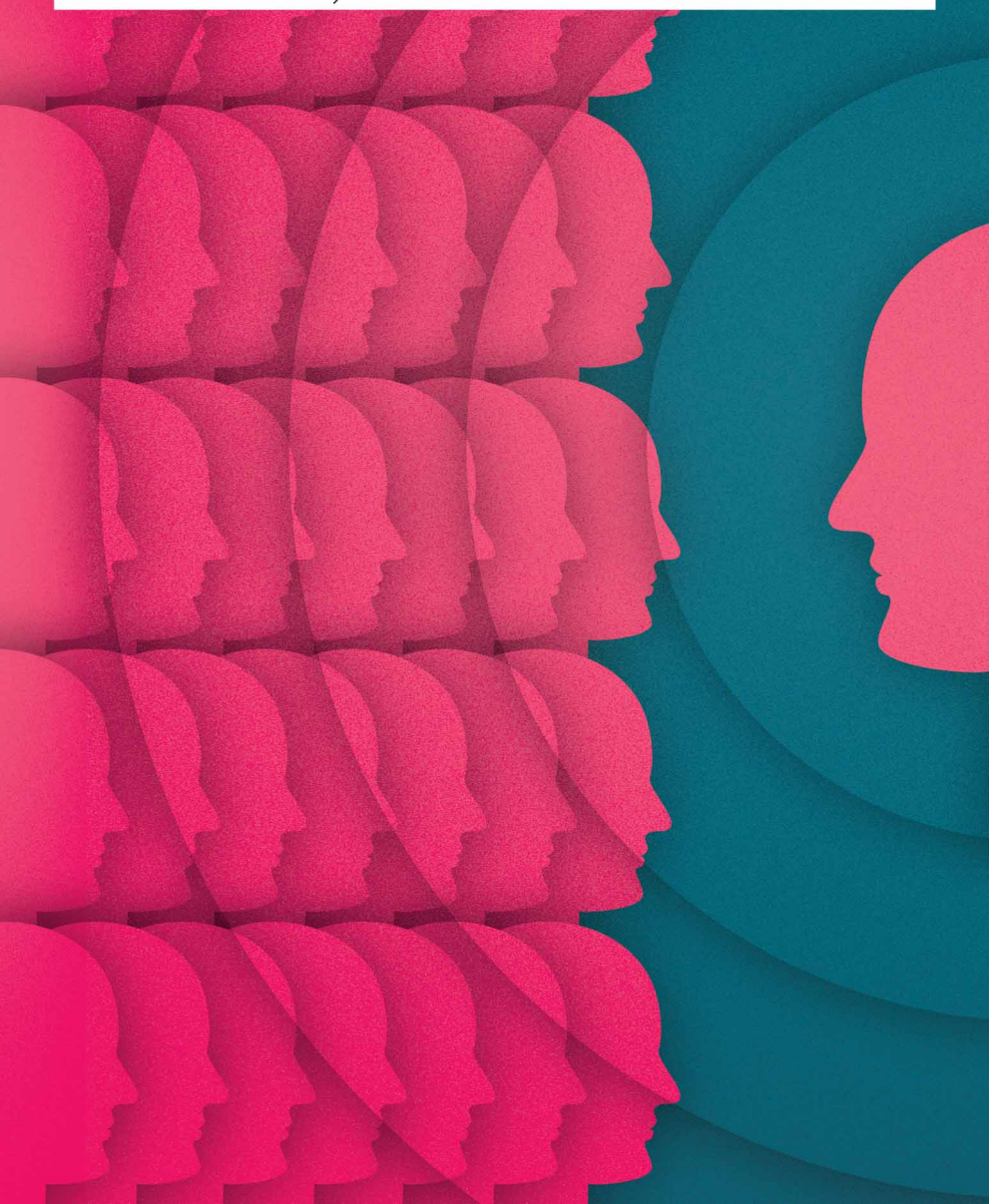


ALLAN & BARBARA **PEASE**

Abilități de comunicare



CUPRINS

<i>Introducere</i>	9
Casa de la jumătatea drumului	10
Cele trei elemente esențiale	
ale naturii umane	11
1. De ce e important să te simți important	11
2. Oamenii sunt interesați în primul rând	
de propria persoană	12
3. Legea naturală a reciprocității	13
Rezumat	15

Secțiunea A.

Cum îi faceți pe oameni să se simtă	
importanti	17
1. Cum să faceți complimente sincere	19
2. Cum să ascultați efectiv	23
3. Cum să spuneți „mulțumesc“	26
4. Cum să țineți minte numele oamenilor	28
Rezumat	29

Secțiunea B.

Cum să fiți buni interlocutori	31
5. Cum să vorbiți cu oamenii	33
6. Cum să puneți întrebări importante	35
7. Cum să începeți o conversație	37
8. Cum să mențineți conversația	39
9. Cum să mențineți interesul celorlalți	
în conversație	41
10. Cum să câștigați spontan	
încrederea oamenilor	43

Rezumat	44
11. Cum să simpatizați cu oamenii	45
12. Cum să fiți de acord cu toată lumea	47
13. Cum să creați „energii pozitive“ în jurul vostru	50
14. Cum să-i determinați pe oameni să spună „da“	52
15. Cum să vă faceți ascultate de bărbați	55
16. Cum să vorbiți ca să vă asculte femeile	57
17. Cele 17 expresii ineficiente pe care trebuie să le eliminați din vocabularul vostru	59
18. Cele mai eficiente 12 cuvinte pe care le puteți folosi	61
19. Transformați formulările negative în formulări pozitive	62
20. Cum să tratați frica și îngrijorarea	64
Rezumat	65

Secțiunea C.

Prezentări de afaceri	69
21. Cum să faceți o primă impresie durabilă	71
22. Cum să tratați criticile în afaceri	74
23. Cel mai răspicat mod de a răspunde la telefon	76
24. Cum să muștrați sau să criticați pe cineva	77
25. Cum să roștiți un discurs convingător	79
26. Cum să folosiți o prezentare vizuală	82
27. Cum să decideți unde să vă așezați la un interviu	84
28. Zece strategii câștigătoare ale limbajului corporal	87
Rezumat	91

<i>Concluzie</i>	95
------------------------	----

<i>Referințe</i>	99
------------------------	----

1

CUM SĂ FACEȚI COMPLIMENTE SINCERE

Cercetările arată că atunci când le faceți altora complimente, există probabilitatea de a fi considerați înțelegători și simpatici. Deci faceți complimente asociaților, colegilor, angajaților, șefului, persoanei pe care abia ați cunoscut-o, clienților voștri, poștașului, grădinarului, copiilor voștri, tuturor! La *fiecare* persoană puteți observa ceva pentru care îi puteți face un compliment oricât de mărunț sau neimportant vi s-ar părea acel ceva. Vă garantăm că dacă încercați în mod regulat să-i faceți pe toți să se simtă deosebiți, vi se va deschide în față o lume nouă, diferită.

Cel mai obișnuit mod de a vă exprima admirația este de a face un compliment pozitiv direct. Acest gen de compliment îi spune unei persoane, într-o manieră directă, că apreciați *comportamentul, înfățișarea sau bunurile ei*.

De exemplu:

Comportament: „Ești un instructor bun.“

Înfățișare: „Îți stă bine coafura asta.“

Bunuri: „Îmi place grădina ta.“

Dintre aceste trei complimente, cel care se referă la comportamentul persoanei s-a dovedit a fi cel mai convingător. Asemenea complimente capătă greutate prin folosirea a două metode.

1. Rostiți numele persoanei

Rostind numele unei persoane ridicăți nivelul de interes al conversației, făcând-o pe respectiva persoană să asculte cu atenție orice îi veți spune ulterior. Ori de câte ori vreți să comunicați ceva important, rostiți mai întâi numele interlocutorului și veți constata că veți fi ascultați cu mai multă atenție, și problema abordată de voi nu va fi uitată.

2. Metoda *Ce/De ce*

Majoritatea complimentelor dau greș pentru că ele transmit *ce* ne place, dar nu și *de ce*. Puterea complimentului depinde de sinceritatea lui; dacă îi spui cuiva doar *ce* îți place la el sună a linguseală, și complimentul nu are efect. Spuneți întotdeauna *de ce* vă place.

De exemplu:

Comportament: „*Allan*, ești un instructor bun, *pentru că* îi dai atenție fiecăruia în parte.”

Înfățișare: „*Sue*, îți stă bine cu coafura asta, *pentru că* îți pune în valoare ochii.”

Bunuri: „*John*, grădina ta e frumoasă, *pentru că* se armonizează perfect cu ceea ce este în jur.”

Rostiți numele interlocutorului, spuneți-i *ce* vă place la el și *de ce*, iar el vă va ține minte și își va aminti o lungă perioadă de timp ce ați spus. Nu faceți niciodată un compliment dacă nu credeți în el. Altminteri va fi doar o linguseală, și linguseala este ușor de detectat. Linguseala înseamnă să-i spui altei persoane exact ceea ce crede ea însăși despre sine.

Complimente la persoana a treia

Acestea sunt complimentele menite să ajungă la urechile altei persoane decât cea căreia vă adresați. Puteți face un compliment la persoana a treia, rostindu-l în apropierea celui căruia îi este destinat de fapt. Puteți spune acest compliment altcuiva, cum ar fi un prieten bun sau bârfitoarei din cartier. Cu alte cuvinte, unei persoane care, probabil, îl va transmite cui trebuie. Laudele aduse astfel în public sunt mult mai credibile și mai valoroase decât cele aduse personal.

Complimente transmise

Acest gen de compliment presupune că altcineva spune că îi plac comportamentul, înfățișarea sau bunurile altei persoane, și tu transmiți acest mesaj.

De exemplu:

„Hei, *Bob*, John mi-a spus că ești cel mai bun jucător din club, *pentru că* nu ai rival. Care ți-e secretul?“

Un om de afaceri care sondează prin telefon un posibil candidat la un post ar putea spune:

„*Domnule Johnson*, am auzit că sunteți cel mai bun contabil din oraș, *pentru că* obțineți rezultate. E adevărat?“

Acest gen de abordare reduce tensiunea și de obicei este primit cu un zâmbet.

3. Cum să primiți un compliment

Când cineva vă face un compliment.

1. Acceptați-l.
2. Mulțumiți-i pentru el.
3. Dovediți-vă sinceritatea.

De exemplu:

Kylie: „Anne, arată bine mașina ta.“

Anne: „Mulțumesc, Kylie. Am spălat-o și am lustruit-o azi-dimineață. Mă bucur că ai observat. Apreciez remarca ta.“

Acceptarea complimentelor le arată celorlalți că aveți o bună imagine despre voi înșivă. Respingerea unui compliment este interpretată de obicei ca o respingere personală a celui care îl face.

Faceți-vă chiar din acest moment un obicei din a complimenta zilnic trei persoane pentru comportamentul, înfățișarea sau bunurile lor și observați cum reacționează față de voi. Veți descoperi repede că veți avea mai multe satisfacții făcând complimente decât primind.

2

CUM SĂ ASCULTAȚI EFECTIV

Toți cunoaștem oameni care sunt buni vorbitori, dar preferăm să ne petrecem timpul cu cei care sunt buni ascultători. Un interlocutor fascinant este cel care îl ascultă cu atenție pe altul vorbind.

Cei care știu să asculte fac de la început o impresie mai bună decât bunii vorbitori. Patruzeci la sută dintre cei care se duc la medic o fac pentru că vor să-i asculte cineva, nu pentru că sunt bolnavi.

Pentru a fi un bun interlocutor, trebuie să fii un bun ascultător.

Gândim de trei ori mai repede decât ascultăm, și de aceea celor mai mulți oameni le e greu să asculte efectiv. În afaceri primul pas este să te vinzi pe tine, și abia în al doilea rând să-ți vinzi ideile, produsele, serviciile sau sugestiile. Este scena cunoscută sub denumirea „scena ascultării”. Mai întâi te vinzi pe tine, apoi pui întrebări relevante despre planurile și despre necesitățile celuilalt, pentru a-i descoperi dorințele dominante sau „punctele fierbinți.”

Cele cinci reguli de aur ale ascultării

1. Folosiți „ascultarea activă”

„Ascultarea activă” este o metodă remarcabilă de a-i încuraja pe alții să continue să vorbească și de a vă asigura că înțelegeți ce vă comunică.

ALLAN ȘI BARBARA PEASE,
CEI MAI RENUMIȚI EXPERTI ÎN LIMBAJUL TRUPULUI!
CĂRȚI TRADUSE ÎN 54 DE LIMBI

„Una dintre cele mai pragmatice și mai convingătoare cărți scrise vreodată, despre cum să-i înțelegi pe oamenii cu care interacționezi în viață. Cartea vă oferă un avantaj incredibil în orice relație.“

Brian Tracy

Autorul cărții *Schimbând gândirea, îți schimbi viața*

SERIA ALLAN & BARBARA PEASE

CURTEA  VECHЕ

Pentru a comanda online sau pentru lista completă a titlurilor publicate la Curtea Veche, vizitează www.curteaveche.ro

începi să afli

ISBN 978-606-588-595-0



9 786065 885950