încât nu mai avem timp să învățăm să ne cunoaștem. Căutăm parteneriate, facem aprecieri, tragem concluzii și luăm decizii – totul în doar câteva secunde și înainte de a rosti vreun cuvânt. E prieten

sau dușman? Va fugi sau va ataca? Este o oportunitate sau o amenințare? Îmi este familiar sau complet necunoscut?

Ne evaluăm unii pe alții instinctiv. Și dacă nu ne putem prezenta într-un mod rapid și favorabil, există riscul să fim ignorați sau respinși – într-o manieră politicoasă sau nepoliticoasă.

Cel de-al doilea motiv pentru care trebuie să construim relații în 90 de secunde... sau mai puțin îl constituie puterea de concentrare. Incredibil sau nu, un om obișnuit își concentrează atenția doar 30 de secunde! Procesul de concentrare a atenției a fost comparat cu încercarea de stăpânire a unui grup de maimuțe. Atenția implică ineditul – trebuie întreținută mereu prin stabilirea unor relații, trecând de la un lucru la altul, de la un subiect la altul. Dacă nu-i oferiți ceva incitant și nou, își pierde puterea de concentrare și pornește în căutarea unor subiecte mult mai interesante – termene limită, fotbal sau pacea mondială.

Citiți acest exercițiu, apoi concentrați-vă atenția asupra unui obiect static! Fixați-vă privirea asupra obiectului respectiv timp de 30 de secunde! Probabil că după 10 secunde – dacă nu și mai devreme – nu veți mai manifesta nici cel mai mic interes pentru lucrul acela.

În comunicarea directă nu este suficient să captăm atenția interlocutorului nostru. Trebuie s-o menținem până când îi transmitem mesajul sau intenția noastră. Îi captăm atenția cu ajutorul farmecului nostru personal, dar o menținem prin intermediul raportului armonios pe care îl stabilim. Aici intervin trei factori importanți:

1. prezența noastră – înfățișarea exterioară și modul în care ne mișcăm;
2. atitudinea – ce spunem, cum o spunem și cât de interesanți suntem; și
3. sentimentele pe care le stârnim interlocutorului nostru.

Când veți învăța cum să stabiliți relații rapide și valoroase cu semenii voștri, relațiile voastre la serviciu și acasă se vor

îmbunătăți considerabil. Veți descoperi bucuria de a aborda oamenii cu încredere și sinceritate. Dar atenție însă! Noi nu vă vom schimba personalitatea; cartea nu vă oferă un nou mod de a fi, un nou stil de viață. Aceasta nu este o baghetă magică pe care o puteți folosi pe stradă în așa fel încât oamenii să vă invite la masă – trebuie să învățați anumite strategii de relaționare pe care le veți folosi doar când veți avea nevoie.

Stabilirea raportului în 90 de secunde cu o altă persoană sau un grup de oameni, la o întâlnire socială sau la o conferință de afaceri, îi poate intimida pe oameni. M-a uimit întotdeauna faptul că nimeni nu ne asigură pregătirea în acest domeniu atât de important al vieții. Veți afla din paginile acestei cărți că posedați deja multe dintre capacitățile necesare stabilirii unor relații armonioase cu semenii voștri – doar că nu ați fost niciodată conștienți de ele.

Capitolul 2

Primele impresii

Scopul acestei cărți este să scoată în evidență cele trei elemente fundamentale ale procesului de relaționare: întâlnirea, stabilirea raportului și comunicarea. Aceste elemente apar rapid și au tendința de a se suprapune și de a fuziona.

Misiunea noastră este să le transformăm în trei componente naturale, ușor de înțeles și de realizat, fiind în același timp plăcute și eficiente.

Procesul de relaționare debutează, firește, cu întâlnirile dintre oameni. Uneori, întâlnim oameni din pură întâmplare – o femeie într-un tren care ne împărtășește pasiunea pentru filmele lui Bogart. Alteori, îi alegem pe indivizii pe care dorim să-i cunoaștem – o rudă îți prezintă o anumită persoană pentru că – la fel ca tine – îl iubește pe Shakespeare și adoră vinurile fine și bungee jumpingul.

Dacă întâlnirea reprezintă contactul fizic între doi sau mai mulți oameni, comunicarea este următorul pas pe care îl facem din clipa în care suntem conștienți de prezența unei alte persoane. Și între aceste două evenimente – întâlnire și comunicare – trebuie să stabilim raportul cu interlocutorul nostru în mai puțin de 90 de secunde.

Întâlnirea

Dacă reușiți să creați o impresie bună în primele trei sau patru secunde ale unei întâlniri, îi dați de înțeles interlocutorului vostru că sunteți sinceri și demni de încredere, iar oportunitatea de a merge mai departe și de a stabili raportul va veni de la sine.

■ *Întâmpinarea*

Întâmpinarea are loc în primele secunde ale unei întâlniri.

Ea presupune cinci părți:

Expunerea – Contactul vizual – Zâmbetul – Salutul – Înclinarea

Aceste cinci acțiuni constituie procesul de întâmpinare.

Expunerea. Prima parte din acest proces presupune expunerea atitudinii și a limbajului trupului în fața interlocutorului. Pentru asta, trebuie să adoptați o atitudine pozitivă. Este timpul să o simțiți și să fiți conștienți de ea.

Limbajul trupului trebuie să fie și el deschis. Dacă ați adoptat deja o atitudine pozitivă, acest lucru va veni de la sine. Poziționați-vă trupul în așa fel încât inima voastră „să comunice” direct cu inima interlocutorului! Nu o acoperiți cu mâinile sau cu brațele și – dacă este posibil – descheiați-vă haina!

Contactul vizual. Cea de-a doua parte din procesul de întâmpinare implică ochii. Stabiliți primii contactul vizual! Uitați-vă direct în ochii persoanei pe care abia ați întâlnit-o! Privirea trebuie să vă reflecte atitudinea pozitivă. Contactul vizual reprezintă adevăratul contact – nu uitați asta!

*Obișnuiți-vă să vă uitați în ochii interlocutorului vostru!
Când priviți o emisiune la televizor, observați culoarea ochilor
unui număr cât mai mare de persoane și spuneți care este
această culoare! A doua zi, repetați exercițiul cu fiecare individ
pe care îl întâlniți, privindu-l direct în ochi!*

Zâmbetul. Acesta este în strânsă legătură cu contactul vizual. Zâmbiți! Dăruiți primii un zâmbet generos! Zâmbetul trebuie să vă reflecte atitudinea.

Acum ați captat atenția interlocutorului vostru prin intermediul limbajului trupului, contactului vizual și zâmbetului generos. Impresia pe care și-o face persoana respectivă la nivelul subconștientului nu este aceea că se află în fața unui idiot, care râde aiurea (deși s-ar putea să aveți această senzație), ci în fața unui individ extraordinar de sincer.

Salutul. Indiferent care este salutul pe care îl alegeți – „Bună!”, sau „Salut!”, „Ciao!” – adoptați o tonalitate plăcută a

vocii și spuneți-vă imediat numele: „Bună! Sunt Naomi”. Ca și în cazul zâmbetului și a contactului vizual, încercați să vă prezentați primii! În acest moment, care durează doar câteva secunde, vă aflați în situația de a obține nenumărate informații valoroase și gratuite despre persoana pe care o întâlniți – informații pe care le puteți folosi mai târziu în conversația voastră.

Preluați inițiativa! Întindeți mâna interlocutorului și – dacă este cazul – roștiți-i numele de câteva ori ca să vi-l întipăriți în memorie! Nu spuneți: „Glenda, Glenda, Glenda, îmi pare bine de cunoștință!”, ci: „Glenda. Îmi pare bine să te cunosc, Glenda!” Așa cum veți vedea în capitolul 7, această introducere va fi urmată de alte informații prețioase.

Înclinarea. Ultima parte a acestui proces o constituie mișcarea de înclinare. Această acțiune trebuie să fie aproape imperceptibilă, sugerându-i interlocutorului interesul și sinceritatea pe care le manifestați față de el. Acesta este începutul procesului de sincronizare cu persoana pe care tocmai ați întâlnit-o.

■ *Strângerea mâinii*

Strângerile de mână diferă de la caz la caz – pot fi asemănătoare cu strângerea de menghină sau cu o atingere aproape imperceptibilă. Amândouă sunt memorabile – una te „scutură” bine de tot, cea de-a doua este cumplit de timidă.

Strângerile de mână, care trebuie să fie ferme și respectuoase, sunt însoțite adesea de anumite așteptări. Dacă veți ignora aceste așteptări, persoana respectivă se va lupta să înțeleagă ce se întâmplă.

Individul nutrește sentimentul că, de fapt, ceva nu este în regulă. Creierul uman urăște confuziile și în momentul în care se confruntă cu ele are tendința să se retragă în cochilia lui.

Strângerea mâinii „fără atingere” este un instrument puternic. Este o situație în care nu folosești mâinile. Îți poziționezi trupul în așa fel încât inima „să comunice” cu cea a interlocutorului și îl saluți. Îi zâmbești și stabilești contactul vizual, degajând aceeași energie care însoțește de obicei o

strângere de mână viguroasă.

Strângerea mâinii „fără atingere” face adevărate minuni în ședințele de prezentare, când vrei să stabiliți raportul cu un grup sau cu publicul vostru.

Degajând energie

Acesta este unul dintre cele mai puternice exerciții pe care le aplicăm în seminariile noastre, dar chiar și fără îndrumarea unui instructor îl puteți transforma într-o adevărată forță la care să apelați la nevoie!

Aveți nevoie de un partener. Stați drepti, unul în fața celuilalt, cam la 2 metri depărtare, ca doi luptători din filmele cu cowboy! În timp ce vă salutați, întinde mâna dreaptă în direcția partenerului după ce – timp de câteva secunde – ți-ai atins palmele și le-ai frecat una de alta! Adună-ți toată energia corpului și stochează-o în inimă, apoi focalizează-o – prin intermediul mâinii drepte – direct spre inima partenerului! Aceasta este o explicație extrem de lungă pentru o acțiune care nu durează mai mult de două secunde, dar când cele șase canale – trupul, inima, ochii, zâmbetul, vocea și respirația – sunt direcționate spre persoana din fața ta, are loc un transfer rapid de energie.

După ce a primit energia ta, partenerul trebuie să repete exercițiul ca să ți-o transmită înapoi. Aveți grijă să stabiliți contactul cu toate cele șase canale deopotrivă! Exersați – pe rând – timp de două minute fiecare!

Acum începe adevărata distracție. Veți reuși să transmiteți energii diferite: energia rațiunii/a capului; energia comunicării/a gâtului; energia dragostei/a inimii; energia puterii/a plexului solar și energia sexuală. Ați transmis deja energia dragostei/a inimii. Acum repetați exercițiul transmițând energia rațiunii/a capului și încercați să o diferențiați de energia dragostei/a inimii! Puneți la treabă capul, apoi gâtul, plexul solar etc.!

Jocul devine din ce în ce mai încins. Gândiți-vă ce energie doriți să transmiteți, dar nu-i spuneți partenerului despre ce este vorba! Întâmpinați-l, strângeți-vă mâna, salutați-l și

„atacați”! Partenerul trebuie să identifice energia pe care i-ați transmis-o. Exersați până când limbajul trupului devine subtil și aproape imperceptibil!

Puneți în practică exercițiul în diverse situații! Descătușați energia când salutați pe cineva într-un supermarket, când dați comanda chelnerului într-o cafenea, când vă întâlniți cu o rudă sau când vorbiți cu tehnicianul care vă repară fotocopiatorul din birou! Cu toții vor observa ceva deosebit la voi – o puteți numi „aură divină”.

Stabilirea raportului

Rapportul presupune stabilirea terenului comun, a unei zone de confort unde doi sau mai mulți oameni pot să lege o uniune mentală. Când am stabilit raportul, fiecare dintre noi conferă un anumit lucru acestei uniuni – atenție, căldură sau umor, de exemplu – și fiecare primește ceva în schimb: empatie, simpatie și poate chiar câteva glume bune. Rapportul este ingredientul care permite dezvoltarea armonioasă a relațiilor sociale.

Premiul pe care ni-l oferă raportul este acceptul interlocutorului nostru. Răspunsul lui poate că nu va consta din foarte multe cuvinte, dar ne va transmite un mesaj precum: „Știu că abia ne-am cunoscut, dar îmi plac și de aceea îți voi încredința atenția mea necondiționată.” Uneori, raportul vine de la sine, ca din întâmplare; alteori, trebuie să-i dăm o mână de ajutor. Dacă stabilirea raportului decurge normal, procesul comunicării poate să înceapă. Dacă nu decurge normal, va trebui să cerșim atenția celor din jur.

În timpul întâlnirilor cu oameni necunoscuți, capacitatea voastră de a stabili raportul depinde de patru lucruri: de atitudinea voastră, de aptitudinea de a vă „sincroniza” anumite aspecte comportamentale – precum limbajul trupului și tonalitățile vocii, de talentul de orator și de abilitatea de a descoperi care sunt elementele senzoriale (vizuale, auditive și kinestezice) pe care se bazează interlocutorul vostru. În momentul în care veți deveni experți în aceste domenii, veți reuși extrem de repede să stabiliți relații și să construiți

rapportul cu oricine și oricând.

Dacă veți parcurge paginile acestei cărți, veți descoperi că puteți accelera procesul de familiarizare cu o persoană străină, sărind peste anumite ritualuri pentru a putea executa lucrurile devenite banale printre oamenii care se cunosc de foarte mult timp. Veți ajunge – aproape pe negândite – să vă înțelegeți cu persoana respectivă ca și când v-ați cunoaște de-o viață întregă. Mulți dintre „elevii” mei îmi spun că – atunci când procesul de stabilire a raportului a devenit o obișnuință – oamenii îi întrebă: „Ești sigur că nu ne-am mai întâlnit cândva?” Cunosc acest sentiment: mi se întâmplă tot timpul. Și nu este vorba doar de oamenii care îmi pun această întrebare, ci și de faptul că uneori sunt convins că i-am mai întâlnit cândva pe indivizii cu care fac cunoștință în prezent. Asta se întâmplă când pătrundem cu ușurință în universul altor oameni. Este un sentiment minunat.

Comunicarea

Se pare că fiecare dintre noi înțelege în mod diferit sensul cuvântului „comunicare”, dar definiția este în general următoarea: „Comunicarea reprezintă un schimb de informații între doi sau mai mulți oameni”... „Este un mijloc de transmitere a mesajului”... „Este o cale de informare și înțelegere.”

La începutul Programării Neuro-Lingvistice (NLP), într-un proiect de cercetare destinat „studierii modului în care indivizii își structurează experiențele senzoriale subiective”, Richard Bandler și John Grinder ne oferă o definiție eficientă: „Semnificația comunicării sălășluiește în răspunsul pe care îl stârnește.” Aceasta este o definiție simplă, dar extraordinară, care subliniază faptul că succesul comunicării depinde numai de tine. Tu ești cel care trebuie să transmită mesajul și tot ție îți revine responsabilitatea de a asigura buna desfășurare a procesului de comunicare. Dacă acesta nu merge pe făgașul dorit, tu ești cel care are flexibilitatea de a schimba cursul acțiunii până când vei obține ce-ți dorești. Ca să conferim o formă și o funcție procesului de comunicare, să spunem că

vrem să obținem un anumit răspuns sau un anumit rezultat. Oamenii care nu stăpânesc arta comunicării nu s-au gândit de la bun început la răspunsul pe care doresc să-l primească de la interlocutorul lor și de aceea nu pot să-l îmbrace în cuvinte.

Ceea ce veți învăța din paginile acestei cărți vă va ajuta să stăpâniți toate nivelurile de comunicare – de la cele sociale (precum dezvoltarea unor relații noi și capacitatea de a te face înțeles în timpul interacțiunilor zilnice) până la marile acțiuni care îți schimbă viața – ție și indivizilor aflați în zona ta de influență.

Formula unei comunicări eficiente este alcătuită din trei părți distincte:

Know what you want (*Cunoașteți-vă scopul!*)
Formulați-vă intențiile într-un mod afirmativ și de preferat la timpul prezent! De exemplu: „Vreau să am o relație de succes; mi-am imaginat deja cum trebuie să fie această relație, cum trebuie să arate și să pară; o voi recunoaște imediat cum îmi va apărea în cale.” Aceasta este o frază afirmativă, opusă unei propoziții de genul „Nu vreau să fiu singur.”

Find out what you're getting (*Descoperiți ce puteți obține!*) Stârniți reacții! Inerția nu este benefică.

Change what you do until you get what you want (*Schimbați-vă tactica până veți obține ce vă doriți!*)
Concepeți un plan și respectați-l! „Voi avea 10 invitați la masă în fiecare seară de sâmbătă.” Treceți la acțiune și străduiți-vă să primiți feedback! Concepeți planul încă o dată, dacă este necesar, pentru a obține și mai multe reacții! Repetați ciclul (concepeți planul, treceți la acțiune, primiți feedback) ca să vă atingeți scopul! Îl puteți pune în aplicare în orice domeniu al vieții voastre – financiar, sportiv, profesional, personal etc.

Cunoașteți-vă scopul! Descoperiți ce puteți obține! Schimbați-vă tactica până veți obține ce vă doriți! Este o formulă ușor de ținut minte, pentru că un anumit colonel a avut inspirația să deschidă un lanț de restaurante care se numesc KFC. Ori de câte ori vedeți sigla restaurantelor sale, vă puteți întreba cât de bine se desfășoară procesul de dezvoltare a comunicării voastre.

Ce urmează?

În următoarele capitole vom analiza detaliat domeniul raportului și valoarea unei atitudini pozitive în proiectarea unei imagini de sine favorabile. Veți afla ce se întâmplă – la prima vedere – la suprafață, dar și în profunzime și vom discuta despre importanța congruenței limbajului trupului, tonalităților vocii și cuvintelor alese sau – mai simplu spus – despre importanța transmiterii aceluiași mesaj în cazul tuturor aspectelor mai sus menționate. Nu trebuie să existe semnale înșelătoare și mesaje contradictorii sau confuze. Veți descoperi că limbajul trupului vostru este receptat în mod diferit de oameni, dar – cu ajutorul unor retușuri fine – veți putea influența pozitiv impresiile și opiniile pe care oamenii și le-au format despre voi.

Apoi, veți păși în lumea fascinantă a sincronizării. Veți învăța cum să receptați semnalele pe care vi le trimit cei din jur în așa fel încât să se simtă relaxați în compania voastră. Vom discuta despre rolul extraordinar pe care îl joacă tonalitățile vocii și modul în care ele influențează starea sufletească și sentimentele oamenilor.

Am dedicat un capitol întreg conversației – cum putem să declanșăm și să menținem o conversație incitantă. Vom explora toate modalitățile prin care îi putem convinge pe oameni să ne dezvăluie tainele adânc ferecate în sufletul lor. Vom pune accentul pe folosirea complimentelor pentru a putea obține pe gratis informații valoroase.

Vom sonda în profunzime psihicul uman. Este uluitor faptul că – deși călătorim prin lume cu ajutorul celor cinci simțuri native – fiecare dintre noi se bazează în mod deosebit pe unul dintre ele. Vă voi ajuta să descoperiți indiciile pe care ni le oferă oamenii referitoare la simțul lor preferat și cum puteți să „plutiți” pe aceeași lungime de undă senzorială. Oamenii care se bazează mai mult pe auzul lor se diferențiază de cei care se bazează pe vedere? Firește că da și veți descoperi cum vă puteți modela procesul de comunicare în funcție de aceste elemente senzoriale.

Fiecare capitol cuprinde cel puțin un exercițiu practic ce vă va ajuta să înțelegeți puterea relațiilor. Pe unele dintre aceste exerciții le puteți realiza singuri, dar – în cazul altora – veți avea nevoie de un partener. Comunicarea directă și stabilirea raportului sunt activități interactive – nu le puteți învăța singuri.

Despre asta este vorba – stabilirea relațiilor. Tot timpul, bărbații, femeile și copiii ne oferă indicii vitale referitoare la mecanismul lor de funcționare – la modul în care experimentează și „filtrează” lumea – prin intermediul limbajului trupului, tonalităților vocale, mișcării ochilor și cuvintelor alese. Ei nu pot împiedica acest proces. Depinde însă numai de voi să învățați să folosiți acest izvor nesecat de informații ca să obțineți rezultate satisfăcătoare și să stabiliți relații armonioase.

A DOUA PARTE

Spațiul raportului stabilit în 90 de secunde

Capitolul 3

„Această persoană are ceva care îmi place cu adevărat!”

Indiferent dacă încercați să încheiați un contract de vânzare, să obțineți o întâlnire sau să rezolvați un proces-verbal de contravenție la Legea circulației, trebuie să stabiliți raportul. Uneori, raportul vine de la sine și nu avem nici cea mai vagă idee cui datorăm acest fapt. Încheiem contractul pe neașteptate, conversația decurge fără probleme, iar polițistul rupe procesul-verbal. Dar oare de câte ori nu v-ați aflat în situația în care – indiferent cât v-ați străduit – nu ați reușit să stabiliți o legătură cu o altă persoană și totul vi se pare fără sens? La urma urmei, ești un om normal, decent. Poate că ești o persoană extraordinar de atrăgătoare. Dar indiferent ce spui sau ce faci, nu reușești să stabilești raportul și să te conectezi cu alți oameni.

Dar nu ești singur. Decența nu-ți asigură un raport armonios cu o altă persoană. De regulă, „raportul” este definit ca fiind „un proces de comunicare armonios, bazat pe înțelegere”. În timpul comunicărilor noastre interpersonale, trecem prin anumite etape de rutină atunci când întâlnim o persoană necunoscută. Dacă aceste etape de rutină se desfășoară corespunzător și reușim să stabilim raportul, procesul de comunicare va fi acceptat și tratat cu foarte multă atenție. Atenția deplină este vitală, deoarece misiunea fundamentală a raportului constă în percepția credibilității, care ne asigură în final încrederea reciprocă. Dacă nu reușim să ne impunem credibilitatea, este posibil ca mesagerul, nu mesajul să devină centrul atenției, lucru care va da naștere disconfortului.

Dar în momentul în care percepem lumea cu aceiași ochi, cu aceleași urechi și sentimente ca semenii noștri, devenim atât de legați și sincronizați unii cu alții, încât ajungem să ne înțelegem reciproc extrem de bine. Semănăm cu ei atât de mult încât reușim să le inspirăm încredere și să-i facem să se simtă relaxați în prezența noastră. Ei își spun inconștient: „Această persoană are ceva care îmi place cu adevărat.”

Cercetările scot în evidență faptul că avem la dispoziție aproximativ 90 de secunde ca să creăm o impresie favorabilă unui individ pe care îl întâlnim pentru prima dată. Ce se întâmplă în aceste 90 de secunde determină eșecul sau succesul procesului de stabilire a raportului. De fapt, avem mai puțin de 90 de secunde!

Rapportul natural

Atracția este omniprezentă în univers. Indiferent cum o numiți – magnetism, polaritate, electricitate, considerație, inteligență sau carismă – este vorba tot de atracție și implică toate elementele – animale, vegetale sau minerale. Formăm parteneriate sincronizate în mod firesc și – deși sunt aproape imperceptibile în cazul unora – pentru alții sunt tangibile.

Ne-am bazat întotdeauna pe contactele și pe semnalele emoționale pe care ni le-au transmis părinții, prietenii sau profesorii ca să ne ghidăm prin viață. Suntem influențați de reacțiile lor emoționale, de gesturile și acțiunile lor. Când mama sau tata fac un anumit lucru, îi imităm; dacă un prieten sau o vedetă de cinema adoptă un anumit mers, tindem să îi imităm. Învățăm anumite lucruri descifrând semnalele pe care ni le trimit alți oameni. Ei ne influențează – prin modul lor de a fi – personalitatea și comportamentul. Ne sincronizăm aspectele și elementele pe care le considerăm atrăgătoare.

Oamenii care au interese comune stabilesc un raport natural. Motivul pentru care vă înțelegeți atât de bine cu prietenii apropiați constă în faptul că nutriți interese și opinii similare și poate chiar modalități asemănătoare de a face anumite lucruri. Există, firește, foarte multe subiecte despre care puteți discuta în contradictoriu, dar aluatul din care

sunteți făcuți este în esență același.

Noi, oamenii, suntem niște animale sociabile. Trăim în comunități. Este un lucru mult mai „normal” și mai rațional ca oamenii să se înțeleagă unii cu alții decât să se certe, să se lupte și să se sfădească între ei. Ironia sorții constă în faptul că societatea ne-a impus o teamă față de semenii noștri – ca să ridice o barieră între noi și cei din jur. Trăim într-o societate care pretinde că își alimentează izvorul unității prin intermediul iubirii, dar o face, de fapt, prin intermediul fricii. Mass media ne sperie de moarte prin avertismente și titluri cumplite referitoare la cutremure și prăbușiri de avioane, tragedii și calamități naturale. Descoperim titluri care ne întrebă dacă avem asigurare, dacă suntem prea grași sau prea slabi, dacă detectorul de incendii funcționează și dacă funeraliile nu sunt prea scumpe. Rapportul natural este o condiție primordială pentru sănătatea, evoluția și supraviețuirea noastră.

Rapportul inerent

Poate că ați călătorit într-o țară străină unde oamenii nu vorbesc limba voastră. Vă simțiți incomod – și deveniți suspicioși – atunci când nu puteți fi înțeleși. Apoi, deodată, întâlniți pe cineva din țara voastră. Individul vorbește aceeași limbă ca voi, lucru care îi conferă statutul de cel mai bun prieten – cel puțin, pe timpul vacanței. Împărtășiți experiențe și opinii referitoare la locurile unde se află cele mai bune restaurante sau unde puteți face cele mai bune afaceri. Veți schimba, fără îndoială, informații personale despre familia și munca voastră. Veți aborda nenumărate subiecte pentru că vorbiți aceeași limbă. Acesta este rapportul inerent. Poate că entuziasmul vă va determina să continuați această prietenie și pe tărâmurile natale doar ca să descoperiți că – exceptând limba și țara – nu aveți nimic în comun, iar relația se va „topi” de la sine.

Acest rapport nu se limitează doar la limbă și geografie. Întâlnirile întâmplătoare apar la tot pasul – la serviciu, la supermarket, la „spălătorie” sau într-o stație de autobuz.

Secretul procesului de stabilire a raportului cu oameni necunoscuți este să învățăm cum să devenim aidoma lor. Din fericire, acest lucru este foarte simplu și distractiv. Ne permite să privim fiecare întâlnire în parte ca pe un joc, un puzzle și o oportunitate în același timp.

Raportul planificat

Când interesele sau tiparele comportamentale ale unor persoane sunt sincronizate, se spune că acești oameni au stabilit raportul. După cum știm deja, raportul poate fi rezultatul unor interese reciproce sau a unor situații sau circumstanțe deosebite. Dar atunci când nici una dintre aceste condiții nu este prezentă, trebuie să stabilim raportul planificat – și acesta este subiectul cărții mele.

Când trebuie să stabilim raportul planificat, reducem în mod deliberat distanța și diferențele dintre noi și interlocutorul nostru, luptându-ne să descoperim terenul comun. Când reușim acest lucru, stabilim o legătură spontană cu persoana sau persoanele respective, pentru că ne asemănăm – am devenit aidoma lor.

În timpul procesului de stabilire a raportului între Mark și Tanya, în povestea de pe pagina următoare, există mai multe aspecte importante care trec neobservate de un ochi nevizat. Așadar, în timp ce interesul lor pentru timbre iese la iveală, se manifestă și o similitudine comportamentală. Limbajul trupului, expresiile faciale, tonalitățile vocii, contactul vizual, ritmul respirației și multe alte activități încep să se sincronizeze. Mai simplu spus, ei adoptă în mod inconștient un comportament asemănător. Își sincronizează acțiunile.

Terenul comun

Mark participă la o cină oficială și stă la masă împreună cu alte opt persoane. Urăște aceste evenimente și – ca de obicei – nu-și găsește cuvintele. Teama începe să pună stăpânire pe el.

Nu cunoaște pe nimeni, cu excepția contabilului său, care se află la celălalt capăt al sălii, stârnind râsul tuturor. Deodată, invitata care stă vis-à-vis de el, o tânără îmbrăcată într-o rochie albastră, strălucitoare, a cărei privire se intersectase cu a lui puțin mai devreme, deși nu și-au adresat nici un cuvânt, îi spune bărbatului din stânga ei că este o colecționară înverșunată de timbre. La fel ca Mark!

Mark este fericit pentru că i s-a oferit șansa să vorbească cu ea. Ei au ceva în comun – timbrele. Mark preia cuvântul și îi povestește Tanyei despre timbrul său atât de rar – „Poached Egg” – din 1948 și despre felul în care l-a găsit atunci când a făcut pană cu Pontiacul său în orașul Cortlandville, situat în statul New York. Ținându-și coatele pe masă și sprijinindu-și cu grație obrazul cu un deget, Tanya se apleacă spre Mark; pupilele i se dilată treptat în timp ce umerii devin din ce în ce mai relaxați. Mark își sprijină – la rândul lui – coatele pe masă, zâmbește odată cu Tanya și dă din cap în același timp cu ea. Tanya soarbe puțină apă din pahar, iar el se trezește făcând același lucru...

Mark și Tanya au stabilit raportul. S-au conectat și au pus bazele unei relații cu ajutorul unui interes comun. Rapportul lor este evident la mai multe niveluri – indiciile și ritmurile pe care le preiau și le trimit unul altuia; modificările imperceptibile de comportament pe care le fac fără să se gândească. Interesul comun i-a ajutat să se apropie unul de altul și acum fiecare dintre ei își modelează comportamentul în funcție de celălalt. Cine știe unde va duce acest raport? Se plac pentru că se aseamănă, iar balanța raportului a început să se echilibreze. Au reușit să stabilească o relație în mai puțin de 90 de secunde.

Rapportul planificat ia naștere prin modificarea deliberată a comportamentului, chiar și pentru o perioadă scurtă de timp, ca să devenim asemenea interlocutorului nostru. Jucăm rolul unui „cameleon” pentru a stabili o legătură. Modul și lucrurile pe care le puteți adapta constituie subiectele acestei cărți.

Acest proces implică atitudinea, aspectul exterior, trupul, expresia facială, ochii, tonalitățile vocii, talentul de selectare și

structurarea a cuvintelor în timpul unei conversații și capacitatea de a descoperi simțul preferat al interlocutorului nostru. La toate acestea se adaugă abilitatea de a asculta și observa, cât și o „doză” serioasă de curiozitate. Nu avem nevoie de accesorii, instrumente, afrodisiace, medicamente, cecuri etc., ci doar de talentele cu care ne-am născut – și de dorința extraordinară de a ne afla în compania altor oameni.

Capitolul 4

Atitudinea joacă rolul cel mai important

Mintea și trupul uman fac parte din același sistem. Ele se influențează reciproc. În momentele în care ești fericit, totul îți trădează această fericire – înfățișarea, cuvintele, tonalitățile vocii etc. Încercați să adoptați o înfățișare tristă în timp ce săriți în aer și aplaudați sau încercați să afișați un aer vesel în timp ce stați chirciți pe un scaun cu capul în pământ! Atitudinea controlează mintea, iar mintea transmite limbajul trupului.

Atitudinea influențează dispoziția sufletească, tonalitățile vocii, gândurile și alegerea cuvintelor. Ea domină limbajul facial și pe cel al trupului. Odată ce mintea umană impune o anumită atitudine, deținem prea puțin controlul asupra semnalelor pe care le transmite trupul nostru. Trupul uman este înzestrat cu propria sa minte și va afișa tiparele comportamentale în funcție de atitudinea pe care o adoptați în momentul respectiv.

Atitudinea *utilă*

Indiferent ce faceți sau unde locuiți, atitudinea este cea care determină calitatea relațiilor voastre – ca să nu mai vorbesc și despre celelalte aspecte importante ale vieții.

De opt ani, apelez la serviciile aceleiași bănci. Din când în când primesc câte o scrisoare din partea unei persoane pe care nu o cunosc (îmi scrie numele greșit), care îmi spune că este o plăcere faptul că sunt un client fidel al băncii respective. În ciuda eforturilor de a-și îmbunătăți serviciile, băncile sunt aceleași peste tot în lume, iar banca mea nu face excepție de la regulă. Așadar, de ce continui să fac operațiuni bancare la aceeași filială, când s-au deschis recent alte două bănci rivale mult mai aproape de casa mea? Din comoditate? Firește că nu. Îmi oferă rate mai convenabile? Nicidecum. Servicii mai bune? Nu. Nimic din toate acestea nu-mi justifică loialitatea. Este

vorba de Joanne, una dintre casiere. Ce îmi oferă Joanne? Mă face să mă simt bine. Cred că ține la mine și sunt convins că și alți clienți îmi împărtășesc părerea. Îți dai seama de asta din modul în care vorbesc cu ea. Această doamnă fermecătoare conferă locului o lumină aparte.

Cum reușește Joanne să facă asta? Foarte simplu. Știe ce vrea: să aibă clienți mulțumiți. Adoptă o atitudine utilă sau – mai bine spus – două atitudini utile, congruente. Este veselă și manifestă un interes deosebit pentru meseria sa, toată lumea având de câștigat: eu – în calitatea mea de client, colegii, compania, familia ei și – firește – ea însăși. Lucrurile pe care Joanne ni le dăruiește prin intermediul atitudinii ei utile i se întorc înmiiit, conferindu-i bucurie și împlinire. Și asta fără să o coste nici un cent.

Atitudinea inutilă

Doi oameni pot să manifeste atitudini diferite față de aceleași experiențe. În momentul în care manifestă o atitudine similară față de aceeași experiență, între ei se formează o legătură puternică. Atitudinea este contagioasă și – pentru că este înrădăcinată în interpretarea emoțională a experiențelor – ea poate fi distorsionată și modelată – în sens pozitiv sau negativ.

Ce se întâmplă atunci când oamenii își pierd controlul și cad pradă mâniei? Înfațișarea lor este beligerantă (limbajul trupului) tonul vocii este aspru, iar cuvintele lor sunt amenințatoare. Prezența lor îți provoacă teamă. Acesta este un exemplu de atitudine inutilă. De câte ori nu vi s-a întâmplat să vedeți părinți nervoși care își ceartă copiii pentru că au răsturnat bananele de pe rafturile unui supermarket? De câte ori nu ați întâlnit vânzătoare plictisite, complet dezinteresate de munca lor? Sau doctori nerăbdători și irascibili? Toate acestea intră în categoria atitudinilor inutile. Nu susțin că este un lucru bun sau rău: vreau doar să subliniez faptul că – din punctul de vedere al procesului de comunicare – mesajul pe care acești oameni doresc să-l transmită are de suferit. Asta în cazul în care doresc să transmită vreun mesaj. Și chiar despre

asta este vorba. Atitudinile inutile sunt caracteristice oamenilor care nu știu ce vor să obțină de pe urma procesului de comunicare.

*Nu uitați, litera **K** de la **KFC** vine de la „Know what you want” (Cunoașteți-vă scopul!) Dacă nu știți ce scop aveți, nu vă puteți transmite mesajul și nu puteți stabili relații cu semenii voștri.*

Gândirea oamenilor se bazează pe termeni negativi precum „Nu vreau” în locul celor pozitivi – „Vreau”, iar atitudinea lor reflectă acest lucru. O frază de genul „Nu mai vreau ca șeful să țipe la mine” este însoțită de o atitudine complet diferită față de o situație în care spui „Vreau postul șefului meu” sau „Vreau să fiu promovat”. În mod similar, o propoziție de genul „M-am săturat să vând cravate toată ziua” transmite imaginației noastre o atitudine și un set de semnale cu totul diferite față de cazul în care spui „Vreau să mă aflu la cârma unei nave de pescuit în portul Honey Harbor”.

Imaginația este cea mai puternică forță de care dispunem – mai puternică decât voința. Gândiți-vă la asta! Imaginația proiectează experiențe senzoriale în mintea noastră prin intermediul limbajului imaginilor, sunetelor, sentimentelor, mirosurilor și gusturilor. Imaginația distorsionează realitatea. Poate să acționeze în avantajul sau în detrimentul nostru. Ne poate face să ne simțim minunat sau îngrozitor. Așadar, cu cât furnizăm imaginației noastre informații mai bune, cu atât ne putem organiza mai bine gândirea, atitudinile și viața.

Alegerea vă aparține

Vestea bună este că vă puteți alege singuri atitudinea. Și dacă sunteți liberi să vă alegeți atitudinea dorită, de ce să nu alegeți o atitudine utilă?

Să spunem că tocmai ați aterizat pe Aeroportul Internațional din Miami și ați pierdut legătura spre Omaha. Trebuie să vă urcați cu orice preț în următorul avion, așa că vă duceți la ghișeu de bilete și începeți să țipați la funcționar.

Aceasta este o atitudine inutilă. Dacă vrei să obții ajutorul funcționarului, cel mai bun lucru pe care îl poți face este să adopți o atitudine utilă care să ducă la stabilirea raportului.

Am reușit de multe ori să anulez – cu vorba bună – amenzi date de polițistul de la circulație (am mai dat și greș uneori), amenzi primite nu doar pentru că am parcat în locuri nepermise. Sunt convins că – dacă m-aș fi certat cu polițistul, dacă m-aș fi enervat și i-aș fi spus că sunt vărul primarului și nu voi mai vizita niciodată orașul acela – aș fi ratat negocierile de la bun început. Dacă vreau să stabilesc o relație cu polițistul, să-l determin să fie tolerant și să nu-mi dea amendă, trebuie să adopt o atitudine pozitivă și să spun: „Îmi pare rău” sau „M-ați prins pe picior greșit” sau „Ce prost am fost!” sau „Da, aveți dreptate, mulțumesc”.

Ultima dată când un ofițer de poliție m-a tras pe dreapta, acest lucru s-a întâmplat în locul de parcare de la supermarketul din cartierul meu. Am ieșit din mașina mea și m-am îndreptat spre cea de poliție. După aspectul său fizic (avea barbă și o statură impunătoare), am dedus că făcea parte din categoria oamenilor care acordă o importanță deosebită elementelor kinestezice (veți afla mai multe lucruri despre acest subiect puțin mai târziu), așa că primele cuvinte pe care le-am rostit au fost: „M-ați prins.” Și asta pentru că m-a prins într-adevăr pe picior greșit. Mi-a ținut un discurs binemeritat referitor la greșeala comisă și m-a lăsat să plec doar cu un avertisment. Scopul acestei povestiri este să scot în evidență faptul că atitudinea mea a fost cea care a stabilit cursul acțiunii – pentru că știam ce voiam.

În situațiile în care te confrunți direct cu o persoană, atitudinea este primordială. Este forța centrală a vieții noastre – ne controlează și ne influențează calitatea și aspectul tuturor acțiunilor noastre.

Nu este nevoie de prea multă imaginație ca să identificăm atitudinile inutile – mânia, nerăbdarea, mândria, plictiseala, cinismul – așa că poate ar fi bine să zăbovim puțin și să

analizăm împreună atitudinile utile. Când întâlnim o persoană pentru prima dată, putem să ne manifestăm curiozitatea, entuziasmul, sollicitudinea sau farmecul personal. Sau caracteristica pe care eu o consider cea mai importantă – deschiderea. Contactele calde, pline de deschidere, pot declanșa – în opinia oamenilor de știință – substanțele plăcerii. Nu cred că mai este nevoie să spun că toate atitudinile utile enumerate în tabelul de mai jos sunt mult mai eficiente decât răzbunarea și lipsa de respect.

Atitudini utile	Atitudini inutile
Cordialitate	Mânie
Entuziasm	Sarcasm
Încredere	Nerăbdare
Sollicitudine	Plictiseală
Relaxare	Impolitețe
Amabilitate	Aroganță
Curiozitate	Pesimism
Ingeniozitate	Neliniște
Destindere	Bădărănie
Bunăvoință	Suspiciune
Farmec	Răzbunare
Calm	Teamă
Răbdare	Timiditate
Prietenie	Dispreț
Veselie	Sfială
Atenție	Supunere

Întrebați-vă: „Ce vreau în acest moment? Ce atitudine mă va ajuta să-mi ating scopul?” Nu uitați că – atunci când vă confrunțați cu semenii voștri – trebuie să luați în considerare doar două tipuri de atitudine: atitudinea utilă și atitudinea inutilă.

De câte ori nu ați văzut un interviu televizat în care moderatorul își afișează frustrările? Sau de câte ori nu vi s-a întâmplat să întâlniți un vânzător într-un magazin care vă dă de înțeles că își dorește să fie oriunde în altă parte; un coleg

care se poartă urât cu tehnicianul care poate să repara fotocopiatorul; sau pasageri care îi vorbesc nepoliticos șoferului de taxi, singura persoană care îi poate duce la timp la biserică? Toate acestea sunt exemple de atitudini inutile. Iar misiunea lor este eșecul.

Atitudinea utilă este unul dintre cele mai importante instrumente de transmitere a factorului simpatie – și face minuni. Ținuta, mișcările și expresia facială emit informații prețioase despre voi chiar înainte de a rosti vreun cuvânt.

Cu cât aflați mai repede care vă este scopul și care este atitudinea pozitivă ce vă va ajuta să-l atingeți, cu atât se vor modela mai rapid limbajul trupului, vocea și cuvintele alese – toate având același rol: împlinirea obiectivului stabilit.

Concluzia este evidentă. Oamenii care știu ce vor își duc misiunea la bun sfârșit, pentru că se concentrează asupra obiectivului lor, privesc viața dintr-o perspectivă optimistă, iar atitudinea le reflectă acest optimism debordant. Data viitoare când veți întâlni o persoană necunoscută, adoptați o atitudine veselă și observați cum întreaga voastră ființă se modelează în funcție de atitudinea adoptată! Înfățișarea voastră va trăda un aer vesel, tonul vocii va fi vesel, iar cuvintele vor radia – la rândul lor – veselie. Acesta este „bagajul comunicării”.

Reacțiile oamenilor se vor modela în funcție de semnalele pe care le transmiteți. În următorul capitol, vom analiza cu lux de amănunte modul în care aceste semnale „fuzionează” pentru a crea o imagine pozitivă.

Declanșarea amintirilor frumoase

Știați că anumite sunete vă pot stârni amintiri deosebite? Când aveam 8 ani, am mers împreună cu mama într-o stațiune, unde – la un moment dat – am cumpărat gogoși proaspete de la o gheretă. În fundal, se auzea melodia lui Paul Anka – „Diana”. Acum, ori de câte ori aud acest cântec, simt mirosul gogoșilor proaspete și îmi aduc aminte de o vacanță minunată. Cântecele este cel care declanșează mecanismul memoriei. Factorul declanșator poate fi un sunet sau un element vizual. Poate fi un sentiment sau o acțiune. Și –

incredibil – poate fi și un pumn încleștat.

Faceți următorii pași și veți înțelege ce vreau să spun! Folosiți mâna cu care scrieți și încleștați-o! Apoi, dați-i drumul! Repetați acțiunea de câteva ori! Acesta va fi factorul declanșator.

1. *Adoptați o atitudine utilă* – o atitudine ce se va dovedi eficientă atunci când veți întâlni pe cineva! Poate fi curiozitatea, ingeniozitatea, bunăvoința, răbdarea sau oricare altă atitudine ce va lucra în favoarea voastră. Dar trebuie să fie o atitudine care și-a dovedit deja eficiența într-un anumit moment din viața voastră și la care puteți apela oricând.

2. *Găsiți un loc confortabil*, liniștit și puțin întunecos, unde să nu fiți deranjați timp de 10 minute! Așezați-vă pe un scaun, puneți-vă ambele picioare pe podea, respirați încet folosindu-vă abdomenul (nu pieptul) și relaxați-vă!

3. *Acum sunteți gata*. Închideți ochii și evocați un moment când ați adoptat atitudinea pe care acum doriți s-o treziți la viață! Cu ochiul minții faceți o fotografie a evenimentului respectiv! Evocați toate detaliile pe care vi le amintiți! Ce se afla în prim plan și în fundal? Cum este fotografia – clară sau estompată; este în culori sau alb-negru? Este mare sau mică? Nu vă grăbiți și încercați s-o redați cât mai aproape de adevăr! Acum, integrați-vă în fotografie și priviți locurile cu ochii voștri! Analizați cu atenție tot ce vedeți!

4. *Evocați apoi sunetele asociate cu imaginea respectivă!* Identificați locul de unde vin sunetele: de la dreapta, de la stânga, din față sau din spate? Sunt stridente sau melodice? Ce fel de sunete sunt? Voci omenești? Muzică? Ascultați ritmul și tonalitatea acestora! Ascultați cu atenție și sunetele își vor face apariția! Analizați particularitățile fiecărui sunet în parte și încercați să descoperiți care este contribuția lor la alegerea atitudinii!

5. *Evocați senzațiile fizice asociate cu evenimentul respectiv:* senzația lucrurilor care vă înconjoară, temperatura aerului, îmbrăcămintea, părul, locul unde stați sau pe care stați etc! Analizați sentimentele pe care le trăiți! De unde vin? Concentrați-vă asupra acestor sentimente minunate și savurați-le! Trăiți-le la maxim! Identificați mirosurile și

gusturile care au jucat un rol important la momentul acela și „gustați-le” din plin!

6. *Ținându-vă ochii închiși încă*, „priviți” scena dinlăuntrul memoriei voastre! Măriți imaginile și conferiți-le mai multă claritate! Conferiți sunetelor mai mult volum și claritate! Sentimentele trebuie să devină și ele mai puternice, mai profunde, mai bogate. Urmăriți intensitatea sentimentelor și lăsați-vă purtați pe aripile lor!

7. *Hiperbolizați totul cât mai mult cu putință!* Acum, trupul și mintea vor trăi din nou bucuria experienței. O vor vedea, o vor auzi și o vor simți. Conferiți senzațiilor cât mai multă putere! Când simțiți că ați obosit, încheștați pumnul pentru a ancora experiența în locul acela unic! Lăsați-vă cuprinși de magia senzațiilor! Descătușați pumnul și permiteți senzațiilor să vă cuprindă trupul! Repetați acest exercițiu și apoi relaxați-vă mâna și trupul! Reveniți cu picioarele pe pământ și continuați să vă relaxați!

Așteptați câteva minute, apoi puneți la încercare elementul declanșator! Strângeți pumnul și observați cum sentimentele vă copleșesc simțurile! Repetați exercițiul după câteva minute! Sunteți pregătiți să apelați la această atitudine pozitivă ori de câte ori doriți.

Capitolul 5

Acțiunile sunt mai grăitoare decât cuvintele

Primele impresii sunt puternice. Alături de reacțiile instinctive de tip luptă sau fugi, cântărim și oportunitățile pe care le implică fiecare întâlnire în parte.

Oricât ne-am strădui, nu putem ignora faptul că imaginea și aspectul exterior joacă un rol extrem de important atunci când întâlnim pe cineva pentru prima oară. În timpul procesului de stabilire a raportului, aspectul fizic și ținuta adoptată contribuie la crearea impresiilor pozitive, dar cum putem să construim relații personale? Cum putem să proiectăm aspectele plăcute ale personalității noastre unice?

Limbajul trupului

Limbajul trupului, care include ținuta, expresiile faciale și gesturile, este responsabil pentru mai bine de jumătate dintre reacțiile oamenilor și concluziile pe care le trag în privința noastră.

Când oamenii se gândesc la limbajul trupului, cred că acesta implică mișcările corporale de la gât în jos. Dar cele mai multe mesaje pe care le transmitem semenilor noștri – mesaje pe care ei își bazează concluziile – se datorează mișcărilor corporale de la gât în sus. Gesturile faciale, înclinările și semnele pe care le facem cu capul au o putere de transmitere a informațiilor care o egalează sau chiar o depășește pe cea transmisă de corp de la gât în jos.

Semnalele pe care le transmitem prin intermediul trupului sunt universale și bogate în semnificații. Unele dintre ele ne sunt induse încă de la naștere; pe altele le preluăm din societate sau din cultura în care trăim. Pretutindeni în lume, spaima îi determină pe oameni să-și ducă mâna la inimă și/sau le îngheață sângele în vene. Un zâmbet este un zâmbet pe toate continentele, în timp ce tristețea este redată – la New

York, dar și în Papua Noua Guinee – cu ajutorul buzelor bosumflate. Pumnii încleștați trădează o hotărâre fermă, iar palmele deschise sugerează adevărul atât în Islanda, cât și în Indonezia.

Și indiferent unde vă aflați, veți descoperi că mamele și tații își protejează instinctiv copiii, lipindu-le capul de pieptul lor, aproape de inimă. Inima este „personajul” principal. Expresiile faciale și limbajul trupului acționează în concordanță cu această misiune nobilă – protejarea motorului vieții, a sentimentelor, emoțiilor și dispozițiilor sufletești – inima.

S-au scris volume întregi despre limbajul trupului, dar – dacă ar fi să comprimăm totul – ar trebui să spunem că această formă de comunicare poate fi împărțită în două categorii importante: limbajul deschis al trupului și limbajul închis al trupului. Limbajul deschis al trupului expune inima, în timp ce limbajul închis al trupului o protejează. În procesul de stabilire a raportului, putem gândi în termeni precum gesturi cuprinzătoare și non-cuprinzătoare.

■ *Limbajul deschis al trupului*

Limbajul deschis al trupului vă dezvăluie inima și trupul (în limitele decenței, firește) și sugerează cooperare, acord, dorință, entuziasm și aprobare. Aceste gesturi sunt evidente, menite să fie văzute. Ele dovedesc încredere. Ele spun „DA”.

Trupul nu știe să mintă. Inconștient, fără nici un impuls din partea noastră, transmite gândurile și sentimentele noastre – într-un limbaj propriu – trupurilor altor oameni, iar aceste trupuri înțeleg limbajul perfect. Orice contradicție de limbaj poate întrerupe dezvoltarea raportului.

În opera sa clasică – *How to Read a Person like a Book* – Gerard I. Nierenberg explică valoarea gesturilor deschise. Aceste gesturi includ palmele deschise, nu încleștate și brațele neîncruciate, dar și alte mișcări subtile, care îi spun interlocutorului: „Sunt alături de tine” și îi arată că este

acceptat. De exemplu, o haină descheiată expune inima atât la propriu, cât și la figurat. Aceste gesturi – îmbinate – spun: „Lucrurile merg bine.”

Gesturile pozitive, deschise, ajung la inima semenilor noștri. Aceste gesturi sunt în general lente și deliberate. Când o persoană deschisă reușește să stabilească o legătură cu inima altei persoane, se naște o relație puternică, iar încrederea reciprocă devine o certitudine. (Cunoașteți sentimentul creat de o îmbrățișare caldă? Sau de o discuție ca de la inimă la inimă?)

Când întâlniți o persoană pentru prima dată, poziționați-vă corpul în așa fel încât inima voastră să comunice cu inima interlocutorului! Este o mișcare cu adevărat magică.

Alte gesturi deschise includ următoarele mișcări: poziționarea palmelor pe umeri și ținerea picioarelor depărtate (această poziție dezvăluie entuziasm și bunăvoință); aplecarea spre interlocutor trădează interes, iar brațele și picioarele neîncrucișate trădează faptul că sunteți deschiși sugestiilor și opiniilor.

■ *Limbajul închis al trupului*

O poziție defensivă se manifestă prin adoptarea gesturilor care protejează trupul și apără inima. Aceste gesturi sugerează rezistență, frustrare, neliniște, încăpățănare, o stare de nervozitate și nerăbdare. Ele sunt gesturi negative și transmit un „NU” hotărât.

Brațele încrucișate sunt o dovadă certă a unui comportament defensiv. Ele ascund inima și apără sentimentele. Deși brațele încrucișate pot sugera și o poziție de relaxare, diferența între o poziție de acest gen și o poziție defensivă o constituie gesturile care însoțesc fiecare poziție în parte. De exemplu, țineți brațele încrucișate strâns lipite de piept sau într-o poziție relaxată? Palmele sunt deschise sau încleștate?

Gesturile defensive sunt adesea rapide, evazive și imposibil

de controlat. Trupul este dominat de atitudinea voastră – pozitivă sau negativă. În afară de brațele încrucișate, cele mai evidente gesturi defensive sunt evitarea contactului vizual și adoptarea unei poziții laterale a trupului. Fâțâiala neconținută este un alt gest negativ, care demonstrează o stare de nerăbdare sau de nervozitate.

Poți vedea imediat diferența dintre o persoană care îți vorbește deschis și cinstit și un individ care – în timpul discuției – îți evită privirea, stă cu brațele încrucișate și adoptă o poziție laterală a corpului. În primul caz, persoana stă în așa fel încât inima ei comunică direct cu inima ta. În cel de-al doilea caz, postura este defensivă; persoana își protejează inima așezându-se într-o poziție laterală. Una este deschisă, alta este închisă. Aceste două poziții generează sentimente diferite.

■ *Gesturi aparent ne semnificative*

Gesturile mâinilor fac și ele parte din limbajul trupului. Și ele pot fi împărțite în două categorii: gesturi deschise (reacții pozitive) și gesturi închise sau ascunse (reacții negative), doar că varietatea lor este mult mai mare și mai interesantă. Trebuie să subliniez faptul că gesturile individuale (ca și cuvintele de pe această pagină) nu spun prea multe lucruri. Doar în momentul în care se îmbină cu alte gesturi sau poate cu o expresie facială, sau o particularitate a limbajului trupului, poți să înțelegi că un pumn încleștat înseamnă „Calul meu a trecut primul linia de sosire!” și nu „Sunt atât de furios că îmi vine să-l pleznesc!”

Astfel de diferențe descoperim și când analizăm figura unei persoane. Un chip deschis zâmbește, stabilește contactul vizual, oferă reacții, manifestă curiozitate și interes prin ridicarea sprâncenelor. Într-o întâlnire întâmplătoare, un contact vizual de lungă durată spune: „Am încredere în tine. Nu mi-e teamă de tine.” El consolidează semnalele pozitive. Într-o conversație, la încheierea unei afirmații, putem indica din cap faptul că așteptăm un răspuns.

În partea opusă se situează un chip închis, care se

încruntă, se bosumflă și evită contactul vizual. Mai există o altă categorie negativă în care putem integra expresiile faciale. Este vorba despre un chip pe care îl descriem – politicos – ca fiind „un chip neutru, lipsit de expresie”. Acest chip este caracteristic persoanelor care ne privesc cu niște ochi goi, fără viață. În următorul capitol veți învăța cum să reacționați în fața unei „măști” de acest gen, căci – dacă nu știți cum să procedați – vă veți trezi într-o situație neplăcută și tulburătoare.

Analizez adesea chipurile spectatorilor mei și îi recunosc imediat pe cei care mi-au mai auzit discursurile. Îi recunosc, pentru că au întipărită pe chip „expresia recunoașterii”. Este vorba despre o privire sau poate chiar o atitudine care trădează anticiparea din clipa în care îi recunosc. Această privire poate face minuni – uneori – și în cazul indivizilor pe care nu i-ați întâlnit niciodată. Puneți imediat în practică următorul exercițiu – dacă sunteți singuri! Zâmbiți, ridicați-vă sprâncenele și dați-vă puțin capul pe spate, sugerând anticiparea, atunci când vă uitați direct în ochii unei persoane imaginare! Există și câteva variante ale acestui exercițiu: dați capul pe spate în timp ce privirea vă „alunecă” subtil în altă parte pentru a vă fixa apoi ochii imediat asupra interlocutorului, încruntându-vă sau țuguindu-vă buzele aproape imperceptibil! Exersați și apoi încercați-l în viața reală! Fiți cât mai subtili cu putință!

În primăvara trecută, am închiriat un microbuz pentru fiica mea și prietenele ei ca să le ducă la un bal studentesc. În timp ce plăteam la biroul de închirieri, am observat o femeie care stătea la biroul de vis-à-vis. Din felul în care mă privea am dedus că mă cunoștea, motiv pentru care am încercat să-mi aduc aminte unde am văzut-o. Nu am reușit.

— Îmi cer scuze că vă deranjez, i-am spus eu în cele din urmă, dar ne-am mai întâlnit cândva?

— Nu, îmi răspunse ea serioasă. Apoi, s-a ridicat în picioare, mi-a întins mâna și mi-a spus zâmbind: Bună, eu sunt Natalie.

M-am simțit obligat să-i vorbesc, iar ea mi-a răspuns politicos. S-a ridicat în picioare, mi-a oferit mâna, mi-a zâmbit

și s-a prezentat. Toate aceste gesturi au fost complet nevinovate – sau poate că nu? Nu știu ce să răspund la această întrebare. Dar am stabilit rapportul și am început să vorbim.

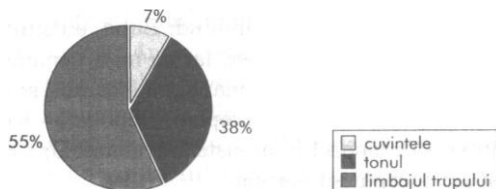
Flirtul

Comportamentul clasic specific flirtului presupune să-i sugerăm persoanei de lângă noi că o simpatizăm și că am dori să dezvoltăm o relație. Nu este de mirare, așadar, faptul că limbajul trupului joacă un rol considerabil în această „piesă” și – lucru și mai puțin surprinzător – un rol la fel de important îl joacă și contactul vizual. Nenumărate gesturi aparent ne semnificative intră în acțiune pentru a transmite mesajele sexuale: o ușoară înclinare a capului, păstrarea contactului vizual peste limita normală, mâinile care se plimbă prin păr sau unghiul coapselor. O privire laterală reprezintă un gest care sugerează îndoială, dar îmbinat cu un zâmbet vag și o micșorare a ochilor, se transformă într-un gest care ne indică – fără îndoială – flirtul.

Un bărbat trimite mesaje tipice artei flirtului adoptând o ținută țanțoșă; o femeie le trimite prin unduirea șoldurilor. Un bărbat își desface ușor nodul de la cravată; o femeie își umezește buzele. Fiecare dintre noi își manifestă interesul pentru o persoană de sex opus prin intermediul poziției corpului, privirilor și ținutei adoptate până în momentul în care se sincronizează și alte gesturi și transmit mesajul final – totul merge pe fâgașul dorit.

Congruența

De ce ne plac marii actori și îi ascultăm fascinați, deși știm că replicile pe care le rostesc sunt scrise de altcineva? Pentru că se bucură de credibilitate; pentru că sunt congruenți.



Mesaje contradictorii

Rosa, o chelneriță, împătorește reclama pe care a decupat-o dintr-un ziar, face curățenie pe masa unde va sta noul ei computer și pleacă din apartament.

La magazinul de electronice, în timp ce Rosa studiază ultimul model de computer marca Megahype, un vânzător tânăr observă reclama din ziar pe care o ținea în mână și se îndreaptă spre ea. Își descheie haina, se uită în ochii ei și o întâmpină cu palmele deschise.

— Văd că l-ați găsit deja, spuse el oferindu-i un zâmbet. Bună ziua, numele meu este Tony.

În următoarele 10 minute, Tony vorbește cu Rosa pe un ton relaxat și sincer. El își expune mâinile și se înclină din când în când spre ea în timp ce discută despre caracteristicile computerului. Rosa îi ascultă explicațiile cu mult interes, ținându-și capul într-o parte și mâna pe piept, iar Tony îi oferă o reducere de 95 de dolari.

În final, mângâindu-și barba în timp ce ia o hotărâre, Rosa dă afirmativ din cap.

— Da, spune ea, acesta este modelul pe care îl doresc.

— Minunat, spune Tony, frecându-și bucuroș palmele. Va mai dura doar cinci minute până voi găsi o cutie în care să-l ambalăm.

Rosa îi aruncă o privire piezișă și încruntată.

— Vreți să spuneți că nu există în stoc un computer nou, complet ambalat?

— E cam greu să găsim unul acum.

Tony își încleștează mâinile și le ascunde în buzunar.

— Acest model s-a bucurat de un succes considerabil – am epuizat stocul.

Își încheie haina, dă din umeri și râde nervos.

— Așadar, acesta este un model de prezentare, nu-i așa? spuse Rosa, clătinând din cap întrebătoare.

— Azi-dimineață l-am pus pe raft, spuse Tony cu un zâmbet fals.

Își încrucișează brațele pe piept și adoptă o poziție laterală, ca și când atenția i-ar fi fost distrasă de o altercație produsă în raionul din apropiere.

— Are aceeași garanție ca unul nou, spune el cu o voce neconvingătoare.

Rosa își mângâie nasul gânditoare.

— Azi-dimineață l-ați pus pe raft, da? Foarte bine. Vreau să-mi declarați asta în scris.

Tony se întoarce cu spatele la ea, sub pretextul că fixează niște cabluri – o scuză perfectă ca să nu se uite la Rosa. Își surprinde imaginea într-o oglindă de perete. *Doamne, ce idiot sunt!* își spune el în gând. Își mușcă buzele și se întoarce spre Rosa.

Dar Rosa plecase deja.

Pentru că este o chelnăriță bună, Rosa este obișnuită să descifreze limbajul trupului. Ea a văzut că gesturile vânzătorului sunt în vădită contradicție cu ceea ce spunea (fi lipsea congruența) și știa că trebuie să dea crezare gesturilor. Schimbarea nuanțelor vocii lui Tony de la un ton oficial la unul aproape rugător nu a făcut altceva decât să-i confirme îndoielile.

În 1967, profesorul Albert Mehrabian, în prezent profesor emerit de psihologie la UCLA, a realizat un studiu despre comunicare ce a devenit cunoscut în întreaga lume. Credibilitatea – susține el – depinde de congruența a trei aspecte din procesul de comunicare. Într-o lucrare intitulată „Decodarea comunicării incoerente”, el ne înfățișează procentele unui mesaj exprimat prin intermediul diferitelor canale de comunicare: 55% dintre reacțiile noastre se datorează stimulilor vizuali; 38% – elementelor auditive; și 7% – cuvintelor pe care le folosim.

Profesorul a numit aceste trei canale – cei trei V ai

procesului de comunicare: vizual, vocal și verbal. Și pentru a ne putea bucura de credibilitate, aceste elemente trebuie să transmită același mesaj. Aceasta este baza raportului planificat. Peste jumătate din procesul de comunicare este non-verbal. Limbajul trupului este cel care joacă rolul cel mai important: modul în care reacționăm, ne îmbrăcăm, ne mișcăm, gesticulăm etc.

Aveți nevoie de dovezi? Amintiți-vă de un moment în care v-ați aflat în compania unei persoane care stătea cu brațele încrucișate, dădea agitată din picioare, părea nervoasă și v-a spus pe un ton răstit: „Mă simt bine!” Pe care dintre aceste indicii le-ați crezut – cuvintele, limbajul trupului sau tonul vocii? Mesajele fizice sunt adesea mult mai puternice decât cuvintele rostite. Deoarece 55% din procesul de comunicare se datorează limbajului trupului, încercați să vedeți cât de ușor este să trimiteți – în mod conștient sau nu – prin intermediul acestui tip de limbaj semnale deschise sau defensive! Gesturile, mai mult decât cuvintele, sunt adevărate indicii ale reacțiilor noastre instinctive.

Dacă vreți să le inspirați încredere celor din jur, trebuie să fiți congruenți. Limbajul oral și cel al trupului trebuie să comunice același lucru. În caz contrar, interlocutorul va recepționa mesaje contradictorii, iar procesul de comunicare va avea de suferit. Ambii interlocutori se vor simți incomod, iar raportul va fi mult mai greu de stabilit. În momentul în care oamenii observă o discrepanță între gesturi și cuvinte tind să dea crezare gesturilor și reacționează în consecință.

Cuvinte versus tonalitate

Rostiți fiecare propoziție de mai jos pe un ton diferit, care să sugereze mânia, plictiseala, mirarea și flirtul! Observați cum limbajul trupului, expresia facială și respirația se îmbină și se sincronizează pentru a reda starea emoțională!

„E târziu.”

„M-am săturat.”

„Uită-te la mine!”

„Unde te-ai născut?”

Ca să verificați tonalitatea, roștiți una sau două dintre aceste propoziții în compania unui prieten! Vedeți dacă prietenul vostru poate să identifice stările sufletești pe care încercați să le redați! Dacă nu reușește să le identifice, exersați până când nu mai există nici o urmă de echivoc!

Așadar, congruența ia naștere atunci când trupul, tonul vocii și cuvintele se sincronizează perfect. Iar când trupul, tonul vocii și cuvintele comunică același lucru, dați dovadă de sinceritate, iar oamenii vor fi tentați să vă ofere încrederea lor. Acesta este motivul pentru care atitudinea pozitivă este atât de importantă. Sinceritatea, sau congruența, este ingredientul cheie pentru clădirea încrederii, care deschide porțile construirii relațiilor personale și raportului.

Asigurați-vă că gesturile, cuvintele și tonalitățile vocii transmit același lucru! Fiți mereu cu ochii în patru ca să descoperiți incongruența altora! Conștientizați sentimentele pe care vi le stârnește această incongruență!

Am văzut cu toții filme vechi în care protagoniștii merg cu mașina și răsucesc volanul cu disperare într-o parte și-n alta, deși vedem în fundal că drumul este drept ca în palmă. Este un truc – deoarece filmările au avut loc într-un studio, iar actorii sunt „legănați” într-o mașină surogat. Simțurile v-au spus imediat că există ceva în neregulă, că nu există o concordanță perfectă, motiv pentru care nu puteți crede ceea ce vedeți. Sau vi s-a întâmplat ca o persoană să se înfurie pe voi și apoi – în mijlocul unei confruntări agresive – să schițeze un zâmbet sinistru, care dispare la fel de repede cum a apărut? Un lucru descurajant. Acesta este un alt exemplu de comportament incongruent. Zâmbetul nu poate fi văzut niciodată în compania mâniei; nu este sincer.

Recunoașterea comportamentului incongruent reprezintă un alt instinct de supraviețuire. Dacă ești în concediu și ești abordat de un individ complet necunoscut, care îți zâmbește în timp ce își freacă mâinile bucuroși, se linge pe buze și îți spune: „Bună dimineața. Ce-ai zice să investești în afacerea

secolului?”), mai mult ca sigur că ai deveni suspicios. O „scanare” rapidă a congruenței este instinctivă – un alt motiv pentru care primele impresii joacă un rol atât de important.

Emoțiile și intențiile unei persoane sunt adesea neînțelese de cei din jur. De exemplu, una dintre participantele la seminariile mele a descoperit că folosea în mod inconștient un ton al vocii care era incongruent cu ceea ce spunea. „Nu, nu sunt nelămurită, sunt foarte atentă”, a spus ea cu insistență când a fost pusă la încercare. „Nu, nu sunt tristă, sunt relaxată”, a susținut ea apoi. Jocul a continuat în același fel până când a izbucnit în lacrimi și a spus: „Acum înțeleg de ce copiii mei îmi spun mereu: «Mamă, de ce ești tot timpul supărată pe noi?» și *nu* sunt supărată. Uneori, sunt doar nervoasă.”

Aceeași doamnă ne-a mărturisit că – la serviciu – colegii o acuză de sarcasm, dar – în opinia ei – nimic nu este mai departe de adevăr. De fapt, sarcasmul îl constituie cuvintele rostite pe un ton conflictual, astfel că interlocutorul are tendința de a crede ce îi sugerează acest ton al vocii. Imaginați-vă că v-ați dezamăgit echipa, iar cineva exclamă „Minunat!” pe un ton care trădează supărarea. Este un exemplu cu totul diferit de cel în care – să spunem – marchezi un gol fantastic, iar aceeași persoană spune cu încântare: „Minunat!”

Congruența presupune, așadar, o regulă fermă: dacă gesturile, tonul și cuvintele voastre nu transmit același lucru, oamenii vor da crezare gesturilor. Duceți-vă la o persoană cunoscută, mușcați-vă buzele și spuneți-i: „Îmi placi”, ridicând din sprâncene și ținându-vă mâinile încrucișate! Întrebați-o apoi ce părere are de replica voastră! Sau poate și mai bine, spuneți acest lucru în fața oglinzii! Sunt convins că ați înțeles ce vreau să spun. Gesturile sunt cele care sugerează adevărata stare sufletească.

Fii tu însuți!

Sunteți nervoși atunci când trebuie să faceți cunoștință cu cineva? Din punct de vedere psihologic, starea de nervozitate

și cea de bucurie au foarte multe lucruri în comun: ritmul accelerat al inimii, nodul din stomac, respirația sacadată care se desfășoară în piept și neastâmpărul general. Dar în timp ce una dintre aceste stări poate deveni o rampă de lansare, cealaltă vă poate arunca în adâncurile întunericului. Spaima însoțește adesea starea de nervozitate și acest lucru accelerează – în mod firesc – activitățile trupului. Pentru că nervozitatea este rezultatul unui proces de conștientizare exacerbat, încercați să încetiniți și să redirecționați acest proces! O strategie eficientă în acest sens este să vă imaginați că nările se află sub buric, iar respirația are loc acolo. Cu cât procesul este mai lent, cu atât veți deține controlul mai mult.

Cu cât veți începe mai repede să vă spuneți că sunteți bucuroși și nu nervoși, cu atât vă veți convinge mai curând subconștientul de acest fapt și vă veți induce această stare. Și asta este tot ceea ce contează. Schimbați-vă atitudinea, iar limbajul trupului și tonalitățile vocii se vor schimba și ele ca să reflecte această nouă atitudine adoptată! Nu uitați că oamenii sunt la fel de nerăbdători să stabilească raportul ca și voi! Vor fi tentați să nutrească impresii favorabile despre voi în detrimentul celor negative.

Nu exagerați! Într-un studiu efectuat la Universitatea Princeton, studenții de ambele sexe au fost întrebați ce metode folosesc atunci când încearcă să impresioneze pe cineva la prima întâlnire. Exagerarea a fost cea mai des menționată. Nu zâmbiți prea mult, nu încercați să epatați printr-o inteligență exacerbată, nu fiți extrem de politicoși și evitați tendința de a le vorbi oamenilor de sus!

În momentul în care vă veți modela atitudinea, oamenii vor începe să observe caracteristicile care vă transformă într-o persoană unică – trăsături care vă disting de ceilalți și vă individualizează. Veți scoate astfel în relief cu mai multă ușurință aspectele pozitive și agreabile ale personalității voastre unice, veți deține controlul și veți avea mai multă încredere în capacitatea voastră de a stabili raportul după propria voință.

Este imposibil să dai dovadă de incongruență în momentul în care reușești să-ți modelezi atitudinea. Pentru că este o carte de vizită, atitudinea reprezintă un element esențial în crearea unei impresii pozitive asupra unei persoane complet necunoscute.

Capitolul 6

Oamenilor le plac indivizii care seamănă cu ei

Vecinului meu îi place să pescuiască. Și celor doi fii ai lui le place pescuitul. Apropo, ei seamănă foarte mult cu tatăl lor; până și mersul este asemănător cu cel al părintelui lor. Ce legătură extraordinară! Eu nu pescuiesc și nici cei cinci copiii ai mei nu agreează acest sport, dar suntem înzestrați cu toții cu același simț al umorului. Uluitor! Mătușa mea din Scoția este doctor. Fiica ei are aceeași meserie. Ele gândesc la fel. O altă coincidență? Instalatorul nostru provine dintr-o familie de instalatori. Vânzătoarea de la care am cumpărat o bucată de brânză Gouda la târgul de miercuri din Leiden, în apropiere de Amsterdam, le are ca „subalterni” pe mama și pe fiica ei. Ele se îmbracă toate la fel.

Ce se întâmplă aici? Este vorba de vreun șablon? De ce acești oameni seamănă atât de mult? Li s-a impus încă de la naștere un comportament armonios din punct de vedere fizic și mental. Ei se bazează cu toții pe sincronizare.

Încă de la vârsta de 3 ani, mezinul vecinului meu a mânuit undița cu foarte mult respect, la fel ca tatăl său. Se așează într-o anumită poziție, ca tatăl său, și atunci când aruncă cârligul se uită din când în când la el ca să vadă dacă procedează corect; o privire aproape imperceptibilă a tatălui său îi spune să continue, alta îi transmite să fie atent, iar o altă expresie îi spune că a greșit. Băiatul își folosește propriile instincte ca să învețe lecțiile tatălui său, descifrându-i expresiile faciale, limbajul trupului și tonalitățile vocii. Acum este un maestru în această artă tacită a comunicării – la fel ca tatăl său.

Sincronizarea naturală

Învățăm lecțiile vieții și dobândim anumite însușiri și tipare comportamentale cu ajutorul ghidării și raportului

stabilit cu semenii noștri. În timp ce percepem semnale de la părinții, prietenii, profesorii sau instructorii noștri, cât și de la televizor, din filme sau din mediul în care trăim, ne modelăm comportamentul, îl organizăm și îl sincronizăm în funcție de comportamentul și reacțiile emoționale ale celor din jur. Fără s-o știm, ne sincronizăm cu semenii noștri încă de la naștere. Ritmurile organismului unui bebeluș se sincronizează cu cele ale mamei sale. Dispoziția unui prunc este influențată de dispoziția tatălui său; un copil își alege jucăriile preferate în funcție de dorințele și plăcerile copiilor de vârsta lui; gusturile unui adolescent se aliniază modei, iar preferințele unui adult sunt influențate de prieteni, colegi și comunitatea în care trăiește.

Ne sincronizăm tot timpul cu cei din jur. Ne dezvoltăm datorită acestei sincronizări și nu putem exista fără ea. Ne influențăm comportamentul reciproc; în clipa în care ne aflăm în preajma altor oameni, ne modelăm comportamentul în funcție de cel al interlocutorilor noștri. Acesta este procesul de sincronizare. Procesăm semnalele inconștient și le transmitem unii altora prin intermediul emoțiilor. De aici izvorăsc puterea și convingerile noastre, dar și sentimentul propriei siguranțe. Pe acest proces al sincronizării se bazează evoluția noastră. Acesta este motivul pentru care oamenilor le plac, au încredere și se simt bine în prezența indivizilor care seamănă cu ei.

Oamenii angajează oameni care seamănă cu ei.

Oamenii cumpără de la oameni care seamănă cu ei.

Oamenii se întâlnesc cu oameni care seamănă cu ei.

Oamenii împrumută bani oamenilor care seamănă cu ei.

Și așa mai departe – la infinit.

Poate că ați observat că anumite persoane vi se „lipesc” de inimă de prima dată când le întâlniți, iar cu altele nu reușiți să stabiliți nici un rapport. Pe unii indivizi este posibil să-i respingeți de la bun început. Este un fapt pe care l-am experimentat cu toții, dar v-ați întrebat vreodată de ce se întâmplă asta? De ce le dăruți încrederea voastră unor persoane și de ce reușiți să stabiliți rapportul încă de la prima

întâlnire? Gândiți-vă la persoanele pe care le-ați cunoscut săptămâna trecută! Retrăiți în minte aceste întâlniri! Ce v-a atras de la bun început la aceste persoane? Poate că ați avut ceva în comun – interese, atitudini sau modul în care vă mișcați. Oamenii care se înțeleg bine au, de obicei, mai multe lucruri în comun. Cei care împărtășesc idei similare au aceleași gusturi în domeniul muzicii sau mâncărilor, citesc aceleași cărți, petrec concediile în aceleași locuri, iubesc aceleași sporturi sau au aceleași pasiuni, se simt bine unii în prezența altora și se simpatizează reciproc.

În timpul seminariilor mele, scriu pe o tablă:

Te plac.

Apoi, trag o concluzie:

Pentru că **semăn cu tine.**

Ne plac oamenii care seamănă cu noi – acesta este un fapt cert. Ne simțim relaxați în compania oamenilor pe care îi considerăm „familiari” (de unde credeți că vine cuvântul „familiar”?). Analizați-vă puțin prietenii apropiați! Motivul pentru care vă înțelegeți atât de bine cu ei este faptul că împărtășiți opinii similare și poate chiar faceți aceleași lucruri. Firește, există și subiecte divergente, dar în esență semănați foarte bine.

Oamenii cu interese asemănătoare stabilesc rapportul în mod firesc. Dacă tu și un coleg aveți o pasiune pentru sporturile pe două roți, aceasta poate deveni baza rapportului. Sau poate că te plimbi cu copilul în parc, unde întâlnești alte mămici și stabiliți rapportul, pentru că vă aflați în aceleași circumstanțe. Cunoașteți proverbul „Cine se aseamănă se adună” – este un lucru foarte simplu: oamenii se simt relaxați atunci când sunt înconjurați de indivizi care seamănă cu ei.

Rapportul inerent își dovedește eficiența nu doar la suprafață, ci și în profunzime. Convingerile reciproce, înfățișarea, gusturile și circumstanțele – toate contribuie la stabilirea rapportului. Poate că vă simțiți bine în prezența oamenilor care vorbesc cursiv și sunt înzestrați cu voci expresive sau poate în prezența indivizilor sensibili, care vorbesc pe un ton domol și lent. Poate că vă plac oamenii care își dezvăluie sentimentele atunci când vorbesc sau poate

persoanele care trec la subiect și spun exact ce le trece prin minte. Când stabiliți raportul inerent, putem spune că ați întâlnit o persoană al cărei stil personal este asemănător cu al vostru.

Arta sincronizării

Dar de ce trebuie să așteptăm ca raportul să apară din întâmplare? De ce să nu pornim la acțiune și să ne sincronizăm comportamentul cu cel al semenilor noștri din clipa în care îi întâlnim? De ce să nu investim mai puțin de 90 de secunde din timpul nostru ca să stabilim raportul planificat?

Studiați oamenii pe care îi întâlniți în restaurante, cafenele, mall-uri sau în alte locuri publice și încercați să-i identificați pe cei care au stabilit deja raportul! Persoanele care se integrează în această categorie stau împreună în același fel. Observați cum se apleacă în același timp unii spre ceilalți! Observați pozițiile în care își țin picioarele și brațele! Cei care au stabilit raportul sunt sincronizați aproape ca un cuplu de dansatori: unul ridică ceașca, celălalt îl imită; unul se sprijină de spătarul scaunului, celălalt procedează la fel; unul vorbește încet, celălalt răspunde la fel. Dansul continuă și implică poziția corpului, ritmul și tonul vocii. Acum analizați-i pe cei care nu sunt sincronizați și observați diferențele! Care dintre aceste grupuri de oameni par să se bucure cu adevărat de întâlnirea lor?

Am ținut recent un discurs într-o sală de teatru din Londra și am văzut în public – cam în rândul 10 – un cuplu frumos. Amândoi erau îmbrăcați impecabil, acordând o atenție deosebită asortării culorilor și detaliilor. Când i-am observat, stăteau în poziții identice, sprijinindu-se amândoi pe brațul drept al scaunului lor. Apoi, ca și când ar fi răspuns unui semnal stabilit în prealabil, și-au mutat amândoi – în același timp – centrul de greutate pe brațul stâng al scaunului, ca niște înotători perfect sincronizați, zâmbindu-și și dând din cap la unison. Ei mi-au confirmat toate teoriile. Am făcut cunoștință cu ei după ce mi-am terminat discursul și am aflat

că erau căsătoriți de 47 de ani; se potriveau de minune, erau fericiți, sănătoși și perfect sincronizați.

Misiunea noastră este, așadar, să descoperim structura sincronizării și s-o modificăm în așa fel încât s-o aplicăm tuturor categoriilor de oameni pe care îi întâlnim. Secretul procesului de stabilire a raportului este să învățăm cum să sincronizăm elementele pe care profesorul Mehrabian le numea cei trei **V** – elementul vizual, vocal și verbal – pentru a stabili relații cu alți oameni, devenind – pe cât posibil – asemenea lor.

Dar asta nu înseamnă oare că sunt un trișor sau un mincinos? Nu. Această acțiune vă va lua un minut și jumătate! Nu vi se cere să vă schimbați personalitatea pentru totdeauna. Nu trebuie decât să vă sincronizați cu interlocutorul vostru pentru a-i induce o stare de relaxare, accelerând astfel procesul de stabilire a raportului. Nu trebuie să imitați la perfecție mișcările, tonalitățile și cuvintele interlocutorului, ci doar să faceți aceleași lucruri pe care le-ați face cu un prieten.

Capacitățile de sincronizare nu sunt altceva decât un instrument de conectare cu resursa noastră cea mai valoroasă – semenii noștri. În timp ce ne simțim instinctiv atrași unii de alții – fie ca să-i determinăm să coopereze cu noi, fie să le stârnim reacțiile emoționale sau să ne satisfacem dorințele fizice – sincronizarea accelerează procesul de unificare mentală.

Ni se întâmplă adesea ca – în timpul unei călătorii într-o țară străină – ștecherul de la uscătorul de păr sau de la mașina de ras să nu intre în priză – aveți nevoie în acest caz de un racord, de un dispozitiv de conectare. Exact de acest lucru aveți nevoie și atunci când încercați să vă conectați cu cei din jur – de un racord. Considerați, așadar, procesul de sincronizare drept un dispozitiv de adaptare, care vă permite să stabiliți în voie relații cu ceilalți! Sincronizarea este o modalitate prin care interlocutorul se simte relaxat și fericit în compania voastră, acceptând să-și deschidă sufletul în fața voastră. Imitați-le acțiunile; încercați să deveniți aidoma lor până în clipa în care individul ajunge să-și spună: „Această

persoană are ceva care îmi place cu adevărat!”

Imaginați-vă că procesul de sincronizare este o călătorie cu barca pe care o efectuați alături de barca altei persoane, mergând în aceeași direcție, cu aceeași viteză și în același ritm! Când individul vâslește, vâsliți și voi!

Într-o seară, în urmă cu câțiva ani, stăteam în cabana unui club de schi, așteptându-i pe cei doi mezini ai familiei mele să se întoarcă de pe pârtie. La un moment dat, a intrat pe ușă unul dintre vecinii noștri, un avocat cu care nu făceam decât să mă salut. Când l-am văzut sosind, m-am hotărât să pun în practică procesul de sincronizare. Am stabilit rezultatul pe care doream să-l obțin (nu uitați – trebuie să vă cunoașteți scopul!) și am hotărât să nu întrerup sincronizarea până când interlocutorul meu nu va face un gest de prietenie. M-am ridicat calm în picioare, iar el m-a localizat. Ne-am întâlnit în mijlocul sălii.

— Salut, mi-a spus el cu un zâmbet taciturn în timp ce îmi strângea mâna.

— Salut, i-am răspuns eu, adoptând același ton al vocii, aceeași expresie facială și aceeași poziție a trupului.

Și-a pus o mână pe șold, iar cu cealaltă mi-a arătat fereastra cabanei:

— Îi aștept pe copiii mei să se întoarcă de pe pârtie.

— Și eu, am spus la rândul meu, imitându-i gesturile. Și eu îi aștept pe copii să se întoarcă de pe pârtie.

M-am sincronizat cu el – în limitele bunului simț – timp de 30 de secunde și am purtat o discuție normală și nevinovată. Apoi, la un moment dat, a izbucnit:

— Știi ceva? N-am reușit să ne vedem prea des. Ce-ar fi să veniți la noi într-o seară să luăm masa împreună?

Am stabilit pe loc data și ora. Îi puteam citi gândurile urmărindu-i expresia facială. *Mă atrage individul ăsta – își zicea el în sinea lui – deși n-aș putea să spun despre ce este vorba.* Evident, dacă și-ar fi dat seama că l-am imitat, nu mi-ar mai fi făcut invitația.

L-am abordat cu o atitudine pozitivă, pe care am păstrat-o

pe tot parcursul procesului de sincronizare. Am stabilit contactul vizual și am adoptat aceeași ținută corporală, aceleași gesturi și expresii faciale. Am folosit cuvinte similare și mi-am adaptat ritmul vorbirii în funcție de ritmul său de vorbire. Pare mult mai complicat decât este în realitate. Totul a durat doar câteva secunde. A fost distractiv și interesant. Am vrut să-l cunosc mai bine și aceasta s-a dovedit ocazia ideală. Sunt convins că amândoi am trăit o experiență unică – aceea a stabilirii de noi relații. Nimic nu ne oferă o bucurie mai mare ca stabilirea și dezvoltarea raportului, care ne ajută să încheiem prietenii sau relații noi.

Tirantul

Domnul Szabo, proprietarul unui lanț de supermarketuri, este celebru în breasla sa pentru talentul lui de a inspira teamă. Într-o zi, i-a chemat – la unul dintre sediile magazinelor sale – pe managerii care se ocupau cu distribuirea produselor fabricate de trei companii competitive, renumite pe plan național. El i-a condus pe cei trei manageri prin magazin, arătându-le rafturile și certându-i pentru aspectul inestetic al produselor expuse. În timp ce gesticula exagerat, ridica și cobora glasul, privindu-i uneori cu insistență pe cei trei manageri și chiar împungându-l cu degetul pe unul dintre ei – Paul. La sfârșitul tiradei sale, doi dintre indivizii reduși aproape la tăcere și-au însușit criticile și și-au cerut scuze, lucru care l-a determinat pe domnul Szabo să-și îndrepte armele cu și mai multă înverșunare împotriva lor.

Încă de când personajul nostru și-a început muștruluiala, Paul și-a sincronizat cu măiestrie atitudinea și manierele cu cele ale domnului Szabo. Când a venit timpul să-i răspundă proprietarului nervos, aproape că a devenit domnul Szabo în persoană – dar într-un mod cu totul inofensiv. A adoptat gesturi, tonalități, ținute corporale și atitudini similare, iar la un moment dat chiar l-a împuns cu degetul pe domnul Szabo, spunându-i: „Aveți perfectă dreptate.”

În timpul conversației care a urmat, Paul și-a domolit gesticulația, iar domnul Szabo l-a imitat. La sfârșitul discuției,

domnul Szabo l-a cuprins pe Paul cu brațul și l-a condus până la capătul rafturilor. Acolo, l-a luat de guler pe unul dintre membrii personalului din magazin și i-a spus: „Fii la dispoziția acestui domn!”

Paul a pătruns cu succes în lumea domnului Szabo și l-a condus cu măiestrie, dar și cu respect până când a obținut ce și-a propus.

Ce facem dacă întâlnim persoane dificile? Oamenii mă întreabă adesea ce trebuie să facă atunci când întâlnesc indivizi care nu vor – sub nici o formă – să renunțe la poziția defensivă: își țin maxilarul încordat, brațele încrucișate pe piept sau mâinile în buzunare. Ei vor să știe care este cea mai bună modalitate prin care pot „manevra” o persoană tiranică, timidă, nemulțumită, arogantă sau cumplit de agresivă. Scopul acestei cărți nu este acela de a vă oferi instrucțiuni detaliate referitoare la „manevrarea” oamenilor dificili, dar vă voi dăruia câteva sfaturi:

Regula numărul unu – atunci când întâlniți o persoană dificilă – este să vă puneți următoarea întrebare: „Chiar trebuie să mă confrunt cu această persoană?” Dacă răspunsul este „Nu”, atunci lăsați-o în pace! Dacă răspunsul este „Da”, întrebați-vă ce doriți să obțineți de pe urma relației cu individul respectiv! Care este obiectivul stabilit? (*KFC-ul*, nu uitați!)

În timpul sincronizării cu „persoanele dificile”, este vital să o faceți într-un mod cu totul inofensiv. În momentul în care v-ați sincronizat trupul și vocea cu cele ale interlocutorului vostru, puteți începe „să-l ghidați”. Relaxați-vă umerii, oferiți libertate brațelor și vedeți dacă persoana vă „urmează”; dacă nu, adoptați din nou poziția originală și încercați încă o dată!

Un sfat referitor la oamenii timizi: încercați să descoperiți lucrurile de care sunt pasionați! Sincronizați-vă mișcările trupului și tonalitățile vocii și puneți-le în tihnă întrebări care să le stârnească interesul (vezi următorul capitol) până când obțineți o umbră de entuziasm! Adoptați atitudinea lor și apoi – încetul cu încetul – începeți să-i ghidați! Aplecați-vă spre ei sau sprijiniți-vă de spătarul scaunului, urmărindu-i cu atenție

ca să vedeți dacă vă imită; dacă nu, întoarceți-vă la poziția inițială și reluați procesul de sincronizare! Veți fi surprinși de minunile pe care le creează această strategie.

Când începem procesul de sincronizare? Nu mai târziu de două sau trei secunde din momentul întâlnirii. Amintiți-vă concordanța din capitolul 2: Expunerea (adoptarea unei atitudini pozitive și a unui limbaj al trupului deschis) – Inima (poziționarea trupului în așa fel încât inima voastră să comunice cu inima interlocutorului) – Contactul vizual (stabiliți primii contactul vizual!) – Zâmbetul (dăruiți primii un zâmbet generos!) – Salutul (prezentați-vă!) – Înclinarea (trădează interesul pentru interlocutor în timp ce demarați procesul de sincronizare).

Tot ceea ce consolidează terenul comun și reduce distanța dintre voi și interlocutor este un lucru pozitiv. Și cea mai rapidă modalitate prin care puteți realiza acest lucru este să sincronizați cât mai multe lucruri cu cele ale persoanei de lângă voi – adoptați aceeași atitudine, faceți aceleași mișcări și vorbiți în același fel!

■ *Sincronizarea atitudinii*

Sincronizarea atitudinii sau – în termeni științifici – congruența multiplă – se ocupă în primul rând de starea sufletească a oamenilor. Când un prieten are necazuri, îi sărim în ajutor; un părinte ascultă cu atenție problemele cu care se confruntă copilul său la școală; împărtășim bucuria partenerului nostru atunci când obține o promovare – toate aceste exemple dovedesc susținerea pe care o acordăm celor din jur. Când oamenii trec prin încercări grele sau au parte de bucurii neașteptate, iar semenii lor îi susțin, reușesc să se sincronizeze de la primele semne de disperare sau încântare.

Sincronizați-vă cu sentimentele semenilor voștri! Sincronizați-vă mișcările, respirația și expresiile faciale, „identificându-vă” cu interlocutorii voștri! Modelați-vă starea sufletească în funcție de dispoziția lor și reflectați-o prin gesturile voastre, expresiile faciale și tonalitățile vocii!

■ *Sincronizarea limbajului trupului*

După cum știți deja, limbajul trupului constituie 55% din procesul de comunicare. Reprezintă modalitatea cea mai evidentă, cea mai ușoară și cea mai eficientă de sincronizare în drumul nostru spre stabilirea raportului. Dacă nu rețineți nimic altceva din paginile acestei cărți – cu excepția sincronizării limbajului trupului – veți fi cu mult înaintea altora în această călătorie aventuroasă.

Sincronizarea limbajului trupului implică două acțiuni: *aliniera* – care presupune să faci aceleași mișcări ca persoana din fața ta (ea își mișcă mâna stângă, îți miști și tu mâna stângă) și *oglundirea* – care presupune, așa cum îi sugerează și numele, să te miști ca și când ți-ai observa interlocutorul într-o oglindă (el își mișcă mâna stângă, iar tu îți miști mâna dreaptă).

Dar oamenii nu vor observa că le imită comportamentul? – vă întrebați, probabil. Nu vor observa decât în cazul în care procesul de imitare este frapant. Mișcărilor trebuie să fie subtile și respectuoase – nu uitați asta! În cazul în care cineva își bagă degetul în ureche și tu îl imiți, atunci probabil că individul îți va observa gestul. Dar când o persoană se concentrează asupra unei conversații, nu va observa procesul subtil de sincronizare.

Gesturi particulare. Mișcărilor palmelor și ale brațelor sunt cele mai ușoare și mai firești lucruri ce pot fi sincronizate prin aliniere și oglundire. Unii oameni ridică din umeri atunci când vorbesc; alții gesticulează mai mult atunci când se exprimă. Imitați-le mișcărilor! Dacă la început vi se pare incomod, exersați încetul cu încetul până deveniți un adevărat expert în arta sincronizării! Doar simplul fapt că observați aceste tipare diferite ale gesticii constituie un pas important în procesul construirii relațiilor personale în 90 de secunde... sau mai puțin.

În mod firesc

Dave a plecat să colinde magazinele în căutarea unui

cadou pentru soția sa, cu ocazia aniversării ei. Își bătea capul cu două idei. Se gândea să-i cumpere fie cel mai recent model de laptop, fie un tablou pe care avea să-l pună în sufragerie.

Din locul în care își parcase mașina când a ajuns la mall, era mult mai ușor să viziteze mai întâi raionul de computere. Din fericire, magazinul nu era aglomerat. Dave s-a apropiat de un birou, unde un vânzător îmbrăcat într-un costum negru dădea din cap și zâmbea. Până aici, toate bune și frumoase. În timp ce vânzătorul îi expunea diferențele dintre ultimele modele de laptop, și-a ridicat piciorul drept și l-a pus pe un taburet care se afla lângă el. Apoi s-a sprijinit gânditor de genunchiul drept și și-a continuat explicațiile. Dave însă abia aștepta să plece. Și nu pentru că și-ar fi pierdut interesul pentru computere, ci din cauza poziției de macho, cu piciorul ridicat, adoptată de vânzător, care nu se potrivea deloc cu ținuta și atitudinea lui Dave.

La galeria de artă, povestea a fost cu totul diferită. Dave s-a oprit în fața unui tablou de care s-a îndrăgostit pe loc și a adoptat o poziție contemplativă: și-a axat centrul de greutate pe un picior, și-a încrucișat brațele, sprijinindu-și însă bărbia cu o mână, iar cu un deget își mângâia gânditor buzele. Abia după câteva clipe a devenit conștient de prezența unei persoane, care stătea tăcută lângă el și a auzit o voce moale, șoptindu-i:

— E frumos, nu-i așa?

— Da, este, a răspuns Dave pe un ton meditativ.

— Spuneți-mi dacă vă pot fi de ajutor cu ceva! a spus doamna de lângă el.

Ea s-a retras apoi într-un alt colț al galeriei.

După cinci minute, Dave a cumpărat tabloul. I s-a părut un lucru firesc să facă asta.

*Dave s-a simțit bine aruncând doar o privire tabloului. Femeia i se alăturase în contemplarea acestuia, adoptase același limbaj al trupului și aceeași atitudine. A stabilit o relație puternică, impunând o sincronizare perfectă și firească a celor trei elemente: 55% limbajul trupului, 38% tonul vocii și 7% cuvinte – cei trei **V**.*

Poziția trupului. Poziția sau ținuta trupului mai este cunoscută și sub numele de atitudinea trupului. Ne arată modul în care oamenii se prezintă și este un bun indicator al stării sufletești. De aici vine și expresia „adoptarea unei ținute”. Când adoptați poziția sau ținuta unei persoane, îi percepeți și starea sufletească.

Mișcărilor trupului. Fie că vă aflați la un interviu pentru ocuparea unui post vacant sau în toiul unei conversații despre strângerea de fonduri destinate muzeelor, observați toate mișcărilor prin care trece trupul interlocutorului vostru și apoi aliniați-le sau oglindiți-le cu subtilitate! Dacă individul stă picior peste picior, imitați-l; dacă se sprijină de un pian, faceți la fel! Dacă persoana stă pe canapea într-o poziție înclinată, adoptați aceeași poziție; dacă își ține mâinile pe șolduri, imitați-o! Mișcărilor trupului – precum înclinarea, mersul sau rotirile – sunt ușor de sincronizat.

Înclinările și mișcărilor capului. Acestea sunt cele mai ușoare mișcări ce pot fi sincronizate. Fotografii de modă știu că impresiile puternice pe care ni le stârnește o fotografie extraordinară își au rădăcinile în „sugestiile și insinuările” create de poziția capului. Firește, chipul joacă și el un rol important, dar unghiurile care se formează din înclinarea capului sunt cele care transmit mesajele dorite. Acordați-le o atenție deosebită! Cei mai mulți doctori și terapeuți reușesc să-și sincronizeze mișcărilor capului cu cele ale pacienților fără să stea prea mult pe gânduri. Această sincronizare îi comunică interlocutorului următorul lucru: „Te aud, te văd, înțeleg ce vrei să spui și îți împărtășesc sentimentele.”

Expresiile faciale. Alături de mișcărilor capului, sincronizarea expresiilor faciale transmite înțelegere și recunoaștere. Acesta este un proces care se desfășoară în mod firesc. Când un individ îți zâmbește, tendința firească este să-i zâmbești la rândul tău. Când o persoană te privește cu ochii mari de uimire, privește-o în aceeași manieră! Dacă vă duceți la un restaurant, acordați o atenție deosebită mesenilor din jurul vostru! Veți vedea că toți cei care au stabilit deja rapportul își sincronizează tot timpul expresiile faciale. Este o modalitate ușoară, naturală și sigură de a construi o relație

personală în mai puțin de 90 de secunde. Puteți obține același rezultat și cu ajutorul contactului vizual. Poate să fie de scurtă durată, poate să fie îndrăzneț sau timid, dar indiferent de natura lui, stabiliți contactul vizual cu interlocutorul vostru!

Respirația. Fiți atenți la ritmul respirației! Este rapid sau lent? Are loc în partea superioară a pieptului, în partea inferioară sau în abdomen? Puteți identifica ritmul respirației urmărind umerii interlocutorului sau cutele hainelor. Sincronizarea ritmului respirației le poate induce oamenilor o stare de liniște și relaxare.

Îi învăț pe voluntarii care au grijă de pacienții bolnavi de cancer cum să stabilească raportul cu ei. Acesta este primul lucru pe care îl subliniez – sincronizarea ritmului respirației. Apoi, când vorbiți, trebuie s-o faceți în momentul în care ei dau aerul afară din plămâni – această strategie are un efect liniștitor.

Ritmurile. Aceeași regulă se aplică pentru orice lucru de natură ritmică. Dacă o persoană dă din picior, loviți ușor masa cu pixul; dacă dă din cap, loviți-vă ușor coapsele! Dacă este corect aplicată – și în circumstanțe corespunzătoare – această tactică se dovedește extrem de eficientă. Ea însă nu trebuie conștientizată, pentru că – în acest caz – puteți trânti ușa ritmic, iar consecințele vor fi dezastruoase. Apelați întotdeauna la bun simț și rațiune!

■ *Sincronizarea vocii*

Vocea joacă un rol extrem de important în procesul comunicării directe – 38%. Ea reflectă sentimentele unei persoane, dar și atitudinea ei. Oamenii care sunt nedumeriți își vor trăda această nedumerire și în *glas*, iar cei înzestrați cu o atitudine extrem de cercetătoare își vor reflecta curiozitatea prin tonalitățile vocii. Puteți învăța să vă sincronizați aceste sunete și tonalități.

Schimbul de roluri

Pentru acest exercițiu aveți nevoie de alte două persoane: A

și B. A este autorul acțiunilor; B se sincronizează cu acțiunile lui A. Voi sunteți supervizorii.

Mergând, stând jos sau în picioare, A și B discută în voie despre un subiect ales de ei. A vrea la un moment dat să schimbe subiectul și îi transmite lui B mai multe gesturi și mișcări ale trupului cu care acesta se sincronizează prin propriile sale gesturi și mișcări. Spuneți-le – după câteva minute – să întrerupă sincronizarea! În acest moment, mișcările lui B nu se mai potrivesc cu cele ale lui A. După alte câteva minute, spuneți-i lui B să se sincronizeze din nou cu A! Apoi, întrerupeți iar procesul sincronizării! În final, spuneți-le să reia procesul!

Acum schimbați locul cu A sau B! Rotiți-vă în așa fel încât fiecare dintre voi să-și asume un rol diferit în acest exercițiu! La fiecare rotire, comparați observațiile! Comentariile vor fi de genul acestora: „Când am întrerupt sincronizarea, mi s-a părut că un zid uriaș s-a ridicat între noi” sau „Când am întrerupt sincronizarea, baza încrederii s-a clătinat.”

Puteți pune singuri în practică acest exercițiu. Sincronizați-vă cu cineva timp de câteva minute, apoi întrerupeți în mod deliberat procesul de sincronizare pentru a-l relua câteva minute mai târziu! Repetați acest exercițiu și observați diferența! Aceasta va fi „palpabilă”.

Strategia de „ghidare”

În timpul unei discuții cu un prieten, unul dintre voi își încrucișează picioarele, iar celălalt îl imită fără să-și dea seama. Asta înseamnă că unul dintre voi îl urmează pe celălalt – acesta fiind un indiciu cert că ați stabilit rapportul.

Când veți stăpâni din ce în ce mai bine arta sincronizării, veți putea să verificați calitatea rapportului. După trei sau patru minute, indiferent de acțiunile anterioare și fără ca interlocutorul vostru să fie conștient de gesturile voastre, faceți o mișcare subtilă, independentă de procesul de sincronizare – sprijiniți-vă de spătarul scaunului, încrucișați-vă brațele și înclinați-vă puțin capul într-o parte! Dacă persoana vă imită, putem spune că sunteți perfect sincronizați, ați stabilit rapportul, iar interlocutorul vă urmează acum inconștient. Dacă vă înclinați capul într-o

parte, îl înclină și el. Dacă vă puneți un picior peste celălalt, el face același lucru. Faceți, așadar, o mișcare subtilă sau schimbați-vă tonul vocii și observați dacă interlocutorul se aliniază sau vă oglindește mișcările! În acest fel, puteți să vă convingeți că ați stabilit rapportul. Dacă persoana nu vă urmează, sincronizați-vă din nou mișcările cu ale ei timp de câteva minute și reluați exercițiul până veți obține rezultatele scontate!

Tonul vocii. Observați emoțiile pe care le trădează tonul vocii! Modelați-vă starea sufletească în funcție de aceste emoții, identificați-vă cu ele și folosiți același ton!

Volumul. Interlocutorul vostru vorbește tare sau încet? Valoarea sincronizării volumului nu se reflectă în mod deosebit în acest proces de sincronizare, ci în consecințele *nerealizării* acestuia. Dacă ai tendința să vorbești tare și cu patos și te întâlnești cu o persoană care vorbește domol și cu multă precauție, este de la sine înțeles că individul respectiv se va simți mult mai bine în compania unei persoane care vorbește la fel ca el. Iar un individ vorbăreț și gălăgios va găsi mai multe lucruri în comun cu o persoană care transmite aceeași exuberanță.

Viteza. Interlocutorul vostru vorbește repede sau lent? Un individ care vorbește lent și care se gândește mult până rostește un cuvânt se va simți intimidat și tulburat în prezența unei persoane care vorbește repede, în același fel în care o persoană cu ritm lent, care își găsește foarte greu cuvintele, poate exaspera pe cineva care vorbește repede. Adoptarea aceluiași ritm de vorbire este la fel de important ca adoptarea aceluiași ritm de mers.

Intensitatea sunetelor. Vocea interlocutorului are anumite inflexiuni? Intensitatea vocii reprezintă o modalitate prin care puteți modifica nivelul energiei unei persoane. Când intensitatea și volumul vocii devin mai puternice, înseamnă că ești nervos sau emoționat. Când acestea sunt mai scăzute, înseamnă că ești calm și ai de gând să adopți un ton șoptit, aproape intim.

Ritmul. Vocea este melodioasă sau sacadată? Unii oameni

au o voce armonioasă, în timp ce alții vorbesc într-un mod mult mai pragmatic și metodic.

Cuvintele. Există încă un domeniu important unde putem aplica sincronizarea – domeniul lexical, alegând și folosind cuvintele preferate ale interlocutorului nostru. Dar vom vorbi pe larg despre acest univers fascinant în capitolul 9.

Procesul de sincronizare ne permite să ne identificăm cu semenii noștri și să-i înțelegem mult mai bine. Puneți în practică procesul de sincronizare în toate activitățile voastre – fie că vă aflați la un interviu sau într-o stație de autobuz, vă jucați cu copiii voștri, încercați să calmați un client recalcitrant sau vorbiți cu casiera de la bancă, cu florăreasa sau cu barmanul dintr-o cafenea. Transformați procesul de sincronizare într-o parte integrantă a vieții voastre până când va deveni cea de-a doua natură a voastră!

A TREIA PARTE

Secretele Comunicării

Capitolul 7

Nu este suficient să vorbești, trebuie să și asculți

Iată-ne ajunși într-un punct de cotitură! Tocmai ați făcut cunoștință cu cineva. Ați avut grijă să vă expuneți limbajul trupului și să vă sincronizați trupul, tonul vocii și cuvintele alese în așa fel încât toate să transmită același mesaj. Ați stabilit primii contactul vizual și ați dăruit un zâmbet generos. V-ați prezentat și – minune! – după trei secunde vă amintiți numele interlocutorului. Ați început să vă sincronizați cu persoana din fața voastră și sunteți siguri că ați stabilit rapportul. Ce faceți mai departe?

Este timpul conversației! Conversația este una dintre cele mai valoroase modalități prin care putem stabili rapportul și încheia relații de prietenie. Procesul conversației este alcătuit din două părți importante: arta de a vorbi și arta de a asculta. Sau, așa cum veți vedea, arta de a pune întrebări și arta de a asculta cu atenție.

Poate că v-ați aflat în situația în care ați dorit să vorbiți cu cineva, dar nu v-ați găsit cuvintele și v-ați simțit stânjenit din această cauză. Sau poate ați simțit un nod în gât în momentul în care v-ați așezat în avion lângă o persoană extrem de interesantă, cu care doreați să începeți un dialog, dar n-ați știut cum să procedați. Sunt convins că foarte multe întrebări v-au tulburat sufletul:

Ce va crede despre mine? Sunt plictisitor? Îl deranjez? Cum să încep? – aceasta fiind, de altfel, întrebarea cea mai importantă.

Primul pas pe care trebuie să-l faceți este să-l convingeți pe interlocutor să vorbească, apoi trebuie să aflați care sunt

aspectele cele mai importante din viața lui și, în final, trebuie să vă sincronizați cât mai bine cu putință. Aceasta este baza unei conversații armonioase, dar și a stabilirii raportului. Aici trebuie să căutați interesele comune cu ajutorul cărora veți reuși să consolidați raportul stabilit. Taifasul între două sau mai multe persoane este la fel de important ca o discuție despre politică sau dezarmarea nucleară, doar că atinge subiecte neutre și nevinovate, ca de exemplu: pagina ta de web, renovarea băii, un bilet la meci sau culoarea noii mașini sport a verișoarei Marisa.

Încetați să mai vorbiți și începeți să puneți întrebări!

Conversația este procesul prin care îi ajutăm pe oameni fie să-și sondeze sufletul, fie să transmită un mesaj, fie ambele acțiuni. Iar întrebările constituie motorul care declanșează o conversație. Atenție, însă! Există două tipuri de întrebări: cele care declanșează o discuție (întrebări deschise) și cele care pun capăt unei discuții (întrebări închise). Întrebările își duc misiunea la bun sfârșit cu multă ușurință, iar rezultatele sunt garantate, așa că trebuie să știți cu exactitate ce fel de întrebări să puneți.

Iată diferența! Întrebările deschise cer o explicație, determinându-l pe interlocutor să vorbească. Întrebările închise implică un răspuns succint de genul „Da” sau „Nu”. Problema întrebărilor închise o constituie faptul că – în momentul în care ați primit răspunsul – discuția s-a încheiat și trebuie să vă gândiți la alte întrebări care să mențină conversația pe linia de plutire.

Iată o formulă simplă pentru declanșarea unei conversații: începeți discuția făcând o afirmație despre un anumit loc sau despre o anumită ocazie și apoi puneți o întrebare deschisă!

Este bine ca înainte de a pune o întrebare deschisă să faceți o afirmație legată de un lucru pe care îl aveți în comun

cu interlocutorul – o întâlnire sau o petrecere la care participați împreună, un eveniment interesant etc. Această observație se numește, în termeni de specialitate, afirmație legată de loc/ocazie. Iată câteva exemple: „Ce cameră elegantă!”; „Ia uite ce de mâncare!”; „Serviciul a fost ireproșabil”; „Soția mea cunoaște foarte bine câteva dintre piesele dumneavoastră pentru pian”; „Nu a știut niciodată ce l-a lovit.”

Apoi intervin în acțiune întrebările deschise: „De unde crezi că are vasele acelea atât de frumoase?” sau „Cât de bine îl cunoști?” Aceste întrebări deschise vă garantează faptul că veți primi imediat informații valoroase.

Folosiți cuvinte care declanșează conversația! O conversație armonioasă seamănă cu un joc de tenis în care cuvintele au rolul mingiilor aruncate de la un vorbitor la altul, atâta timp cât există un interes comun. Când cuvintele ies „afară din teren”, este timpul să porniți un alt set. O întrebare deschisă este echivalentul unei mingi bine servite.

Întrebările deschise încep cu unul dintre cele șapte cuvinte care generează o conversație: *Cine? Când? Ce? De ce? Unde? Cum?* Aceste cuvinte cer o explicație, o părere sau exprimarea unui sentiment: „De unde știi asta?”; „Cine ți-a spus?”; „Cine crezi că este sursa acestor informații?”; „Cum ai ajuns la această concluzie?”; „De ce ar trebui să mă intereseze acest lucru?”; „Care este rostul acestor cuvinte?”. Ele ne ajută să stabilim raportul și să punem bazele unor noi relații, pentru că îi obligă pe interlocutori să vorbească și să-și dezvăluie sufletul.

Putem stimula acești „declanșatori de conversație” folosind verbe cu nuanțe senzoriale: „a vedea”, „a spune” și „a simți”. În acest fel, îl obligăm pe interlocutor să-și sondeze imaginația și să-și expună părerile personale și originale. „Unde te *vezi* în aceeași perioadă anul viitor?”; „*Spune*-mi, de ce te-ai hotărât să-ți petreci vacanța în Bali?”; „Ce *simți* atunci când auzi de calamari?”

Evitați cuvintele care pun capăt unei conversații! Aceste cuvinte te obligă să joci tenis de unul singur în fața unui zid. „Antonimele” cuvintelor declanșatoare de conversații

sunt formele de genul: „Ești...?”; „Ai făcut...?” „Ai...?”

Așadar, aceste forme vă diminuează șansele de a porni o conversație cu ajutorul căreia să stabiliți raportul. Ele implică un răspuns succint de genul „Da” sau „Nu”. Ce se întâmplă mai departe? Trebuie să puneți o altă întrebare, căci altfel nu ajungeți nicăieri.

— Ești sigur?

— Da.

— Vii deseori aici?

— Da.

— Te-ai gândit ce frumos ar fi să lăsăm totul baltă și să facem bungee jumping în toiul zilei?

— Da.

Îți dai seama că – indiferent cât de lungi și de interesante sunt întrebările tale – dacă încep cu forme interogative care generează răspunsuri lapidare – conversația se va termina extrem de repede?

Puneți întrebări o zi întreagă și răspundeți la aceste întrebări cu alte întrebări! Puneți numai întrebări deschise! Veți înțelege repede ce vreau să spun.

Cuvintele care cer răspunsuri scurte își au și ele rolul lor bine definit – oamenii care lucrează în poliție, la vamă sau în alte instituții oficiale trebuie să le folosească pentru a obține răspunsuri directe și cât mai succinte. Cu toate acestea, trebuie să vă reamintesc – dacă v-ați aflat într-o situație de acest gen – că persoana respectivă n-a reușit să vă câștige simpatia în mai puțin de 90 de secunde.

■ *Întâlnirile întâmplătoare*

Sunt momente în care vă treziți în compania unei persoane necunoscute, pe care doriți s-o abordați. Aceste momente extraordinare coincid adesea cu secunde în care creierul vostru se blochează și nu știți ce să spuneți sau ce să faceți: *Ajutor, ce să fac? Ce să spun? Unde să mă uit? Oare ce gândesc oamenii?* Dacă veți continua să vă puneți aceste întrebări

tulburătoare, veți începe în curând să transpirați, ritmul cardiac se va accelera, vă veți înroși la față și vă veți comporta prosteste.

Cea mai simplă situație de acest gen este cea în care vă așezați din întâmplare unul lângă altul: în tren, în autobuz sau în avion; vă urcați împreună în lift; așteptați să vă luați rufele de la spălătorie sau stați în holul unui hotel; lucrați împreună în cadrul unui spectacol de prezentare sau verificați fructele de pe același raft la un supermarket. În aceste situații, aveți mai multe lucruri în comun pe care le puteți exploata.

Salutul – „Bună!”, „Bună dimineața!” sau „Salut!” – însoțit de un zâmbet, reprezintă o modalitate eficientă prin care puteți declanșa reacțiile unei persoane. Dacă individul vă zâmbește la rândul lui, acesta este un indiciu care vă sugerează că vă aflați pe drumul cel bun. Fiți politicoși și veseli! Nu fiți prea ostentativi și nici nu încercați să vă impuneți voința sau părerile asupra interlocutorului, căci – în caz contrar – acesta vă va elimina din start! Oamenii trebuie să le spună prietenilor pe care îi au: „Am întâlnit un tip simpatic azi de dimineață”, nu: „Un individ dezgustător a încercat să mă agațe”.

În momentul în care sunteți siguri că interlocutorul răspunde favorabil interacțiunii voastre, puteți declanșa o conversație cu ajutorul unei replici care să genereze un răspuns mai amplu. Firește, această replică ar fi bine să fie o întrebare deschisă, dar este posibil să nu reușiți să găsiți una care „să sune” firesc și natural. Uneori, s-ar putea să fiți nevoiți să începeți cu o întrebare închisă sau cu o afirmație legată de loc/ocazie: „Știi cumva la ce oră închide această bancă astăzi?” sau „Vai, ce furtună!” De aceea, trebuie să aveți pregătită o întrebare deschisă în cazul în care răspunsul pe care îl obțineți este „Da” sau „Nu”.

Vă ofer în cele ce urmează câteva exemple de „factori declanșatori”, pe care îi puteți folosi după ce v-ați salutat și v-ați zâmbit. *Corelați acești factori cu o afirmație legată de loc/ocazie!*

Oriunde

De unde ești?

Nu am fost niciodată acolo. Cum sunt locurile?

Cum ai ajuns aici?

În tren, în avion sau în autobuz

În cât timp vom fi în Duluth/Stratford/Majorca?

De unde ești?

Întotdeauna ai locuit acolo? *Dacă răspunsul este „Da”, spuneți: N-am fost niciodată prin părțile acelea. Cum e? Dacă răspunsul este „Nu”, spuneți: Unde ai mai locuit?*

Cât timp vei călători?

Ce părere ai despre companiile de transport Amtrak și Air Italia sau despre aceste autobuze noi Greyhound?

O observație interesantă: Când se întâlnesc pentru prima dată cu cineva, americanii din nord tind să întrebe: „Ce faci?”, în timp ce europenii preferă întrebarea: „De unde ești?”

La supermarket

Dacă stați amândoi la coadă ca să cumpărați pește proaspăt și studiați între timp rafturile cu paste sau avocado, înseamnă că aveți deja ceva în comun.

Cum poți să-ți dai seama dacă în punga aia sunt suficiente midii pentru doi oameni?

Poți să-mi spui care este diferența dintre pastele proaspete și conținutul din această cutie?

De unde știi dacă fructele astea sunt coapte?

Știi cumva unde aș putea să găsesc pungi pentru cumpărături?

Ai încercat vreodată acest gen de sos/desert/ciuperci? *Dacă răspunsul este „Da”, atunci întrebați: Cum este? Ce gust are? Dacă răspunsul este „Nu”, atunci spuneți: Ai putea să-mi recomanzi altceva?*

În cât timp se prepară la cuptor un pui de mărimea asta?

Am uitat să cumpăr o caracatiță conservată. Poți să-mi ții locul la rând? *(Acesta poate fi un factor declanșator foarte bun, pentru că – în momentul în care vă întoarceți – aveți un pretext de conversație – chiar dacă veți vorbi numai despre caracatiță – Nu lipsiți prea mult pentru că riscați să-l supărați pe individul*

pe care l-ați rugat să vă țină locul la rând!)

În holul unui hotel/motel

Știi cumva unde pot găsi o hartă?

Ai mai stat aici? *Dacă răspunsul este „Da”, întrebați: Cum este? Dacă răspunsul este „Nu”, puteți spune: Nici eu. De ce ai ales acest hotel?*

Cunoașteți cât de cât acest oraș? *Dacă răspunsul este „Da”, spuneți: Nu pot să stau mai mult de o zi aici. Ce crezi că ar trebui să vizitez? Dacă răspunsul este „Nu”, spuneți: Cu ce treburi pe aici?*

La o conferință

De unde ești?

Ce seminarii ți-au reținut atenția până acum? Cunoști vreun restaurant bun în afară de cel de la hotel? Ce părere ai de oratorul care ține cele mai multe prelegeri? Mă duc să iau o cafea. Vrei și tu una?

(Notă: Această stratagemă funcționează în nenumărate situații și reprezintă o modalitate prin care puteți stârni interesul interlocutorului vostru. De obicei, dacă acesta nu este interesat, va refuza oferta voastră. Dacă o va accepta, înseamnă că este dispus să interacționeze mai departe.)

La curățătoria chimică

Unde aș putea să schimb niște bani prin apropiere? Știi de unde aș putea să cumpăr niște timbre/suc de portocale/mâncare pentru pisici?

Mă duc să iau o cafea – vrei și tu una? *(Vezi observațiile de mai sus!)*

Are vreo importanță dacă hainele albe sunt puse la un loc cu cele colorate?

În timp ce așteptați să cumpărați bilete la un film/piesă de teatru/concert

De ce ai ales acest film/piesă de teatru/concert? Ai venit ca să-l vezi pe Neve Campbell sau pe partenera lui – oare cum o cheamă?

Ce părere ai despre ultimul film/piesă/CD al actorului/autorului/cântărețului?

Stând mult timp la rând: îmi poți ține locul cât timp mă duc să iau o cafea? Vrei și tu una?

La o expoziție/într-un muzeu/la o ședință de prezentare/la un târg

Ce părere ai despre asta?

Știi de unde provin aceste locomotive performante?

Ce te-a impresionat cel mai mult la acest eveniment/expoziție/târg?

Ai văzut dovleacul cel uriaș?

La o plimbare cu câinele sau la o plimbare prin parc, admirând câinii altora

Este adorabil. Ce rasă o fi?

Are o lesă foarte frumoasă. De unde ai luat-o?

Cum sunt câinii din rasa Chihuahua?

(Sfat: Proprietarii de câini sunt sociabili și stabilesc imediat relații în public, dar nu vă luați câini dacă nu iubiți animalele!)

Vă ciocniți de o persoană cunoscută, pe care însă nu ați avut niciodată curajul s-o abordați

Bună! Am două bilete la o piesă de teatru/spectacol de circ/ recital și mă întrebam dacă n-ai vrea să vii cu mine.

Salut! Trebuie să-ți mărturisesc că sunt foarte emoționat, dar îndrăznesc să te invit la o cafea.

În toate aceste situații, oferiți-i interlocutorului trei posibilități de interacțiune! Dacă după trei întrebări sau comentarii, el nu vă răspunde cu entuziasm, încercați să vă retrageți cu eleganță, rostind replici simple precum: „La revedere!”, „Distracție plăcută!”, „Călătorie/vacanță/concediu plăcut!”, „Drum bun!” sau orice altă replică potrivită situației în care vă aflați.

■ *Informații gratuite*

Este ușor să aflați informații gratuite despre un individ complet necunoscut. Asta nu înseamnă că veți afla codul de la cardul său de credit. Înseamnă că interlocutorul este dispus să vă spună care este numele său, să vă împărtășească pasiunile sale, situația personală etc. După cum veți vedea, oamenii sunt nerăbdători să vă ofere aceste informații, dacă știți cum să le cereți.

De fapt, oamenii vă urmează dacă știți cum să-i călăuziți. De aceea, este bine să vă prezentați primii. Și cu cât le veți oferi mai multe informații personale, cu atât veți afla și voi mai multe detalii despre ei.

Dacă spuneți: „Salut, eu sunt Carlos”, veți primi un răspuns de genul: „Salut, eu sunt Paul”.

Dacă spuneți: „Salut, numele meu este Carlos Garcia”, veți primi, probabil, următorul răspuns: „Salut, numele meu este Paul Tanaka”.

Dacă spuneți: „Salut, numele meu este Carlos Garcia și sunt unul dintre prietenii lui Gail”, Paul vă va răspunde într-un mod similar: „Salut, eu sunt Paul Tanaka și lucrez împreună cu soțul lui Gail”.

În momentul în care strecurați – în timpul prezentării – informații personale, oamenii tind să vă imite, pentru că le-ați oferit această ocazie. Dacă nu vă răspund, atunci vă puteți desemna cu ideea că – măcar – ați încercat. Ei știu ce vă doriți, așa că nu trebuie decât să-i stimulați puțin. Un gest întrebător (o ridicare din sprâncene) sau o simplă întrebare – „Și tu?” – pot declanșa o conversație.

Ideea este să obținem cât mai multe informații cu putință, fără să depășim limitele bunului simț, oferindu-le la rândul nostru detalii personale. Putem folosi apoi aceste informații ca să consolidăm raportul stabilit. Acesta este un domeniu pe care trebuie să-l tratați cu multă atenție și seriozitate, pentru că el este forța motrice a relațiilor interumane.

Ascultarea activă

Arta de a asculta reprezintă o altă fațetă a procesului de conversație. Dacă ești un bun ascultător, este necesar să-ți

demonstrezi interesul față de interlocutorul tău. Secretul ascultării active constă în eforturile sincere pe care trebuie să le faci de a sorbi toate cuvintele persoanei cu care stai de vorbă.

Ascultarea activă este diferită de capacitatea de a auzi. Într-o orchestră, este posibil să *auzi* un violoncel, dar dacă te străduiești să *ascuți* sunetele scoase de același violoncel, trebuie să te concentrezi asupra fiecărei note în parte și să-i simți toate vibrațiile.

Ascultarea presupune încercarea de a absorbi și de a înțelege toate faptele și semnificațiile ascunse într-o frază rostită. Asta nu înseamnă că trebuie să renunțați la propriile opinii și sentimente, ci că este necesar să empatizați și mai mult cu interlocutorii voștri.

Le puteți demonstra că le înțelegeți gândurile oferindu-le reacțiile corespunzătoare. „Ascultați” cu ochii! „Ascultați” cu trupul! Dați afirmativ din cap! Stabiliiți și mențineți contactul vizual cu interlocutorul vostru! Încurajați-l prin mijloace verbale!

Trebuie să facem o distincție între procesul de ascultare (cu varianta parafrizare) și ascultarea activă. Parafrizarea este o versiune mai mult sau mai puțin exactă a cuvintelor spuse de interlocutor.

Paul: „Cum te-a afectat vremea cumplită pe care am avut-o în ultimul timp?”

Cathy: „Îmi place căldura, dar prietenul meu mă amenință că va pleca în Alaska fără mine și cred că vorbește serios.”

Paul: „Se pare că – în ciuda faptului că îți place căldura – va trebui să pleci în Alaska dacă vrei să rămâi cu prietenul tău actual.”

Ascultarea activă presupune să răspunzi sentimentelor generate de conversație:

Paul: „Se pare că trebuie să iei o hotărâre extrem de importantă. Este un lucru tulburător, nu-i așa? Cum vei reuși să faci față situației?”

Așadar, parafrizarea îți creează iluzia că interlocutorul te ascultă cu atenție, în timp ce ascultarea activă îți *oferă certitudinea* că persoana din fața ta te ascultă cu interes și îți

împărtășește sentimentele.

Indicii ratate

Mike sosește în gară cu cinci minute mai devreme decât de obicei. Este o dimineață caldă, dar cețoasă. Pe peron, mai sunt 20 de persoane. Majoritatea oamenilor încă nu și-a făcut apariția. Mike își pune ziarul sub braț, amestecă în ceașca de cafea cu o linguriță din plastic, apoi se întoarce și aruncă lingurița cu o precizie extraordinară direct în coșul de gunoi. Când revine la locul său inițial, observă o tânără cu părul castaniu, îmbrăcată într-un costum gri, care se așează pe o bancă la câțiva metri distanță de el. Își pune cu grijă servieta lângă ea și se uită la ceas.

Mike îi aruncă priviri piezișe și își țuguie buzele. El s-a aflat de nenumărate ori în situații similare: vede o persoană, își dorește să o abordeze, dar îl sperie gândul că trebuie să stabilească o legătură. De data aceasta, își spune că nu vrea altceva decât să închege o conversație cu tânăra de pe bancă. Obiectivul lui nu este să ia masa cu ea în acea seară, nici să plece în vacanță împreună și cu atât mai puțin s-o ceară de soție până la sfârșitul lunii. Vrea doar să-i adreseze câteva cuvinte ca să vadă dacă este prietenoasă. Îi pune, așadar, întrebarea pe care o consideră cea mai potrivită în situația aceea:

— Bună, te deranjează dacă mă așez aici? Femeia se mută în partea stângă:

— Nu, nu mă deranjează, murmură ea, făcându-i loc lui Mike.

— Nu te-am mai văzut în gară până acum, spuse el.

— Este prima zi când vin aici, răspuse femeia. Am obținut un post la o agenție de publicitate din oraș.

— Trenul este destul de aglomerat în acest moment al zilei, spuse Mike, dar uneori mai găsești câte un loc liber unde să stai până la sfârșitul călătoriei.

Mike a ratat informațiile furnizate gratuit. Prima zi de muncă și agenția de publicitate. Ar fi trebuit să folosească

acești „factori declanșatori” ca să stimuleze conversația și apoi să pună la treabă formele interogative: unde, ce, când, cine și cum.

Ce faci în cadrul agenției? Cine sunt clienții tăi? Unde este sediul agenției? Cum ai obținut postul? Să privim acum lucrurile din prisma unei femei!

Dorita, designer de site-uri pe Internet, se plimbă pe peron și vede la un moment dat – pe o bancă – un bărbat chipeș, dar obosit. Se așează lângă el și observă că acesta citește ultimul roman polițist scris de P.D. James. P.D. James este autoarea ei preferată. El îi zâmbeste, iar ea – știind că au un lucru în comun – îi dăruiește la rândul ei un zâmbet.

Dar bărbatul își reia lectura. Dorita se hotărăște să-l abordeze.

— Văd că ești un fan al romanelor lui P.D. James.

— Nu, răspunse bărbatul. Mă crezi dacă îți spun că acesta este al doilea roman polițist pe care îl citesc?

— De ce?

— Nu prea am timp pentru lectură. Sunt doctor rezident la un spital din oraș.

— Eu am citit toate romanele ei. Este autoarea mea preferată. Îmi place foarte mult și Dick Francis.

Ce răspunsuri se așteaptă Dorita să primească? Ultimele ei replici n-au fost altceva decât o serie de afirmații, nu de întrebări. Dorita pornise pe drumul cel bun atunci când a întrebat „De ce?”, dar apoi a ignorat informațiile pe care i le-a oferit Joel. A început în schimb să vorbească numai despre ea. Dacă și-ar fi ascultat interlocutorul cu atenție, ar fi pus întrebări de genul: „La ce spital?”; „În ce domeniu te-ai specializat?”; „De ce ți-ai ales această specializare?”. Ar fi trebuit să folosească formele interogative unde, ce și de ce, care ar fi stimulat conversația.

Oferiți reacții verbale! Încercați să pătrundeți dincolo de subînțelesurile și tâlcurile ascunse ale cuvintelor interlocutorului vostru! Aceste reacții variază de la

exclamații precum „Vai!”, „Aha!”, „Oooo!” și „Îhî!” (vă imaginați – sper – că îmi este extrem de dificil să vă demonstrez acest lucru într-o carte) până la expresii de genul: „Chiar așa?”; „Și apoi?”; „Doar nu vorbești serios. Ce-a făcut în acest caz?” Toate cuvintele de încurajare sunt binevenite într-o conversație; o ajută să se desfășoare în continuare și îi arată interlocutorului că îl ascuți cu atenție, chiar dacă nu spui prea multe.

Oferiți reacții fizice! Folosiți un limbaj deschis al trupului! Aprobați spusele interlocutorului dând din cap! Stabiliți și mențineți contactul vizual fără să vă holbați la persoana cu care stați de vorbă! Adoptați o privire gânditoare (gestul de a vă uita din când în când la mâinile voastre creează impresia de participare activă)! Dacă stați pe un scaun, aplecați-vă spre interlocutor și adoptați o privire care să trădeze interesul sau entuziasmul! Dacă stați în picioare, așezați-vă în așa fel încât inima voastră „să comunice” cu cea a interlocutorului, aprobați-l dând uneori din cap și afișați o expresie gânditoare, surprinsă sau amuzată, în funcție de situația în care vă aflați și de cuvintele rostite de persoana respectivă!

Dăruiți și primiți

Printr-o practică asiduă, arta conversației va deveni cea de-a doua natură a voastră. Iată câteva sfaturi de care trebuie să țineți seama în procesul vostru de perfecționare în arta conversației! Trebuie, în primul rând, să adoptați o atitudine pozitivă. Fiți curioși și manifestați interes pentru cei din jur! Încurajați-i să-și deschidă sufletul în fața voastră, oferindu-le reacții sincere! Încercați să descoperiți interesele, obiectivele și experiențele comune și presărați conversația cu mult entuziasm, informații și interes!

Inutilitatea presupune să faci de nenumărate ori același lucru, dar să aștepti rezultate diferite.

În același timp, mențineți propriul vostru ritm de

conversație! Vorbiți clar și răspicat! Adoptarea unui ritm lent de vorbire va crea impresia de încredere în forțele voastre; aceeași impresie o va crea și un simț al umorului extrem de subtil și rafinat. Un alt aspect care se poate dovedi în avantajul vostru este să fiți la curent cu evenimentele care vă influențează viața. De aceea, vă sfătuiesc să citiți ziarele în fiecare zi ca să știți ce se petrece în lume – să cunoașteți măcar evenimentele importante. La seminariile mele, îi determin pe participanți să-și pregătească propria lor „reclamă de zece secunde”. Este o modalitate eficientă de a le spune oamenilor cine ești și ce faci în câteva propoziții scurte. Fiți cât mai naturali cu putință! Oamenii vă plac așa cum sunteți. Cu cât veți învăța să vă relaxați mai tare, cu atât acest proces va deveni mai ușor.

■ *Acceptați complimente*

Acceptați toate complimentele cu multă amabilitate, într-o manieră simplă și elegantă! Evitați tentația de a răspunde cu prea multă modestie! Răspunsul standard pe care trebuie să-l dați atunci când primiți un compliment este „Mulțumesc”. Apoi, dacă vreți să începeți o conversație, nu stați prea mult pe gânduri! Treceți la treabă! Iată un exemplu de răspuns interesant, dar mai puțin amabil:

— Marion, fusta ta este foarte frumos croită.

— Mulțumesc. Am cumpărat-o cu șase dolari de la magazinul de solduri.

Vorbiți în culori

Menirea unei conversații este să înfățișeze – în culori cât mai vii cu putință – experiențele pe care le trăim. Cu cât aceste imagini sunt mai „colorate”, cu atât captăm mai mult interesul oamenilor.

Iată o descriere a unui eveniment obișnuit: „Am așteptat mai bine de 20 de minute ca să treacă tramvaiul. M-am săturat!”

Această descriere nu stârnește deloc imaginația oamenilor.

În loc să vorbim „în alb și negru”, trebuie să învățăm să vorbim în culori. Implicați cât mai multe simțuri în conversație! Spuneți cum arată lucrurile, ce sunete scot, cum vi se par, ce sentimente vă trezesc și – dacă este cazul – ce miros sau ce gust au:

„Era ceva cu totul neobișnuit ca în mijlocul atâtor oameni tăcerea să fie cumplit de apăsătoare. Ploaia tocmai se oprise, iar gulerul meu era ud. Luminile clădirilor se reflectau în bălțile de pe stradă, iar aroma hot dog-urilor ne învăluia...”

Acesta este un limbaj bogat în elemente senzoriale, iar imaginația – a noastră și a lor – se delectează din plin cu ele.

Un răspuns mult mai potrivit, care ar fi putut stabili raportul între cei doi interlocutori, ar fi următorul: „Mulțumesc. Drăguț din partea ta că ai observat acest lucru.” Răspunsul trebuie să fie însoțit de contactul vizual, de un zâmbet și de un ton plăcut al vocii.

Complimentele sunt eficiente atâta timp cât sunt sincere. Complimentele exagerate sau false distrug credibilitatea și pun în pericol raportul stabilit. Lingușirile ieftine, clișeele plictisitoare și observațiile cu tentă condescendentă trădează ipocrizia și pot fi considerate drept o insultă. Pe de altă parte, un compliment sincer poate să consolideze încrederea și imaginea de sine, conferindu-i raportului un caracter mult mai intim.

Dacă observați un lucru interesant și deosebit la un individ sau vreți să subliniați performanțele sale extraordinare, atunci complimentele reprezintă cea mai bună modalitate prin care puteți face acest lucru. Evitați atributele banale de genul: „frumos”, „bun” sau „minunat”! „Ce costum frumos!” – este un stereotip. „Nuanțele de albastru îți vin foarte bine!” – este cu totul altceva. „Ești un om atât de bun!” – este o replică răsuflată. „Scoți la lumină tot ce e frumos în sufletul nostru!” – acesta este într-adevăr un compliment.

Complimentele cu țintă fixă sunt percepute ca fiind mult mai sincere decât cele generale. Afirmatia „Supa asta e minunată” nu o fletează pe gazda voastră la fel de mult ca observația „Ce aromă extraordinară are pătrunjelul proaspăt

în supă! Ești o maestră desăvârșită în arta gastronomiei.” Dacă doriți să lăudați rezultatele sau performanțele unei persoane, faceți referiri la anumite detalii! O replică de genul: „Ai fost minunat astăzi” nu are un impact atât de puternic precum afirmația: „Ai scos-o bine la capăt astăzi când ai fost luat la întrebări în legătură cu azilul. Strategia ta a fost impresionantă.”

Când faceți un compliment, adoptați stratagemele specifice salutului și momentului de întâmpinare: deschideți-vă inima și trupul, uitați-vă în ochii persoanei respective, vorbiți pe un ton entuziast, faceți complimente cu țintă fixă și nu uitați să-i lăsați timp persoanei să răspundă!

■ *Evitați capcanele*

Citiți imperativele negative care urmează! Dacă descoperiți că folosiți aceste imperative negative, înseamnă că ați abandonat atitudinile pozitive în favoarea celor negative.

Efectele sonore

Tonul vocii trădează sentimentele vorbitorului, iar o tonalitate plăcută poate să influențeze în sens pozitiv reacția oamenilor. Tonalitățile plăcute iau naștere în abdomen și implică modulații bogate, profunde și „molipsitoare” spre deosebire de vocile monotone sau de țipetele stridente.

Ca să vă perfecționați tonalitățile, practicați respirația din abdomen! „Respirația din abdomen” folosește plămâni la capacitate maximă și este cea mai liniștitoare și mai sănătoasă metodă de respirație. În acest fel, respirați mult mai încet, implicând mai puțini factori de stres. La polul opus se situează respirația din piept – modalitatea de respirație cea mai extinsă – în jur de 60% dintre oameni respiră în acest fel. Este o respirație stresantă, sacadată sau obositoare. Dacă respirația se desfășoară în piept și procesul vorbirii are loc tot acolo.

Puneți o palmă pe piept și pe cealaltă pe abdomen! Respirați până când mâna de pe piept nu se mai mișcă! În acest fel, respirația din piept cedează încetul cu încetul în

favoarea celei din abdomen. Când se întâmplă acest lucru, luați mâinile de pe piept și de pe abdomen și continuați să respirați din abdomen – până la sfârșitul vieții voastre! Veți observa că – atunci când sunteți nervoși sau emoționați – reveniți la respirația din piept. Fiți atenți la această schimbare și treceți la acțiune! Vă veți simți imediat mult mai liniștiți.

Repeți acest exercițiu și în cazul vocii! Mutați procesul vorbirii din piept în abdomen! Vocea va deveni astfel mai profundă, mai domoală – exact așa cum trebuie să fie ca să stabiliți rapportul imediat și să construiți relații personale în 90 de secunde... sau mai puțin.

Nu întrerupeți frazele interlocutorilor voștri, indiferent cât de entuziaști sau nerăbdători sunteți!

Urmați sfaturile lui Dale Carnegie: Nu vă plângeți, nu condamnați și nu criticați!

Ori de câte ori este posibil, evitați să dați răspunsuri laconice! Ele nu pot consolida o conversație și îngreunează procesul de stabilire a rapportului. Pe de altă parte, oamenii care monopolizează conversația pun în pericol rapportul pentru că interlocutorii nu au timp să descopere terenul comun. Acești indivizi sunt considerați bătăranii sau plictisitori.

În timpul unei discuții, evitați să vă uitați în altă parte decât la interlocutorul vostru! Dacă vi se întâmplă să procedați în acest fel, cereți-vă scuze imediat! Oamenii care nu stabilesc contactul vizual și care se uită mereu în altă parte, evitând privirea persoanei cu care stau de vorbă sunt percepuți ca niște indivizi incongruenți și nepoliticoși.

În final, evitați respirația urât mirositoare și toate celelalte aspecte neplăcute care țin de igiena personală! Nu aveți nici o scuză în acest caz! Halitoza, transpirația și resturile de mâncare rămase printre dinți poate că nu vor atrage după sine disprețul câinelui vostru, dar, cu siguranță, nu vă vor avantaja dacă vă aflați la o petrecere.

■ *Cum să creați o impresie puternică*

Ce rost are să faceți cunoștință cu cineva, să creați o impresie favorabilă și să stabiliți raportul dacă – două săptămâni mai târziu – persoana respectivă nu-și mai aduce aminte de voi? Este ca și cum ai scrie o poveste extraordinară pe computer și ai uita unde ai salvat-o. Oferiți-le oamenilor un motiv pentru care nu trebuie să vă uite și nu vă vor uita! Mintea umană adoră să stabilească legături.

Vă amintiți probabil opinia profesorului Mehrabian, care considera că procesul comunicării directe este împărțit în felul următor: 55% – elementele vizuale, 38% – elementele auditive și 7% – cuvintele rostite. Același lucru este valabil și pentru memorie.

Unele studii demonstrează că elementele vizuale exercită un impact de trei ori mai mare decât elementele auditive.

Puneți-vă următoarele întrebări: Cum pot să mă disting de restul lumii? Există o anumită trăsătură ce-mi poate asigura individualitatea și caracterul unic? Orice vă poate conferi o imagine unică: o floare pusă la rever, niște rame scumpe de ochelari, o vestă foarte frumoasă, o pereche de pantofi eleganți, un papion, niște bretele de genul celor de la Galloping Gourmet, o coafură precum cea a actriței Gillian Anderson sau răsul asemănător cu cel al lui Goldie Hawn.

Am o prietenă care lucrează pentru un lanț de magazine unde se vând computere și aparate electronice. „Îmi petreceam mai bine de o jumătate de oră explicându-i unui client caracteristicile unui produs”, mi-a povestit ea. „Apoi clientul îmi spunea că se va mai gândi la produsul descris de mine. El se întorcea ulterior, se adresa primului vânzător pe care îl vedea și cumpăra produsul. Nu avea nici o importanță că îi dădusem cartea mea de vizită sau că îi acordasem o jumătate de oră din timpul meu. Nu se întorcea aproape niciodată la mine. Apoi m-am gândit cum aș putea să mă fac remarcată de clienți. Pentru că sunt din Newfoundland, le spun clienților să întrebe de «Newfie» atunci când se întorc în magazin sau sună la telefon.” În Canada, termenul „Newfie” este adesea folosit în sens peiorativ și se referă la o persoană nu prea înzestrată din punct de vedere intelectual, dar prietena mea l-a folosit în avantajul ei. A transformat acest termen într-un „factor

declanșator”, care le oferă oamenilor accesul la informațiile stocate în memoria lor.

Descoperiți un lucru care vă individualizează și vă distinge de restul lumii! Oferiți-le ceva memorabil!

Amintiri de durată

Jill și Robin, două doamne de vârstă mijlocie, stau una în fața celeilalte la o masă într-un restaurant franțuzesc. La un moment dat, un grup de persoane este condus la o masă din apropiere. O tânără din grupul respectiv o recunoaște pe Jill și nu-și mai poate stăpâni încântarea. Ea fusese studenta lui Jill în urmă cu câțiva ani.

După multe îmbrățișări și manifestări de bucurie, Jill se întoarce spre prietena care o însoțea:

— Robin, ea este Edwina. A fost una dintre cele mai bune studente pe care le-am avut pe când eram profesoară la Stratford. N-am uitat-o niciodată – era extrem de bine organizată. Toate lucrurile de pe biroul ei aveau locul lor bine stabilit. Uneori, minuțiozitatea ei mă scotea din minți, dar mă și fascina.

— Îmi pare bine de cunoștință, spuse Robin, strângând mâna Edwinei.

— Spune-mi, Edwina, ce-ai mai făcut în ultimul timp? întrebă Jill.

Edwina începu să-i povestească lui Jill despre activitatea ei de producător de emisiuni TV din cadrul unui post local de televiziune, adăugând:

— Mai lucrează acolo câțiva dintre elevii dumneavoastră. V-o amintiți pe Suzanne Sparks?

— Nu, îmi pare rău, nu-mi aduc aminte de ea, spuse Jill, gânditoare.

— Cea care se îmbrăca întotdeauna cu niște veste din piele.

— Da, firește, îmi amintesc acum, spuse Jill, întorcându-se spre Robin. Suzanne avea un talent deosebit pentru pictură. Vorbea foarte bine spaniolă și germană. Mai are smocul acela de păr roșu? întrebă ea, adresându-se

Edwinei.

— Nu. Are părul lung și blond acum și este director de programe în cadrul departamentului nostru. Dar de Toni vă aduceți aminte? continuă Edwina. Și ea lucrează la același post de televiziune.

— Nu. Cum era Toni? întrebă Jill.

— Toni March era foarte prietenoasă. Locuia în Malton. Pentru că Jill nu putea să-și amintească, Edwina continuă: Era o elevă foarte harnică.

— Îmi pare rău, dar nu reușesc s-o localizez pe Toni. Cine mai lucrează cu voi?

— Greg Cuddy. Este managerul nostru de vânzări.

— Nu se poate! Greg – cel care purta un inel în nas? spuse Jill, clătănând neîncrezătoare din cap. Greg Cuddy era un individ atât de agitat. Îl vedeai peste tot la volanul camionetei mamei lui. Dacă nu mă înșeală memoria, avea un site pe Internet. Publica un buletin electronic, iar oamenii...

Jill o invită pe Edwina să vină la masa lor, iar prietenii ei de la cealaltă masă cerură meniul, în timp ce eroinele noastre continuară să depene amintiri.

Menirea acestei povestiri este de a scoate în evidență faptul că Jill reușește să-și amintească foștii elevi doar în momentul în care memoria îi este stimulată cu ajutorul imaginilor. Oamenii își amintesc de diverși indivizi dacă un anumit lucru îi individualizează, îi distinge de restul lumii.

Capitolul 8

Înțelegerea simțurilor

Până la un anumit nivel, noi – oamenii – nu suntem decât niște dispozitive mobile senzoriale. Vedem, auzim, simțim, mirosim și gustăm. Apoi, procesăm informațiile obținute cu ajutorul acestor simțuri, în fiecare zi, experimentăm lumea prin intermediul elementelor senzoriale și apoi le explicăm oamenilor, dar și nouă înșine experiențele trăite. Asta e tot. Ne culcăm seara și ne trezim a doua zi de dimineață ca să luăm procesul de la capăt. În acest fel evoluăm. Evident, aceasta este o formulă simplificată la maxim a întregului proces de evoluție, dar constituie baza pe care ne vom clădi percepția și înțelegerea acestui fenomen important.

Aici intervin în scenă atitudinile – pozitive sau negative. Există două modalități prin care le explicăm oamenilor, dar și nouă înșine experiențele pe care le-am trăit. Noi le numim stiluri explicative. Când se trezește dimineața și vede că afară plouă, un individ cu un stil explicativ negativ spune: „La naiba! Plouă. O să fie o zi cumplită!”, în timp ce o persoană cu un stil explicativ pozitiv spune: „Ce bine că plouă! Ne spală mașina. Și este bine și pentru grădină.” Ce vreau să scot în evidență este faptul că natura explicațiilor noastre influențează atitudinile pe care le adoptăm, iar oamenii au reacții diferite față de aceeași realitate exterioară.

Putem încadra cu ușurință aceste răspunsuri în șabloane și mentalități familiare. În anii '70, Richard Bandler și John Grinder, fondatorii Programării Neuro-Lingvistice, au observat în studiile efectuate pe pacienții pe care îi aveau că oamenii pot fi împărțiți în trei categorii, în funcție de simțurile care joacă rolul principal în procesul de „filtrare” a lumii. Este vorba despre categoria elementelor vizuale, categoria elementelor auditive și categoria elementelor kinestezice. Să luăm ca exemplu trei studenți care se duc la un concert de muzică rock. Judy acordă o atenție deosebită elementelor vizuale,

Phyllis – elementelor auditive, iar Alex – elementelor kinestezice. Mai târziu, când le descriu prietenilor experiențele trăite, Judy prezintă concertul în imagini foarte vii: „Să-i fi văzut pe toți oamenii aceia cum țopăiau pe scenă ca niște nebuni! Solistul și-a rupt pantalonii, iar smocul de păr artificial pe care îl purta i-a zburat din cap!” Phyllis descrie concertul în termeni auditivi: „Muzica era asurzitoare. Toată lumea țipa și cânta împreună cu trupa rock. Ar fi trebuit s-o auzi! A fost incredibil.” Alex, care acordă o atenție deosebită senzațiilor fizice, descrie concertul în felul următor: „Omule, ar fi trebuit să simți energia pe care o degajau. Sala era înțesată de oameni. Abia dacă ne puteam mișca, dar când au cântat «Blue Rodeo», spectatorii au înnebunit.”

Cu alte cuvinte, indivizii care acordă o importanță covârșitoare elementelor vizuale descriu lucrurile în imagini, cei care preferă elementele auditive folosesc cu precădere termeni auditivi, iar oamenii care iubesc elementele kinestezice folosesc termenii „din această categorie”.

Atingem noi dimensiuni ale sincronizării și raportului. Vom discuta în acest capitol despre atitudine, limbajul trupului și tonalitățile vocii și vom analiza pe larg modul în care simțurile ne ajută să percepem lumea înconjurătoare.

Ce preferăm – elementele vizuale, auditive sau kinestezice?

Pentru că primim informații din exterior sub formă de imagini, sunete și senzații, există trei aspecte care ne pot influența percepțiile: o imagine pe care o vedem direct sau cu ochiul minții; un sunet pe care îl auzim din exterior sau dinlăuntru nostru; sau un lucru pe care îl simțim sau îl atingem. De obicei, îmbinarea acestor experiențe ne ajută să interpretăm lumea înconjurătoare, dar unul dintre aceste trei simțuri – văzul, auzul sau pipăitul – tinde să joace rolul dominant.

Pentru un ochi neexperimentat, simțurile oamenilor sunt în perfectă concordanță – nici unul nu le domină pe celelalte.

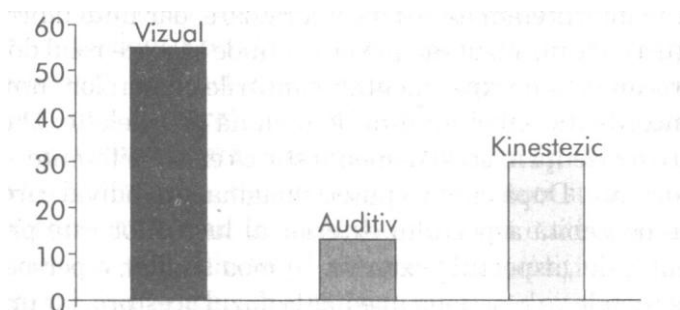
Dar o persoană cu experiență în acest domeniu știe că există diferențe – subtile, dar importante. După cum vă puteți imagina, un individ care acordă o atenție deosebită aspectului exterior al lucrurilor este preocupat și influențat de „aspectul” exterior. În mod similar, o persoană care preferă sunetele va reacționa imediat la auzul acestora, iar un individ care experimentează lumea prin intermediul senzațiilor fizice este preocupat de atingerea fizică a lucrurilor și de senzațiile pe care i le trezește această atingere.

Anul trecut, am ascultat la radio o emisiune în care erau invitați doi politicieni. Amândoi se gândeau să candideze pentru postul de lider în cadrul partidului lor. Când moderatorul i-a rugat „să dea glas planurilor pe care le aveau”, unul dintre ei a spus gânditor: „Mă aplec din ce în ce mai mult asupra ideii de a face o încercare.” Celălalt a răspuns mult mai repede: „Acum, pentru că am o perspectivă mult mai clară asupra viitorului, reușesc să întrevăd mai multe posibilități.” Moderatorul a răspuns: „Mi se pare că amândoi aveți de gând să vă anunțați intențiile.”

Ce părere aveți? Observați diferențele? Moderatorul – care folosește expresii de genul „a da glas planurilor” și „a anunța intențiile” – face parte din categoria celor care preferă elementele auditive. (Ca să fim sinceri, acesta este un limbaj firesc pentru o emisiune de radio și se pare că foarte mulți moderatori de emisiuni radiofonice fac parte din această categorie.) Primul aspirant la postul de lider a folosit limbajul „kinestezic” – „mă aplec din ce în ce mai mult”, „să fac o încercare” – și a vorbit mult mai rar, lucru care demonstrează o înclinație spre categoria celor care preferă elementele kinestezice. Cel de-al doilea candidat avea „o perspectivă mult mai clară” și putea „să întrezărească mai multe posibilități”, motiv pentru care poate fi încadrat în categoria celor care preferă elementele vizuale.

Firește, elementele vizuale, auditive sau kinestezice nu domină viața unui individ în proporție de 100%. Există o îmbinare armonioasă a celor trei categorii. Cu toate acestea, unul dintre ele le domină pe celelalte (așa cum se întâmplă și cu tendința de a folosi cu precădere mâna stângă sau mâna

dreaptă).



Studiile au demonstrat că 55% dintre oamenii care fac parte din cultura noastră sunt influențați în mod deosebit de elementele vizuale, 15% – de elementele auditive, iar 30% – de elementele kinestezice.

Faceți testul din pagina următoare și veți înțelege de ce oamenii stabilesc mult mai ușor legături cu anumiți indivizi, iar cu alții nu reușesc să închege nici măcar o discuție formală. Veți înțelege de ce vi se pare că îl cunoașteți pe un individ, deși nu l-ați mai văzut niciodată. Este vorba despre armonia senzorială. Când se întâlnesc doi oameni care preferă elementele vizuale, ei par să se cunoască și să se înțeleagă foarte bine pentru că văd lucrurile în același fel (asta nu înseamnă neapărat că sunt mereu de acord asupra subiectelor discutate) și își descriu experiențele în același fel. Același lucru este valabil și pentru doi indivizi care fac parte din categoria celor care preferă elementele auditive sau pe cele kinestezice. Pe de altă parte, dacă persoana pe care o întâlniți vede, aude sau percepe lumea într-un mod cu totul diferit de voi, trebuie să învățați să recunoașteți acest fapt și să vă modelați în funcție de persoana respectivă în așa fel încât să fiți pe aceeași lungime de undă și să stabiliți rapportul, care va duce în final la o prietenie sau la o relație deosebit de valoroasă.

Ca să vă ajut să înțelegeți modul în care preferințele senzoriale ne influențează viața de zi cu zi, o să vă ofer un exemplu din experiența personală. Eu fac parte din categoria oamenilor care preferă elementele auditive, iar soția mea – din

categoria celor care preferă elementele kinestezice. Dacă ne certăm, Wendy reușește să stabilească legătura cu mine, „vorbind aceeași limbă” – adică folosind termenii auditivi. Îmi atrage imediat atenția spunând: „Nick, nu mă ascuți deloc. Nu auzi nimic din tot ce-ți spun.” Dacă ar spune: „Chiar nu vezi ce-ți spun?” sau – și mai rău – „Nu vezi cum mă simt?” adevărul ar fi crud – „Nu, chiar nu văd cum te simți sau ce spui”.

E adevărat – relația intelectuală se concretizează, dar eu trebuie să mă gândesc la cuvintele ei; creierul meu trebuie „să traducă” limbajul ei în limba mea. Dacă trimite, în schimb, un mesaj pe lungimea mea de undă (în limbaj auditiv), legătura dintre noi se stabilește imediat.

În mod similar, dacă vreau să apelez la sensibilitatea ei, spun: „Știu cum te simți când se întâmplă asta”. Cu alte cuvinte, abordez o strategie kinestezică – simplă, dar extraordinar de eficientă.

Care este simțul vostru preferat?

În ce categorie v-ați încadra: în categoria oamenilor care preferă elementele vizuale, în categoria celor care preferă elementele auditive sau a celor care aleg elementele kinestezice? Ca foarte mulți oameni, s-ar putea să spuneți: „Eu fac parte din prima categorie, fără doar și poate”. Dar s-ar putea să aveți o mare surpriză. Faceți următorul test ca să descoperiți unde vă încadrați cu adevărat și modul în care percepeți lumea! Alegeți un singur răspuns pentru fiecare întrebare și încercuiți litera care corespunde variantei alese!

1. Dacă într-o stațiune de la malul mării nu mai sunt libere decât trei camere, aleg camera care oferă:

- a. Vedere la mare, dar și foarte mult zgomot
- b. Sunetul valurilor, dar fără vedere la mare
- c. Confort, dar și zgomot și fără vedere la mare

2. Când mă confrunt cu o problemă:

- a. Caut alternative
- b. Discut despre problema respectivă
- c. Pun în ordine detaliile

3. Când sunt la volanul unei mașini, vreau ca aceasta:
 - a. Să arate bine
 - b. Să fie silențioasă sau puternică
 - c. Să fie confortabilă sau să-mi ofere siguranță
4. Când descriu un concert sau un eveniment la care am participat:
 - a. Descriu în primul rând imaginile care m-au impresionat
 - b. Descriu sunetele pe care le-am auzit
 - c. Redau senzațiile pe care le-am simțit
5. În timpul liber, îmi place cel mai mult:
 - a. Să mă uit la televizor sau să merg la film
 - b. Să citesc sau să ascult muzică
 - c. Să mă implic într-o activitate fizică (grădinărit/meșterit) sau să practic un sport
6. Lucrurile cu adevărat importante pe care toată lumea ar trebui să le experimenteze în viață sunt:
 - a. Imaginile
 - b. Sunetele
 - c. Senzațiile
7. Dintre următoarele activități, îmi petrec adesea timpul:
 - a. Visând cu ochii deschiși
 - b. Ascultându-mi gândurile
 - c. Captându-mi senzațiile
8. Când cineva încearcă să mă convingă de ceva:
 - a. Vreau să văd dovezi concludente
 - b. Vreau să mă conving singur
 - c. Am încredere în intuiția mea
9. De obicei, vorbesc și gândesc:
 - a. Repede
 - b. Moderat
 - c. Încet
10. În mod normal, respirația mea are loc:
 - a. În partea superioară a pieptului
 - b. În partea inferioară a pieptului
 - c. În abdomen
11. Când încerc să găsesc o adresă într-un oraș necunoscut:
 - a. Folosesc o hartă

b. Cer indicații

c. Am încredere în intuiția mea

12. Când îmi aleg hainele, cel mai important lucru pentru mine este:

a. Să arăt impecabil

b. Să spun ceva despre personalitatea mea

c. Să mă simt bine și confortabil

13. Când aleg un restaurant, grija mea primordială este:

a. Ca restaurantul să arate impresionant

b. Să mă pot auzi atunci când vorbesc

c. Să mă simt bine

14. Iau hotărâri:

a. Repede

b. Moderat

c. Încet

Rezultatul:

Răspunsurile (a) =

Răspunsurile (b) =

Răspunsurile (c) =

Răspunsurile (a) reprezintă categoria elementelor vizuale, răspunsurile (b) – categoria elementelor auditive, iar răspunsurile (c) – categoria elementelor kinestezice. Cu cât numărul fiecărei categorii este mai mare, cu atât este mai puternică tendința de a vă încadra în categoria respectivă.

Făcând acest test veți afla nu doar care dintre cele trei simțuri tinde să fie dominant, ci veți înțelege în același timp cum pot oamenii să aibă priorități diferite. Există aici foarte multe variabile, relevantă fiind și aceea că ați știut scopul acestui test înainte de a-l începe. În timpul seminariilor mele, îi rog pe participanți să completeze acest test înainte de a-și da seama de semnificația lui.

Încercați să-l rezolvați împreună cu alți prieteni și confrunțați rezultatele! Acestea vă vor ajuta să vedeți în ce stadiu vă aflați în procesul de recunoaștere a preferințelor senzoriale.

Rolul metaforelor în vorbire

Propoziția „Am scotocit toate cele patru colțuri ale lumii” este mult mai expresivă decât afirmația „Am căutat peste tot”; prima propoziție face trimiteri la cercetarea amănunțită, la sârguință, la detaliu, la o hotărâre de fier, cât și la multe alte aspecte. Este o metaforă prin excelență și – ca toate metaforele – implică imagini, sunete și senzații, stârnind simultan imaginația indivizilor care preferă elementele vizuale, auditive sau kinestezice. Cei care preferă elementele vizuale își pot crea o imagine despre lucrurile învăluite în metafore, cei care adoră elementele auditive le pot auzi, iar cei din categoria kinestezicilor simt senzația pe care o stârnesc lucrurile respective.

Metaforele sunt „recipientele” ideilor. Ele ne conectează imaginația interioară cu realitatea exterioară. Folosim adesea metaforele, uneori chiar inconștient, ca să ne explicăm gândurile. Le folosim, de asemenea, pentru a înfrumuseța lucrurile sau pentru a le face mult mai interesante. Parabolele, fabulele, poveștile și anecdotele sunt unele dintre cele mai vechi și mai puternice instrumente de comunicare pe care le avem la îndemână, iar aspectele lor metaforice sunt eficiente practic în orice situație. Ele ne incită imaginația și ne trezesc la viață toate simțurile.

Pe scurt, metaforele ne ajută să înțelegem lucrurile mult mai ușor, mai repede și mai bine.

Adaptarea la preferințele senzoriale

Ce legătură au categoriile senzoriale cu strategiile prin care trebuie să construim relații personale în mai puțin de 90 de secunde? Au o legătură mai mare decât vă puteți imagina. Atunci când reușiți să identificați preferințele senzoriale ale semenilor voștri, puteți comunica extrem de bine, situându-vă pe aceeași lungime de undă. Dacă vreți să aveți relații armonioase cu partenerii voștri, să dovediți că aveți dreptate într-o polemică, să încheiați un contract de vânzare, să obțineți un post sau să impresionați pe cineva la o petrecere,

recunoașterea categoriilor senzoriale poate fi un lucru extrem de valoros.

Într-o zi, după unul dintre seminariile mele, am primit un telefon de la o femeie deosebit de volubilă, care participase la seminarul respectiv. O chema Barbara și era proprietara unui magazin de covoare.

— Este incredibil! mi-a spus ea. Este ora 9.30, am deschis doar de o oră și am vândut deja cinci produse. N-am reușit niciodată până acum această performanță. Este ideal pentru afacerea mea, a continuat ea, referindu-se la prelegerea mea despre elementele vizuale, auditive și kinestezice și despre oamenii care se încadrează în aceste categorii. Primele patru vânzări s-au desfășurat normal, deși eram conștientă de lucrurile pe care le-am învățat. Dar cea de-a cincea... La un moment dat, a intrat în magazin o doamnă, târându-și soțul după ea. Era evident că el se afla acolo împotriva voinței sale. Mi-am dat seama imediat că făcea parte din categoria kinestezicilor, că îi plăcea să atingă lucrurile, astfel că – după 30 de secunde – l-am convins să mângâie covorul. Și l-au cumpărat.

Știam că – dacă i-aș fi spus: „Imaginați-vă cum ar arăta covorul în casa dumneavoastră!”, aș fi dat imediat greș, pentru că nu era un „adept” al elementelor vizuale. Dacă i-aș fi spus, de exemplu: „Veți descoperi cât de silențioși vor fi copiii când vor alerga pe el”, rezultatul ar fi fost același, pentru că nu gândea în „limbajul auditiv”. Mi-am dat seama din felul în care se îmbrăca, se mișca și vorbea că prefera elementele kinestezice, motiv pentru care i-am spus simplu: „Puneți mâna pe el!” Iar el m-a ascultat. Pur și simplu. S-a așezat în genunchi și a început să-l mângâie.

Descoperiți ce puteți obține! Schimbați-vă tactica până veți obține ce vă doriți! Puneți în practică strategia KFC! Identificați simțul care domină viața unei persoane și schimbați-vă modul de abordare, ținând seama de acest lucru!

Dacă nu știți cum să reacționați într-o situație, nu vă îngrijorați! Pregătiți-vă să includeți toate cele trei simțuri în

strategia de abordare a unei persoane! Încercați să arătați cât mai bine cu putință pentru cei care preferă elementele vizuale! La urma urmei, aceștia sunt cei mai numeroși. Vorbiți cât mai frumos cu putință; abordați o tonalitate plăcută a vocii pentru cei care preferă elementele auditive! Și încercați să dați dovadă de sensibilitate și flexibilitate în cazul în care întâlniți persoane chinestezice! Firește, dacă aveți de-a face cu un grup, aplicați aceleași reguli! Grupul va fi alcătuit din indivizi aparținând tuturor celor trei categorii și trebuie să-i abordați pe toți.

Mai presus de orice altceva, nu trebuie să uitați că talentul de a ne adapta în funcție de percepțiile oamenilor asupra lumii înconjurătoare este una dintre cele mai mari descoperiri ale vieții noastre.

Cu câteva luni în urmă, am ținut un discurs în cadrul unei conferințe a întreprinzătorilor în construcții. În timpul prelegerii mele, am exemplificat (eu fiind actorul principal, distribuit în toate rolurile) câteva dintre tiparele comportamentale afișate de „reprezentanții” categoriilor vizuale, auditive și kinestezice. La sfârșitul discursului, un individ înalt și bine făcut m-a tras deoparte. Era foarte emoționat și părea gata să izbucnească în lacrimi. Dând din cap dintr-o parte în alta, și-a început povestea:

— Nu știu ce să spun. Mă duc chiar acum la școala unde învață fiul meu ca să-l strâng în brațe. De ani de zile – continuă el, înecându-se în lacrimi – sunt supărat pe el. Când vorbesc cu el, se uită mereu aiurea, îmi evită privirea. Asta mă scoate din minți și țin la el: „Uită-te la mine când vorbesc cu tine!” Niciodată nu se uită în ochii mei când îi dau instrucțiuni. Am înțeles din tot ce ne-ați spus astăzi că fiul meu se încadrează în categoria celor care preferă elementele auditive, iar faptul că se uită în altă parte atunci când îi vorbesc nu înseamnă că mă ignoră. Își întoarce urechea spre mine ca să se poată concentra asupra spuselor mele. Iar eu, pentru că ador elementele vizuale, trebuie să stabilesc contactul vizual.”

Apoi, mi-a strâns mâna și a plecat.

Este uluitor. Lucruri de genul acesta se întâmplă adesea în viața noastră, dar noi le ignorăm, nu le înțelegem – adică, nu

le-am înțeles până acum. Situația însă s-a schimbat.

Imagini și sunete

În ciuda cafelei și a croasantelor proaspete, soții O'Connor nu aveau parte de un mic-dejun prea plăcut.

— Este un Maserati galben strălucitor! exclamă John. Este minunat! De ce nu-ți imaginezi o plimbare la volanul lui printre priveliști uluitoare?

— Nu pot să-mi imaginez asta, spuse Lizzie pe un ton glacial. Nu aud decât facturile lunare pentru plata mașinii pe care poștașul ni le-ar trânti în cutie. Nu cred că m-ai ascultat când ți-am spus că sunt alte lucruri mai importante pe care trebuie să ne cheltuim banii...

John ieși mânios din casă, dar în seara aceea, după ce a plecat de la serviciu, îi cumpără lui Lizzie o eșarfă scumpă, multicoloră, în încercarea de a o împăca. Ajungând acasă, o găsi în sufragerie și îi dăruie cutia frumos împachetată.

— Cu ce ocazie îmi dăruiești asta? întrebă Lizzie distantă, scoțând eșarfa din cutie.

— Vreau să-ți arăt cât de mult te iubesc, spuse John, simțindu-se respins.

— O eșarfă chiar nu-mi spune și nu-mi arată nimic! izbucni Lizzie, părăsind brusc camera.

John se trânti pe canapea, înfășurându-și eșarfa în jurul mâinii până când degetele îi amortiseră de durere.

Ce s-a întâmplat în această scenă? John este adeptul elementelor vizuale. El percepe lumea prin intermediul ochilor: vorbește despre „un Maserati galben”, își „imaginează” cum i-ar sta la volanul lui, cumpără o eșarfă multicoloră. Lizzie preferă elementele auditive. Ea aude facturile trântite în cutia poștală și nu crede că John o „ascultă” când îi „spune” ceva.

Această căsnicie poate fi salvată (sau cel puțin, se poate realiza achiziția aceluia Maserati atât de râvnit?) Da, firește. Două bilete la concertul trupei favorite a lui Lizzie – ceva care „atinge” coardele ei sensibile (în acest caz, urechile ei) – ar mai îndulci lucrurile. Iată cum ar fi trebuit să procedeze John dacă

ar fi acordat mai multă atenție modului în care Lizzie percepe lumea:

— Îmi pare rău, Lizzie, spuse John pe un ton moale și plăcut (după ce îi oferi biletele la concert).

El începu apoi să adopte limbajul auditiv pe care îl agreează soția sa.

— Uite cum o să facem – hai să discutăm în liniște și pace! Îți place cum sună oferta mea?

Lizzie încuviință din cap, fiind acum pe aceeași lungime de undă cu soțul ei și vorbind aceeași limbă.

— Ți-am spus oare că Maserati toarce ca o pisicuță și merge atât de silențios încât abia îl auzi? întrebă John pe un ton mios. Și stai să vezi ce rate extraordinar de rezonabile ni se oferă!

— Văd, în sfârșit, tabloul pe care mi-l înfățișezi, John! spuse soția lui. Totul îmi este mult mai clar acum!

Capitolul 9

Identificarea preferințelor senzoriale

Recunoașterea simțurilor pe care le preferă ceilalți oameni ca să perceapă lumea și folosirea acestor informații în procesul de stabilire a relațiilor cu semenii noștri – pe plan personal, profesional sau social – pot să exercite o influență extraordinară asupra modului în care ne răspund. Subiectul acestui capitol îl constituie indiciile inițiale pe care oamenii ni le oferă în mod inconștient. Fie că fac parte din categoria oamenilor care preferă elementele vizuale, auditive sau kinestezice, ne trimit anumite semnale pe care noi trebuie să le interpretăm și să le folosim în procesul de stabilire a raportului.

La sfârșitul unuia dintre seminariile mele, o doamnă între două vârste din rândul al doilea mi-a pus următoarea întrebare:

— Aveți sentimentul că este dificil să pui degetul cu exactitate pe preferințele senzoriale ale unei persoane și să spui cu certitudine care sunt acestea?

Această doamnă încântătoare purta o haină tricotată, largă și confortabilă și – în timp ce vorbea – își trecea degetele prin păr. I-am mulțumit pentru întrebare și am rugat-o să nu se miște. Fiind prietenoasă din fire, a rămas înțepenită pe loc.

— Vreau să vă rog să repetați întrebarea în aceeași manieră, i-am spus eu. Dar vreau ca publicul să fie foarte atent. Ați înțeles?

Ea a dat din cap în semn că „da”, a făcut o pauză și a repetat întrebarea, fără să se mai joace însă cu părul. Pe buzele spectatorilor a apărut un zâmbet unanim, semn că au înțeles despre ce era vorba. Apoi, a izbucnit și doamna în râs.

Alegerea cuvintelor precum „aveți sentimentul”, „este dificil” și „să pui degetul”, modul ei lejer de a vorbi, haina confortabilă, statura ei bine făcută și obiceiul de a-și trece degetele prin păr – toate acestea reprezintă niște indicii extrem de importante pe care ea le-a oferit publicului și cu ajutorul

cărora oamenii pot să identifice preferințele ei senzoriale.

Nu ați fost prezenți la această scenă, dar – după părerea voastră – care este simțul pe care îl preferă această doamnă?

Aveți dreptate dacă ați spus că face parte din categoria celor care preferă elementele kinestezice.

Profilurile create de preferințele senzoriale

Fiecare grup se caracterizează prin diferențe subtile ale „aspectului” fizic și mental. Ele nu reprezintă niște diferențe stricte, ci doar niște indicii. Oamenii care fac parte din categoria celor care preferă elementele vizuale, auditive sau kinestezice sunt diferiți unii de alți – sunt indivizi unici, cu valori și concepte nelimitate, cu opinii și talente deosebite, cu calități și defecte, cu visuri și năzuințe proprii. Ei se deosebesc unii de alții; cu toate acestea, există anumite similitudini fundamentale. Descoperiți o persoană care manifestă un interes aparte pentru un anumit simț în domeniile despre care vom discuta în acest capitol, iar ea vă transmite semnalele aferente!

Un pont important:

Cei care preferă elementele vizuale vorbesc de obicei foarte repede.

Cei care preferă elementele kinestezice tind să vorbească domol.

Cei care preferă elementele auditive se încadrează undeva la mijloc.

Din momentul în care vă familiarizați cu aceste trei categorii de oameni, diferențele – subtile la început – vor deveni din ce în ce mai evidente.

Vi s-a întâmplat, probabil, să vă cumpărați o mașină nouă. Să spunem că ați ales o mașinuță albastră, marca Miata! Vi se pare unică? Nici pe departe. Deodată, orașul pare invadat de mașini Miata de culoare albastră. Deși înainte abia dacă vedeți câte una „rătăcită” pe stradă, în acest moment ele sunt peste tot. Firește, aceste mașini nu au apărut peste noapte –

doar că nu le-ați acordat atenție până în acest moment.

Când vă veți obișnui să distingeți oamenii, vi se va întâmpla același lucru. Diferențele vor deveni evidente. Nici ele nu au apărut peste noapte – doar că nu ați știut să le observați.

Indicii oferite de persoanele de la televizor

Emisiunile televizate vă oferă o ocazie extraordinară ca să puneți în practică exercițiul de identificare a preferințelor senzoriale. Emisiunile recente, unde toată lumea tinde să vorbească exagerat, nu sunt potrivite în acest sens. Mult mai bune sunt interviurile susținute de moderatori precum Charlie Rose sau Larry King, sau alte talk show-uri asemănătoare, unde oamenii se simt în largul lor și își dezvăluie adevărata personalitate.

Opritiți sonorul și încercați să spuneți – analizând aspectul exterior, gesturile mâinilor, mișcările ochilor și îmbrăcămintea invitaților din emisiunea respectivă – din ce categorie fac parte! Apoi, dați sonorul mai tare și ascultați-le cu atenție cuvintele, ritmul vorbirii și tonalitățile vocii!

Puteți face același lucru ascultând interviurile radiofonice. Concentrați-vă asupra cuvintelor! Emisiunile de la radio sunt adevărate izvoare de informații referitoare la preferințele senzoriale. Puteți pune în practică acest exercițiu în timp ce sunteți prinși în trafic.

Nu vă grăbiți! Relaxați-vă și bucurați-vă de descoperirile făcute!

■ *Indivizii vizuali*

Acești oameni acordă o atenție deosebită aspectului exterior al lucrurilor. Ei au nevoie de dovezi fizice înainte de a lua o decizie. Gândesc în imagini și își flutură mâinile prin aer, atingând anumite lucruri atunci când vorbesc. Prin fața ochilor li se derulează foarte multe imagini, iar gândirea lor este foarte clară; datorită acestui fapt, ei vorbesc extrem de repede. Uneori au o voce monotonă. Se uită adesea în stânga și

în dreapta atunci când vorbesc. În ceea ce privește garderoba, acești indivizi se îmbracă elegant și impecabil, acordând o atenție deosebită înfățișării lor exterioare și căutând lucruri de cea mai bună calitate. Pentru că sunt preocupați de aspectul fizic, adoptă mereu o ținută elegantă și îngrijită. Când stau în picioare sau pe un scaun, își mențin trupul și capul în poziție verticală.

Acești oameni iau decizii rapide și bine întemeiate și sunt implicați în activități clare și specifice. Vor să dețină controlul pentru că au o viziune bine determinată a modului în care trebuie să arate lucrurile. Foarte mulți oameni din lumea artistică – dar nu toți – intră în această categorie.

■ *Indivizii auditivi*

Oamenii din această categorie reacționează în funcție de calitatea sunetelor. Le plac conversațiile și sunetul cuvintelor, dar totul trebuie „să sune” foarte bine ca să-ți acorde atenția lor necondiționată. Sunt înzestrați cu o voce melodioasă, sensibilă, persuasivă și expresivă. În timp ce vorbesc, își mișcă ochii dintr-o parte în alta și gesticulează mai puțin decât cei din categoria precedentă; dar când o fac, mișcările mâinilor urmează mișcările ochilor – dintr-o parte în alta. În ceea ce privește vestimentația, ei cred că se îmbracă elegant. Vor să transmită un mesaj prin felul în care se îmbracă, dar uneori nu prea reușesc. Sunt adepții unei înfățișări îngrijite – de genul celor din prima categorie, dar și a unei vestimentații confortabile – de genul kinestezicilor.

Acești indivizi lucrează în domenii care pun pe primul plan cuvintele și sunetele – ei sunt moderatorii de emisiuni radiofonice sau televizate, profesori, avocați, consilieri și scriitori.

■ *Indivizii kinestezici*

Pentru acești oameni sensibili, lucrurile trebuie să fie solide, bine consolidate și legitime ca să se implice într-o acțiune. Vocile și gesturile lor sunt domoale și relaxate. Unii

dintre ei vorbesc îngrozitor de încet și presară conversația cu tot felul de amănunte nesemnificative, fapt care îi determină pe indivizii din primele două categorii să strige: „Te rog, pentru numele lui Dumnezeu, treci la subiect!” Problema kinestezicilor constă în faptul că au nevoie de mai mult timp ca să transpună sentimentele în cuvinte decât este nevoie în cazul traducerii în cuvinte a imaginilor sau sunetelor. Când vorbesc, tind să-și ațintească ochii în pământ, ca și când și-ar analiza sentimentele. Le place senzația pe care le-o provoacă atingerea lucrurilor. Adoră sunetele domoale și materialele fine. Bărbații care au barbă fac parte în mod cert din această categorie. Kinestezicii se implică în activități care necesită lucrul cu mâinile – ei sunt instalatori, electricieni, tâmplari, agenți de vânzări sau lucrează în domenii cum ar fi artele frumoase, medicina și industria alimentară.

În ceea ce privește aspectul fizic, există două tipuri de kinestezici: dintr-un grup fac parte sportivii, dansatorii, cei care lucrează în serviciile de urgență și comercianții – oameni pentru care contactul fizic este primordial; de cealaltă parte a baricadei se află indivizii sensibili, relaxați, practici și inimoși, dotați cu o statura fizică impunătoare.

Preferințele senzoriale

Acest exercițiu simplu s-a dovedit eficient în determinarea preferințelor senzoriale ale unei persoane. Începeți conversația punând întrebări generale: „Locuiești în oraș sau la periferie?” După ce primiți răspunsul, întrebați: „Îți place?”

Dacă răspunsul este „Da”, întrebați: „Ce-ți place cel mai mult aici?” (Dacă răspunsul este „Nu”, întrebați: „Ce aspecte nu-ți plac?”)

După ce interlocutorul vă oferă motivele sale, insistați! Dacă primiți un răspuns de genul: „Este un loc liniștit”, puteți încuraja discuția punând întrebarea „Și ce altceva îți mai place?” și nu vă opriți aici! Continuați șirul întrebărilor până când obțineți destule indicii verbale cu ajutorul cărora să identificați simțul preferat al persoanei respective!

■ Asemănări și deosebiri

Șansele de a stabili o relație armonioasă cu o persoană „asemănătoare” cu voi sunt foarte mari, așa cum ați înțeles deja. Dar acest lucru se dovedește mereu o idee bună? Da și nu. Dacă vreți să vă petreceți viața alături de o persoană care vi se aseamănă foarte mult, atunci răspunsul este „Da”. Dar ce se întâmplă dacă vrem puțină „scânteie” în viața noastră – puțin divertisment?

Oamenii mă întrebă adesea dacă vechea zicală potrivit căreia „contrastele se atrag” este adevărată. Răspunsul este „Da” – contrastele chiar se atrag. Dar cum? Și ce atrag?

Să precizăm în primul rând că această carte se referă la procesul de stabilire a raportului și la construirea relațiilor personale. Dacă raportul și construirea relațiilor dau naștere prietenii și idilelor, depinde numai de voi. Îmi plac, am încredere și țin la foarte mulți oameni, dar ei nu sunt cu toții prietenii mei și, cu siguranță, nu sunt partenerii mei. Implicarea într-o relație sentimentală este un lucru mult mai complex. Multe dintre limbile clasice din Antichitate se referă la trei tipuri diferite de dragoste sau afecțiune. Este vorba de cea universală, cea frățească și cea sexuală. Când sunt implicate toate trei, relația se apropie de perfecțiune.

După părerea mea, care nu se bazează pe fapte științifice, ci pe studierea și analizarea a peste 35 de cupluri, ale căror relații durează de mai bine de 20 de ani și sunt încă pline de viață, aceste legături durabile au drept fundament principiul atracției contrastelor.

Vă amintiți că testul de la sfârșitul capitolului 8 vă ajută să vă analizați preferințele senzoriale. Voi folosi ca exemplu rezultatul pe care l-am obținut eu după rezolvarea testului. Pe primul loc a ieșit A, apoi V și în final K sau AVK (A = auditiv, V = vizual și K – kinestezic). Opusul acestui rezultat ar fi KVA, ca în exemplul:

A K
V V
K A

În acest fel, elementele aflate în contrast ies primele în

evidență – în acest caz, este vorba despre A și K, dar la mijloc elementul este același – V.

Relația este consolidată de veriga vizuală, care este reciprocă. Relația își păstrează însă vitalitatea datorită elementelor aflate în contrast A și K, care asigură „scânteia” relației.

Observațiile mele sunt următoarele: când doi oameni „se întâlnesc la mijloc” și împart o preferință senzorială (fie că este vorba de cea vizuală, auditivă sau kinestezică), ea îi ajută să treacă prin clipele grele ale vieții și adaugă frumusețe momentelor de liniște. Preferințele senzoriale comune (fie că sunt pe primul, pe al doilea sau pe al treilea loc) ajută un cuplu să depășească marile obstacole ale vieții.

Indiciile verbale

Nu există niște reguli fixe aici, cu excepția faptului că oamenii pe care îi întâlniți tind să-și dezvăluie modul în care își transpun experiențele în cuvinte, alegând anumiți termeni și expresii. Ascultați aceste cuvinte și țineți seama de ele atunci când doriți să stabiliți rapportul!

■ *Exemple de limbaj vizual*

Tendința de a vorbi în imagini și de a metaforiza lucrurile – „dacă vom privi mai atenți”; „diferența era ca de la cer la pământ” – poate fi un indiciu puternic al faptului că vorbitorul se bazează în mod deosebit pe simțul vizual.

O zi întregă – din zori până în amurg – încercați să vă concentrați asupra cuvintelor și expresiilor vizuale pe care le auziți în vocabularul semenilor voștri! Observați-le cu atenție până se vor întrupa în imagini deosebit de clare – exact ca aceste trei cuvinte vizuale pe care le-am folosit într-o singură frază! Lista cuvintelor vizuale pe care o veți studia puțin mai târziu vă va ajuta să identificați și să analizați persoanele care experimentează lumea prin intermediul imaginilor. Apoi, încercați să demonstrați cât de bine puteți folosi aceste cuvinte vizuale! Străduiți-vă ca – în timpul conversațiilor cu alți

oameni – „să vorbești în culori” și să zugrăvești evenimentele în imagini cât mai vii cu putință! Descrieți experiențele pe care le-ați trăit într-un mod cât mai expresiv, în așa fel încât interlocutorii voștri să le poată „vedea”!

a analiza	colorat	a focaliza
unghi	remarcabil	a prevedea
a apărea	întunecat	neclar
aspect	schemă	privire
orb	priveștiște neclară	încruntare
luminos	încețoșat	licărire
strălucitor	a lumina	incandescență
claritate	închipuire	a ascunde
limpede	a examina	lipsă de previziune
a ilumina	a omite	a cerceta
iluzie	a observa	a arăta
a imagina	a se uita pe furis	a schița
a inspecta	percepție	privire fixă
lumină	perspectivă	a trece în revistă
a arăta bine	imagine	vedere
imagine mentală	evident	viziune
ochiul minții	a portretiza	viu
obscur	a reflecta	a privi
a urmări	a expune	martor
punct de vedere	a vedea	a mări imaginea

O conversație vizuală

Cum te vezi?	Vedem subiectul cu aceeași ochi.
Este cam încețoșat acum.	E puțin cam vag.
Văd la ce te referi.	Fără nici o umbră de îndoială.
Are un caracter foarte colorat.	Ne vedem mai târziu.
Este o priveștiște plăcută.	Poți să-ți imaginezi asta?
Hai să privim lucrurile dintr-o anumită perspectivă!	Poți să faci lumină în acest caz?

Compania noastră se bazează Avem un viitor strălucit.
pe o viziune.

■ *Exemple de limbaj auditiv*

Adoptați cuvintele și expresiile auditive pe care le folosesc oamenii atunci când comunică între ei!

Recurgeți frecvent la aceste cuvinte până când vă familiarizați cu ele și vă „armonizați” cu sunetul lor!

Ascultați-le cu atenție mecanismul de funcționare!

Deschideți-vă urechile spre cei care „văd” și percep lumea cu ajutorul auzului!

Veți „auzi” mesajul clar și răspicat.

a anunța	a divulga	a dezacorda
a articula	reproș	nemaiauzit
a bolborosi	a auzi un sunet de	deschis
a flecări	la o anumită	conotații
a bubui	distanță	expresii
a suna	a se exprima	a declara
a răsuna	a bârfi	a pronunța
a zângăni	a armoniza	a chestiona
a ciocni	a auzi	încet
a pocni	mesaj ascuns	a freca
a conversa	liniște (ssss!)	a remarca
trosnet	pălăvrăgeală	a raporta
surd	a întreba	rezonanță
a dezbate	a asculta	răsunător
a descrie cu	tare	a urla
amănunte	fel de a spune	murmur
a discuta	a menționa	a spune
a striga	zgomotos	a țipa
sunet strident	a vorbi	a rosti
tăcere	a zice	vocal
a grăi	sunet de clopoțel	bine informat
mut	ton	a geme
a cârâi	fără glas	cuvânt cu cuvânt

a afirma

a acorda

a răcni

O conversație auditivă

Îmi sună cunoscut.	Nu mi-a plăcut tonul vocii lui.
Spune-mi mai multe!	Lasă-mă să-ți spun!
Cuvintele lui îți sunt familiare?	Spune-mi cum!
A dat un raport satisfăcător despre el.	Ea țipă nonstop.
Cel puțin acasă ne bucurăm de armonie.	E un fel de a spune...
Mi-au acordat o audiență.	Vreau ca toți cei prezenți să dea glas opiniilor pe care le au.
M-a lăsat fără cuvinte.	A primit aplauze furtunoase.
Culorile astea sunt foarte tari.	Aceste sunete sunt cristaline.
	Ține-ți gura!

■ *Exemple de limbaj kinestezic*

Următoarele cuvinte sunt specifice indivizilor care preferă elementele kinestezice. Analizați emoțiile care vă învăluie până deslușiți cum și unde se revarsă! Treceți peste toate obstacolele care vă stau în cale! Clădiți o fundație solidă pe care să vă puteți consolida raportul stabilit cu semenii voștri! Folosiți aceste cuvinte concrete și palpabile care apelează la sensibilitatea indivizilor kinestezici!

suportabil	pe aripile vântului	a răni
se reduce în ultimă instanță la...	fundație	intuiție
a sparge	a îngheța	aiurit
a pricepe	a întinde	a stabili contactul
rece	structurat	mișcare
a lua taurul de coarne	suport	tulburat
	a descătușa	a țintui
	tensiune	a fi o pacoste

concret	a prinde	presiune
a se conecta	mână în mână	a arunca
a săpa	a manevra	legat
sentimental	greu	încurcătură
a explora	încins	a atinge
a simți	a ține	insuportabil
ferm	suspiciune	a împinge
a se năpusti	negociator abil	a stresa
sensibil	lin	pe furiș
a stabili	solid	însensibil
superficial	a clasifica	a descâlci
tăios	a apăsa	neorganizat
a transfera	a agita	
șocant	încordare	

O conversație kinestezică

Ce simți referitor la...?	Nu pot să mă împac cu starea de tensiune.
Am întâmpinat câteva obstacole.	El este o adevărată pacoste.
Voi lua legătura cu ea.	Rămâi aici!
Mi-a scăpat printre degete. Tremur toată.	Nu pot să pun punctul pe „i”. Pornește de la zero!
Nu reușesc să te urmăresc.	Mai „condu-mă” o dată prin toată povestea!
Hai să lămurim lucrurile!	Mă simțeam calm, liniștit și adunat.
Poți să tragi niște sfori? A luat taurul de coarne și a rezolvat problema. Treci peste asta!	Hai să explorăm posibilitățile!

Indiciile de accesare vizuală

De-a lungul timpului, am lucrat la ședințele foto cu manechine din diverse țări, a căror limbă natală nu era engleza. Când „materialele” de lucru sunt chipul, gâtul și

umerii unui manechin (la care se adaugă, firește, machiajul, coafura și vestimentația – apanajele stilștilor profesioniști), îți dai seama că – în afară de mișcările și pozițiile subtile ale corpului – cele mai multe dintre „aluziile” și „insinuările” pe care vrem să le sugerăm se datorează expresiilor faciale – ochilor și gurii. Dacă vrei ca un manechin să zâmbească, nu-i spui să zâmbească. Îl faci să zâmbească.

Pentru a influența mișcarea ochilor, trebuie să folosești un „cod” care pare să funcționeze în orice limbă. Când vrei ca subiectul tău să-și îndrepte ochii spre cer, într-o poziție laterală, este suficient să-i spui „Visează!” și s-a înfăptuit minunea. Cuvinte precum „secret” sau „telefon” îi vor induce persoanei respective senzația de a-și îndrepta privirea lateral spre urechi în timp ce „trist”, „romantic” sau „gânditor” vor influența ațintirea privirii în pământ, în partea dreaptă sau stângă.

Fondatorii limbajului NLP au observat aceste fenomene legate de mișcarea ochilor și le-au codificat sub forma unei paradigme interesante. Pe baza descoperirii lor putem să credem următorul fapt: globul ocular poate fi asemănat, așadar, cu un ac ce se poate mișca în șase direcții diferite în funcție de informațiile pe care le caută – fiecare poziție activează un simț, uneori ca să ne amintim, alteori ca să creăm un răspuns.

Dacă îl rogi pe un bărbat să-ți spună culoarea cămășii sale preferate, acesta se va uita în sus, în partea stângă, încercând – înainte de a-ți da un răspuns – să-și imagineze cămașa respectivă. Dacă o întrebi pe o femeie ce senzație îi stârnește atingerea mătăsii, ea va privi în pământ, în partea dreaptă, încercând să-și amintească senzația respectivă. Cu alte cuvinte, când le adresezi oamenilor o întrebare, aceștia se uită adesea în altă parte ca să-ți poată da un răspuns. Motivul este cât se poate de simplu: ei își accesează simțurile.

Nu lănceziți! Exersați mereu! Închideți sonorul televizorului în timpul unui interviu și observați cum ochii invitatului se agită de colo-colo în căutarea răspunsurilor la întrebările puse de moderator!

Înainte de a merge mai departe, puneți o întrebare unei persoane! Fără să vă trădați intenția, priviți-l pe individul respectiv fix în ochi și puneți-i o întrebare generală, ca de pildă: „Ce ți-a plăcut cel mai mult la ultima vacanță (zi de naștere sau slujbă) pe care ai avut-o?” Urmăriți apoi cum ochii persoanei încep „să navigheze” în căutarea informațiilor! Acest exercițiu vă oferă ocazia să observați modul în care stochează și accesează informațiile – respectiv, imaginile, sunetele și sentimentele. Referirile constante la un singur simț reprezintă, de asemenea, un indiciu al preferințelor sale senzoriale.

Oamenii care răspund la aceste întrebări în timp ce se uită în sus, în stânga sau în dreapta, își vizualizează răspunsul. Dacă se uită în stânga sau în dreapta spre urechi, încearcă, probabil, să-și amintească informațiile pe care le cereți. Dacă își ațintesc privirea în pământ, în partea stângă, își accesează sentimentele, iar dacă se uită în jos, în partea dreaptă, acest gest indică un soi de dialog lăuntric. Cercetătorii emit diverse puncte de vedere referitoare la aceste indicii de accesare vizuală din NLP, dar eu le consider destul de exacte și – lucrul cel mai important – ele îi ajută pe oameni (în special, pe cei foarte timizi, care evită să-și privească interlocutorii în ochi) să stabilească un contact vizual deosebit de eficient.

Blocaj mental

Provocați-l pe un prieten să răspundă la următoarele întrebări fără să-și miște ochii! Spuneți-i să se uite tot timpul la voi și să-și mențină ochii în poziție fixă! Apoi puneți prima întrebare:

„Îți place casa (apartamentul etc.) în care locuiești?” În funcție de răspunsul pe care îl primiți – „Da” sau „Nu” – spuneți următorul lucru:

„Enumeră repede șase aspecte care îți plac (sau nu-ți plac) în privința locuinței tale!”

Prietenul vostru va rămâne fie complet fără grai, fie va încerca din greu să găsească un răspuns. Este aproape imposibil să descoperim sau să ne amintim cum arată, cum

sună sau ce senzație ne provoacă atingerea lucrurilor fără să ne mișcăm ochii. Prietenul va rămâne paralizat ca un iepure speriat în fața farurilor unei mașini.

Hipnotizatorii știu că – dacă reușesc să oprească mișcarea ochilor subiectului lor – acesta nu va mai putea să gândească. O stare meditativă se poate realiza în același fel. Uitați-vă fix la un punct static, ținându-vă ochii deschiși sau plasați-vă centrul atenției într-un singur loc (în frunte, de exemplu), ținându-vă ochii închiși! Dacă veți reuși să vă mențineți atenția fixă, veți pierde noțiunea timpului și veți pune capăt dialogului lăuntric.

Un alt detaliu semnificativ de care trebuie să ținem seama este că – atunci când privim spre stânga – ne *amintim* informațiile, iar când privim în partea cealaltă, spre dreapta, le *construim*.

Nu trebuie să uitați că – în timpul unei conversații cu o persoană – au loc simultan câteva activități mentale. De exemplu, un individ o întreabă pe o tânără:

— Ai văzut ultimul film al lui Bruce Willis?

— Da, l-am văzut, răspunse ea, văzându-se cu ochiul minții stând la coadă ca să cumpere bilete.

În același timp însă, în sufletul ei are loc un dialog lăuntric: „Ce tip plictisitor! Oare îl judec prea repede? Nu, chiar este o pacoste pe capul meu. Cum pot să scap de el?”

Apoi, el spune:

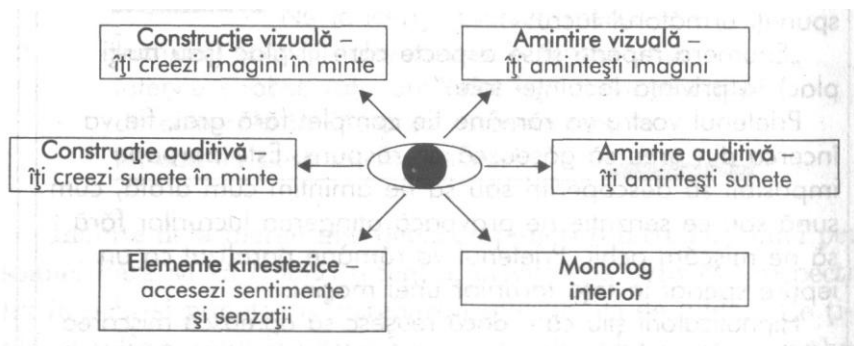
— Vrei să ieșim împreună sâmbătă seara?

Căutând un pretext, ea murmură în cele din urmă:

— La naiba, nu pot, trebuie săăăă... termin un raport pentru luni dimineată.

În acest timp, ochii ei privesc în altă parte, construindu-și o imagine în care se vede lucrând la laptop la masa din bucătărie.

Sunteți puțin nedumeriți? Priviți acest desen:



Ca să evităm eventuale confuzii, imaginați-vă că acest desen este lipit pe fruntea interlocutorului vostru! Nu are importanță unde stă acesta în realitate – în stânga sau în dreapta voastră. Considerați că persoana se află în fața voastră!

Întâmplător, aceste acțiuni nu sunt similare cu mișcările ochilor pe care le faceți atunci când cercetați o cameră sau admirați un peisaj – ele sunt complet independente de condițiile necesare capacității de a vedea. Ochii îndeplinesc două misiuni:







1. se mișcă încontinuu ca să vadă ce se întâmplă în jur;
2. activează canalele memoriei senzoriale.

La început, când încercați să identificați indiciile de accesare vizuală, ochii oamenilor par să se miște la întâmplare. Aveți nevoie însă de puțină practică și veți reuși să deslușiți semnificația acestor mișcări.

Bucurați-vă de acest exercițiu, lăsați lucrurile să se desfășoare în mod firesc și – mai presus de orice – nu spuneți nimănui ce faceți! În caz contrar, oamenii nu se vor mai simți în largul lor. Păstrați aceste trucuri numai pentru voi!

Tainele ochilor

Folosind pe post de ghid desenul de mai sus, specificați poziția ochilor în funcție de răspunsul la întrebările din coloana stângă:

Întrebare	Mișcarea ochilor	Sistem
Ce culoare au șosetele pe care le porți?		Amintire vizuală
Cum ai arăta într-o haină verde?		Construcție vizuală
Îți amintești cum sună melodia lui Jimi Hendrix – „Purple Haze”?		Amintire auditivă
Cum crezi că ar suna dacă ar fi cântată la cimpoi?		Construcție auditivă
Ce senzație îți provoacă nisipul?		Elemente kinestezice
Ce-ți spui acum în sinea ta?		Monolog interior

Vacanța câștigată cu greu de Ingrid

Pentru că împlinea 40 de ani, Ingrid se hotărî să-și facă un dar mai deosebit – o vacanță în Portugalia. Se plimba, așadar, prin mall-ul din apropiere când a descoperit o agenție de turism pe care nu o observase până atunci. Acolo făcu cunoștință cu Sheldon, proprietarul agenției și îi povesti despre planurile ei de călătorie.

— Simt nevoia să plec undeva departe și să-mi fac – în sfârșit – toate mofturile, îi spuse Ingrid lui Sheldon, în timp ce se așeză în fața biroului său.

Își aranjă rochia și își aținti privirea în pământ, în partea dreaptă.

— La serviciu, lucrez într-un stres continuu, încât acum trebuie să mă desfășor în voie.

Oftând, își puse un picior peste celălalt, se aplecă spre

interlocutorul său și își clatină capul încet.

— Încordarea de la birou mă distruge.

Sheldon era încântat. Se pregătea să facă o vânzare foarte bună. Se sprijini de scaunul său, își întinse mâinile, apoi și le lovi zgomotos și îi zâmbi lui Ingrid.

— O, Doamne, spuse el, chiar îți pot oferi vacanța de vis pe care ți-o dorești. Se apucă să răsfoiască apoi un maldăr de broșuri de pe birou. Încântă-ți ochii cu astea! o îndemnă el.

Îi oferi lui Ingrid o broșură colorată, plină cu imagini exotice, cu palmieri înalți și un cer senin și strălucitor, apoi își continuă prezentarea plin de efuziune, fără să aștepte reacția ei:

— Arată fantastic, nu-i așa? Privește culoarea apei – un turcoaz strălucitor! Uită-te la aceste vile frumoase acoperite cu țiglă roșie! Nu te vezi deja pe plaja aceasta albă și curată?

El privi în sus, în partea dreaptă, imaginându-și priveliști de vis.

Ingrid se prăbuși în scaunul ei, copleșită de tristețe. În ciuda imaginilor extraordinare din broșură și a descrierilor pline de pasiune ale lui Sheldon, Portugalia părea din ce în ce mai departe.

Ce s-a întâmplat?

Ați ghicit. Ingrid percepe lumea prin intermediul sentimentelor ei. Analizați-i puțin vocabularul: ea „simte nevoia” să-și facă toate „mofturile”; își dorește „să se desfășoare în voie” și să scape de „stresul” și „încordarea” de la serviciu. Limbajul, intonația și gesturile reprezintă un indiciu. Ea își ațintește privirea în pământ, sondându-și sentimentele. Ingrid acordă o importanță deosebită senzațiilor pe care le simte la atingerea lucrurilor.

Dacă Sheldon ar fi urmărit aceste indicii, ar fi încercat să-i inducă un sentiment de încredere, de anticipare și căldură.

„Bine, Ingrid – i-ar fi spus el – te urmăresc cu atenție. Cunosc senzațiile pe care le provoacă stresul și pot să-ți ofer exact locul pe care ți-l dorești. Eu am fost acolo. Nisipul este cald și mătăsos, iar senzația valurilor blânde care îți mângâie picioarele este unică. Paturile în aceste vile frumoase sunt

extraordinar de confortabile și răcoroase...”

Ar fi accesat lungimea de undă pe care Ingrid o folosea de patru decenii.

Sheldon ar fi trebuit să urmeze cei patru pași ai raportului planificat ca să stabilească o legătură cu clienta lui:

1. adoptarea unei atitudini pozitive ca s-o conducă spre obiectivul lui;

2. sincronizarea limbajului trupului și a tonalității vocii în timpul conversației lor;

3. folosirea întrebărilor deschise și ascultarea cu atenție a răspunsurilor ei; și

4. identificarea preferințelor ei senzoriale.

Tabloul de ansamblu

Implicațiile indiciilor de accesare verbală și vizuală pe care le-am discutat în acest capitol sunt deosebit de importante pentru toți cei care doresc „să se conecteze” cu semenii lor și să stabilească raportul planificat. Când veți învăța ce elemente preferă fiecare individ, veți putea să comunicați cu el mult mai ușor, aflându-vă pe aceeași lungime de undă, indiferent dacă persoana respectivă preferă elementele vizuale, auditive sau kinestezice.

În acest fel, veți înregistra progrese uluitoare, pe care nu le-ați fi făcut niciodată dacă nu ați fi învățat cum să identificați preferințele senzoriale ale oamenilor.

Dezvoltarea abilității de a detecta preferințele senzoriale presupune acordarea unei atenții deosebite celor din jur – și acest lucru te ajută să te apropii de oameni și să le sondezi sufletul.

Veți găsi în următoarele pagini patru exerciții care vă vor ajuta să vă consolidați cunoștințele abia dobândite. Trageți la Xerox aceste pagini sau completați-le direct pe cartel! Rezolvați-le fără să recapitulați acest capitol sau capitolul precedent!

Persoanele care preferă elementele auditive își doresc să

discute pe marginea acestor exerciții, iar cei care preferă elementele vizuale își imaginează răspunsurile, dar acestea trebuie notate pe hârtie. Notarea răspunsurilor vă obligă să folosiți toate cele trei simțuri – și aceasta este cea mai rapidă modalitate prin care puteți stoca informațiile în memorie.

După ce ați completat tabelele, răsfoiți paginile precedente ca să descoperiți lucrurile pe care le-ați omis!

Aceste indicii necesare identificării preferințelor senzoriale au un caracter general. Dar în momentul în care aceste „generalități” merg în aceeași direcție, înseamnă că ați descoperit modalitatea fundamentală prin care un individ percepe lumea. Dețineți în acest fel cel mai eficient instrument în procesul de stabilire a raportului și a relațiilor cu cei din jur.

Cum se diferențiază din punct de vedere fizic oamenii care preferă...?

Elementele vizuale

**Elementele
auditive**

**Elementele
kinestezice**

Cum se diferențiază din punct de vedere auditiv oamenii care preferă...?

Elementele vizuale

**Elementele
auditive**

**Elementele
kinestezice**

Cum se diferențiază din punct de vedere al vestimentației adoptate – oamenii care preferă...?

Elementele vizuale

**Elementele
auditive**

**Elementele
kinestezice**

Ce cadouri ați cumpăra pentru oamenii care preferă...?

Elementele vizuale

**Elementele
auditive**

**Elementele
kinestezice**

Capitolul 10

O scurtă recapitulare

Oamenii sunt atrași unii de alții și sunt dornici să stabilească legături – să fie agreeți de cei din jur. Cei care stăpânesc arta comunicării nu își datorează succesul talentului sau tehnicilor oratoriei; nu se zbat să-și însușească aceste capacități și strategii de comunicare. Ei lasă lucrurile să-și urmeze făgașul normal. Aceasta este diferența dintre cei care se luptă și nu ajung nicăieri și cei care par să nu facă nimic și au totul.

Cu cât veți exersa mai mult învățăturile din această carte, cu atât veți reuși să stabiliți mai ușor rapportul cu semenii voștri. Firește, trebuie să le puneți cu multă stăruință în practică, dar în curând vor deveni la fel de simple ca înotul sau mersul pe bicicletă.

Misiunea acestei cărți este să vă ajute să stabiliți relații cu cea mai bogată resursă pe care o aveți la dispoziție: oamenii care vă înconjoară. Ea este destinată să vă ajute să stabiliți rapportul, o legătură spontană, cu semenii voștri. După cum ați văzut deja, rapportul este o verigă între momentul primei întâlniri cu o persoană și procesul de comunicare. Calitatea acestui rapport poate să influențeze rezultatul final. Rapportul ia naștere în mod firesc sau planificat.

Valoarea procesului de comunicare constă în răspunsul pe care îl primim de la cei din jur. Pentru ca acest proces să obțină rezultatul dorit, strategia *KFC* joacă un rol extrem de important – și nu doar în arta comunicării, ci în toate domeniile vieții unde doriți să obțineți un rezultat pozitiv.

Formula ideală pentru întâmpinarea unei persoane necunoscute este: Expunerea – Contactul vizual – Zâmbetul – Salutul – Înclinarea. Voi trebuie să afișați primii un limbaj al trupului deschis, să stabiliți contactul vizual, să zâmbiți și să salutați, iar poziția de înclinare spre interlocutor stabilește procesul de sincronizare. Trebuie să vă amintiți acest lucru când vă aflați în fața unui individ cu care doriți să stabiliți

rapportul.

Următorul pas este alegerea atitudinii. O atitudine pozitivă este vitală pentru imaginea de sine, dar și pentru modul în care vă percep cei din jur. Atitudinea vă asigură congruența sau credibilitatea, așa cum reiese din cei trei *Vai* procesului de comunicare. Cu alte cuvinte, când adopti o atitudine *negativă* – precum mânia – arăți mânios, vorbești cu mânie și folosești cuvinte răutăcioase – toate acestea dovedesc o atitudine respingătoare. Este mult mai ușor să câștigi simpatia oamenilor când adopti o atitudine *pozitivă*, „contaminându-i” pe toți cei cu care vei intra în contact.

Am discutat despre limbajul trupului și am văzut că – alături de gesturi – expresiile faciale joacă un rol extrem de important în crearea imaginii de sine – 55%. De aceea este atât de valoros în procesul de sincronizare a raportului planificat.

Când spunem unei persoane „Te plac”, spunem de fapt „Semăn cu tine”. În cadrul raportului planificat, nu așteptăm să vedem dacă avem ceva în comun cu persoana respectivă; ne sincronizăm imediat limbajul trupului, tonul vocii și cuvintele cu cele ale interlocutorului nostru. Suntem conștienți de faptul că ne-am sincronizat – inconștient – reacțiile emoționale cu oamenii care ne-au influențat de-a lungul timpului – părinții, prietenii, profesorii etc., motiv pentru care este ușor și firesc să ne sincronizăm cu alți oameni pentru a-i face să se simtă relaxați în compania noastră.

În timpul procesului de comunicare cu un individ complet necunoscut, am aflat că întrebările sunt „factorii declanșatori” ai conversației și se încadrează în două categorii: deschise și închise.

Întrebările deschise îi determină pe oameni să vorbească și acesta este scopul comunicării. Știți acum că manifestarea reacțiilor fizice și verbale menține conversația în plină desfășurare. O discuție presupune descrierea experiențelor trăite și – cu cât această descriere este mai artistică și mai „colorată” – cu atât interlocutorii și le pot imagina mai bine și le pot trăi alături de voi. O consecință a acestui fapt este consolidarea raportului stabilit prin planificare.

Ați aflat din paginile acestei cărți că oamenii pe care îi

întâlniți sau pe care îi cunoașteți deja vă oferă un mister senzorial. Cu ce fel de persoane doresc să stabilească legături – cu cele care preferă elementele vizuale, auditive sau kinestezice? Ați început acum să le sondați modul în care percep lumea înconjurătoare.

Chiar dacă încercările de aplicare a acestor învățături s-au soldat cu un eșec, nu vă faceți griji! Sunteți pe drumul cel bun. Dacă observați cu atenție limbajul, trupul și expresiile oamenilor, dacă le ascultați cuvintele, le priviți mișcările ochilor, manifestați reacții și susțineți conversația – nu aveți cum să pierdeți: veți câștiga, fără îndoială, simpatia oamenilor. Atâta timp cât aveți o atitudine pozitivă.

De unde să încep?

Trebuie să vă spun încă o dată că această carte nu vă oferă un nou stil de viață și nici un alt mod de a fi. Ea nu este o baghetă magică pe care o puteți folosi pe stradă pentru ca oamenii să vă îndrăgească pe loc. Învățăturile pe care vi le dăruiesc prin intermediul paginilor acestei cărți sunt niște instrumente și strategii cu ajutorul cărora puteți stabili raportul extrem de repede.

Am discutat despre cele patru elemente fundamentale care ne ajută să construim relații personale în mai puțin de 90 de secunde: atitudinea, procesul de sincronizare, conversația și preferințele senzoriale. Cunoașterea aprofundată a acestor elemente și punerea lor în practică vor contribui la perfecționarea artei de a comunica, iar rezultatele vor fi evidente.

Cunoașteți acum motivele pentru care stabiliți legături cu unii oameni în mod firesc în timp ce cu alții nu reușiți acest lucru. De când ați început această carte, probabil că v-ați îmbunătățit deja relațiile de familie, dar și pe cele de la serviciu. Abordați oamenii cu mai multă încredere și sinceritate și vă bucurați de fiecare experiență nouă pe care o trăiți. Ați înțeles că sunteți inzestrați deja cu talentul și capacitățile necesare stabilirii legăturilor cu ceilalți oameni.

Cu cât veți folosi mai mult instrumentele pe care vi le-am

împărtășit pe parcursul acestei cărți – de la imaginea pe care o proiectați prin intermediul unei atitudini pozitive până la sinceritatea și carisma pe care le manifestați atunci când întâmpinați pe cineva, de la relaxarea și empatia generate de procesul de sincronizare până la abilitatea de a recunoaște simțul pe care se bazează cel mai mult o persoană – cu atât veți reuși să stabiliți raportul mai ușor și să construiți relații personale în mai puțin de 90 de secunde.

Dacă ar fi să realizez o ierarhie a acestor patru elemente, atitudinea pozitivă s-ar situa pe primul loc datorită puterii ei de a genera sentimente pozitive în sufletul vostru, dar și în cel al semenilor voștri. Atitudinea este contagioasă și exercită o influență covârșitoare asupra limbajului trupului, tonului vocii și cuvintelor pe care le folosiți. Veți observa o îmbunătățire imediată a capacităților și talentului de a stabili raportul din momentul în care veți reuși să vă controlați atitudinea. Dacă nu o veți controla în mod corespunzător, atitudinea se va întoarce împotriva voastră – și asta într-o fracțiune de secundă. Atitudinea poate să atragă sau să respingă oamenii.

Următorul factor important pe care l-am analizat în această carte este puterea uluitoare a procesului de sincronizare. Așa cum ați văzut deja, sincronizarea face parte din „bagajul” nostru nativ și o punem adesea în practică în mod inconștient cu oamenii pe care îi agreăm. Când întâlniți o persoană și vreți să stabiliți raportul fără întârziere, demarați imediat procesul de sincronizare! La început, vi se va părea ciudat, în mod deosebit dacă nu ați făcut exercițiul de sincronizare în grupuri de câte trei. În cazul în care l-ați rezolvat, s-ar putea să vă întrebați cum vă veți descurca fără el. Două sau trei zile sunt suficiente ca să vă experimentați în acest domeniu. L-ați exersat toată viața – într-un fel sau altul – cu oamenii apropiați.

În timp ce deveniți experți în arta conversației și vă încurajați interlocutorii să vorbească, veți găsi timpul necesar ca să observați și să analizați preferințele senzoriale. Acest proces trebuie să se desfășoare însă de la sine, nu trebuie accelerat. Vă mai amintiți de cărțile Magic-Eye, care au apărut

pe la începutul anilor '90? Aceste cărți îți ofereau niște fotografii ciudate, dar treptat, uitându-te la ele, vedeai în cele din urmă o fotografie 3-D. Procesul de identificare a preferințelor senzoriale este asemănător cu cel descris mai sus. Cauți și analizezi, cazi pradă frustrărilor și apoi, deodată, îți refocalizezi atenția asupra oamenilor pe care începi să-i diferențiezi în funcție de caracteristicile lor unice. Acest proces se datorează stabilirii unui rapport elegant și profund – la nivelul subconștientului, unde se naște adevărata unitate și armonie. Identificarea preferințelor senzoriale ale semenilor noștri ne oferă instrumentul cu ajutorul căruia putem sonda și ne putem consolida rapportul prin planificare stabilit cu cei din jur – sursa noastră cea mai valoroasă.

Să ne imaginăm că te afli la o conferință, unde ai făcut cunoștință cu Sylvie Clairoux, directorul departamentului unde ai vrea să lucrezi. Procesul de relaționare se desfășoară lin și se bazează pe respect și bunăvoință; atitudinea pozitivă pe care ai adoptat-o îți asigură un rapport imediat. Deși sunt șapte oameni prezenți la conferință, îți sincronizezi mișcările trupului cu cele ale Sylviei, fără să insiști însă asupra contactului vizual. Subconștientul ei preia mesajele tale. Stabilește și ea contactul vizual, îți zâmbește politicos, iar tu îi răspunzi în aceeași manieră politicoasă. Ai exersat zilnic acest exercițiu și îți dai seama acum – din felul în care se îmbracă, din cuvintele pe care le folosește, din mișcarea ochilor și tonalitățile vocii – că preferă elementele auditive. Când vorbești cu ea, îți sincronizezi tonul vocii și folosești cuvinte auditive („Sună minunat!”... „Toți membrii echipei au dat glas opiniei lor”). Cum ar fi posibil ca această persoană necunoscută să nu te simpatizeze când arăți, vorbești și te miști ca ea? În pauză o abordezi.

— Aș vrea să aflu mai multe lucruri despre această propunere, începi tu conversația.

— Ne-am mai întâlnit? întrebă doamna Clairoux.

„Cred că te place” – îți șoptește vocea conștiinței.

Ipoteza rapportului

În timp ce scriu această carte, plec de la premisa că te plac, cititorule. Mă bazez pe ipoteza că am nevoie de tine, așa cum și tu ai nevoie de mine. Și mai mult, mă bazez pe ipoteza că am dreptate. Asta îmi dă încrederea să scriu mai departe. Avem nevoie unii de alții; aceasta este baza raportului nostru. Și în acest fel stabilim relații.

Putem să ne folosim puterea imaginației ca să emitem ipoteze pozitive. Cele cinci simțuri ale noastre ne furnizează atâtea informații încât nu le putem procesa în mod conștient. Creierul le sortează în trei „grupuri” diferite. „Grupul” principal de informații este șters din conștiința noastră. De exemplu, nu ești conștient de piciorul tău stâng dacă nu-ți atrag eu atenția și, cu siguranță, nu ai nici cea mai vagă idee cum cresc unghiile de la mâini. Informațiile din cel de-al doilea „grup” sunt *distorsionate*; imaginația se joacă de fapt cu ele, distorsionând realitatea (îți imaginezi cum va fi vacanța pe care ți-o dorești atât de mult; devii paranoic în legătură cu bateria din detectorul de fum etc.). Al treilea „grup” de informații este stocat și poartă numele de *noțiuni universale* sau ipoteze. Când vezi o tigaie, pornești de la ipoteza că obiectul acela din metal cu mâner lung de pe soba vecinului, în care acesta face clătite, nu poate fi altceva decât o tigaie; nu trebuie să mai cauți o altă definiție. Creierul a emis astfel o ipoteză universală. Ipotezele au un rol pozitiv în procesul de învățare, dar pot să creeze și fantezii periculoase, limitative și nedrepte. Dacă imaginația distorsionează informațiile ca să vă îndepărteze de oameni, trebuie să înțelegeți că ea încearcă să emită ipoteze negative, bazându-se pe experiențele din trecut. În acest caz, imaginația este cea care conduce, iar scorul este următorul: 1-0 pentru imaginație.

Trebuie să mențineți controlul asupra imaginației. Ea trebuie folosită doar pentru a emite ipoteze pozitive. Iată câteva exemple!

După ce le citiți, închideți ochii și încercați să vedeți cum arată, cum sună și ce sentimente vă trezesc:

Imaginați-vă că stabiliți raportul între voi și semenii voștri!

Imaginați-vă că îi veți agreea în aceeași măsură în care și ei

vă vor agreea pe voi!

Imaginați-vă că procesul de relaționare, de sincronizare etc. vor da roadele scontate!

Imaginați-vă că oamenii vă vor acorda încrederea lor, iar voi veți face același lucru pentru ei!

Imaginați-vă că învățăturile din această carte se vor dovedi eficiente în cazul vostru, pentru că au fost eficiente și pentru alți oameni!

Imaginați-vă că veți schimba viața indivizilor pe care îi veți întâlni!

Imaginați-vă că veți influența pozitiv nu doar viața acestor indivizi, ci și pe cea a comunității în care trăiți!

Imaginați-vă că o comunitate unită reprezintă un loc unde ne încurajăm, ne stimulăm și ne promovăm reciproc!

Oamenii care stabilesc relații trăiesc mai mult; oamenii care stabilesc relații se bucură de avantajele colaborării; oamenii care stabilesc relații se simt puternici și în siguranță. Oamenii care stabilesc relații înregistrează progrese. Împreună ne ridicăm sau ne prăbușim, împreună ne înecăm sau înotăm, împreună râdem sau plângem. În final, trebuie să spunem că numai oamenii ne pot ajuta să trecem mai ușor peste marile greutăți ale vieții și tot ei ne înfrumusețează universul.

O parabolă modernă

În ultimul timp, am ținut foarte multe seminarii în fața elevilor de liceu. Mulți dintre ei încearcă să se angajeze cu jumătate de normă sau pe timpul verii și trebuie să învețe să stabilească legături cu oamenii. Nu-l voi uita niciodată pe unul dintre studenți care – la un moment dat – mi-a întrerupt discursul:

— Măi, omule, am fost la nenumărate interviuri, dar nimeni nu vrea să mă angajeze, mi-a spus el. Am încercat la o farmacie, la băcănie, la o firmă...

Ceilalți studenți au început să chicotească. Motivul era destul de clar. Tânărul purta niște pantaloni de armată rupți și un tricou pe care scria „Rancid” (acesta este numele unei formații de muzică thrash-punk). În urechea stângă avea trei

cercei, iar în nas – un inel. Și ca să evidențiez și mai bine înfățișarea sa unică, trebuie să specific faptul că avea o creastă în genul triburilor mohicane, de culoare verde, care se înălța semeț pe creștetul capului chel.

— Și ce vrei? l-am întrebat eu.

— O slujbă, ce altceva?

— Te-ai gândit să schimbi ceva din felul tău de a fi ca să-ți atingi țelul?

M-a privit insistent, ținându-și brațele încrucișate pe piept.

— Și ce să schimb? m-a întrebat el.

— Ce-ai zice de înfățișarea fizică? am spus eu, aplecându-mă spre el.

— Sub nici o formă, omule! mi-a răspuns el aproape țipând. Dacă nu le place cum arăt, înseamnă că dau dovadă de discriminare.

— Văd care este punctul tău de vedere, am spus eu. (Prefera elementele vizuale.) Dar știm amândoi care este mecanismul lumii. Ce vrei, așadar? O slujbă sau coafura ta neobișnuită?

A urmat o tăcere lungă. În cele din urmă, și-a desfăcut brațele și și-a ațintit privirea în tavan.

— Slujba, cred, a murmurat el.

Colegii lui au început să râdă înțelegători. Apoi, li s-a alăturat și el. Am râs cu toții din tot sufletul. Despre asta este vorba în povestea noastră.

Despre autor

Fost fotograf de renume internațional, în domeniul modei și publicității, Nicholas Boothman a înțeles un lucru extrem de important: pentru ca eforturile pe care le depunea în slujba clienților săi, precum AT&T și Revlon, să se dovedească eficiente, trebuia să stabilească rapportul cu ei. Hotărât să sondeze cât mai mult modalitățile prin care oamenii stabilesc legături unii cu alții, a renunțat la aparatele de fotografiat și și-a obținut diploma în domeniul Programării Neuro-Lingvistice (NLP). Astăzi, își împărtășește descoperirile unui public vast de pe trei continente, ține discursuri, organizează seminarii și le oferă spectatorilor săi instrumente concrete de comunicare. Când nu călătorește prin lume, el locuiește în Canada împreună cu soția sa, Wendy, și cei trei copii ai lor. Pagina sa de Internet este: www.nicholasboothman.com.