

ALLAN PEASE este cunoscut la nivel internațional ca „Mr. Body Language”. Celebrul expert în limbajul trupului a scris împreună cu soția sa, BARBARA PEASE, cel mai bine vândute cărți din domeniul relațiilor interumane. Cei doi sunt autorii a 18 bestselleruri – dintre care, de-a lungul timpului, zece au ocupat prima poziție în diferite clasamente – și au susținut seminare în 70 de țări. Titlurile lor sunt citite în peste 100 de țări, traduse în 55 de limbi și însumează până în prezent vânzări de 27 de milioane de exemplare. Au apariții regulate în presa internațională, iar activitatea lor a inspirat mai multe seriale, un film și patru piese de teatru, acestea fiind vizionate de milioane de privitori.

Pease International Ltd., compania pe care o dețin împreună, produce materiale video, cursuri și seminare destinate mediului de afaceri și guvernelor din întreaga lume. Afacerea Pease din industria muzicală produce albume pop, videoclipuri MTV și asigură postproducția pentru filme și programe de televiziune.

Allan și Barbara Pease locuiesc în Australia, au șase copii, opt nepoți și practică jiu-jitsu. Dintre cărțile semnate de ei, la Curtea Veche Publishing au mai apărut: *Cât de compatibili sunteți?*; *De ce bărbații sunt neglijenți, iar femeile, mereu prevăzătoare*; *El e cu minciuna, ea vorbește-ntruna*; *Abilități de comunicare*; *Află răspunsul!*; *Întrebările sunt, de fapt, răspunsuri*; *De ce bărbații se uită la meci și femeile se uită în oglindă?* (apărută și în format audiobook); *De ce bărbații au nevoie de sex, iar femeile de dragoste*; *Limbajul trupului în dragoste*.

ALLAN, BARBARA PEASE + PEASE

LIMBAJUL TRUPULUI

— în —
mediul de afaceri

Ediția a II-a

Traducere din engleză de
MARIUS CHITOȘCĂ

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României

PEASE, ALLAN

Limbajul trupului în mediul de afaceri / Allan & Barbara Pease ;

trad. de Marius Chitoșcă. - Ed. a 2-a. - București :

Curtea Veche Publishing, 2020

ISBN 978-606-44-0479-4

I. Pease, Barbara

II. Chitoșcă, Marius (trad.)

17

ISBN epub: 978-606-44-0491-6

ISBN mobi: 978-606-44-0492-3

Carte publicată și în ediție digitală

Redactor: Cătălina Manolache

Corector: Cristina Ștefan

Tehnoredactor: Chirachița Dogaru

CURTEA VECHÉ PUBLISHING

str. Aurel Vlaicu nr. 35, București, 020091

redacție: 0744 55 47 63

distribuție: 021 260 22 87, 021 222 25 36, 0744 36 97 21

fax: 021 223 16 88

redactie@curteaveche.ro

comenzi@curteaveche.ro

www.curteaveche.ro

ALLAN & BARBARA PEASE

Body Language in the Workplace

Copyright © Allan Pease, 2002

All rights reserved.

Carte publicată pentru prima dată în limba română

la Curtea Veche Publishing în anul 2011.

© CURTEA VECHÉ PUBLISHING, 2020

pentru prezenta versiune în limba română

Tipar: ARTPRINT

E-mail: office@artprint.ro

Tel.: 021 336 36 33

CUPRINS

| | |
|---|-----|
| <i>Mulțumiri</i> | 9 |
| <i>Introducere</i> | 11 |
| CAPITOLUL 1 | |
| Interviurile: cum să obțineți jobul... de fiecare dată | 15 |
| CAPITOLUL 2 | |
| Ștați comod? Cum să vă așezați, unde și de ce. | 24 |
| CAPITOLUL 3 | |
| Cum să preluați controlul asupra carierei: arta de a strânge mâinile, de a stabili relații sociale și de a supraviețui în urma unei petreceri la birou. | 37 |
| CAPITOLUL 4 | |
| Prezentări convingătoare. | 55 |
| CAPITOLUL 5 | |
| Stăpânirea și perfecționarea deprinderilor necesare pentru întâlniri, convorbiri telefonice și videoconferințe | 68 |
| CAPITOLUL 6 | |
| Secretele cel mai bine păstrate ale oamenilor de afaceri care au succes | 80 |
| CAPITOLUL 7 | |
| Globalizarea: pericole și capcane. | 94 |
| CAPITOLUL 8 | |
| Politici de birou, jucători de putere, idile la serviciu și alte bombe cu ceas | 103 |
| <i>Concluzie</i> | 116 |

CAPITOLUL 1

Interviurile: cum să obțineți jobul... de fiecare dată



Adam a plecat de la interviu bănuind că nu va mai fi contactat. Oare din cauza a ceea ce a spus? Sau, poate, costumul său de culoarea ciocolatei, barba de țap, tatuajul, cerceii ori servieta ticsită au fost lucrurile care au produs o impresie negativă?
Ori poate că s-a așezat, pur și simplu, pe scaunul nepotrivit?

Respect pentru oameni și cărți

Primele impresii sunt, întotdeauna, cele mai importante

Majoritatea interviurilor pentru angajare sunt neproductive, în special din cauză că, după cum indică și studiile, există o corelație clară între măsura în care angajatorului îi place persoana interviuată și faptul că cea din urmă va primi sau nu slujba. În final, cele mai multe informații factuale care provin dintr-un CV – aspectele reale legate de candidat, ce reprezintă un indicator bun al performanței sale – sunt uitate. Ceea ce contează este impresia pe care o lasă vorbitorul.

Primele impresii sunt un fel de „dragoste la prima vedere” în lumea afacerilor.

Mai mult, cercetările arată că primele 15 secunde ale unei întrevederi sunt vitale – dovadă că, într-adevăr, nu dispuneți de o a doua șansă pentru a crea o primă impresie. Oamenii își vor forma 90% din opinia despre voi în primele 4 minute, iar 60–80% din impactul pe care îl veți realiza va fi nonverbal. Modul vostru de abordare, strângerea de mână și limbajul corporal vor decide, în general, rezultatul întrevederii voastre. Dacă vreți să fiți un interlocutor de primă clasă, nu uitați să acordați importanța cuvenită primelor impresii.

Fără gesticulații, pentru un interviu de succes

Persoanele cu un statut superior folosesc mai puține gesturi decât cele cu un statut inferior – oamenii care dețin puterea nu trebuie să se miște prea mult. Oamenii care dau dovadă de stăpânire de sine, care sunt calmi și știu să se controleze folosesc mișcări ferme, controlate. Dacă doriți să lăsați o impresie bună, ar trebui să vă mișcați cât mai puțin.

James Bond e atât de grozav, încât poate face dragoste imediat după ce a ucis zece răufăcători... și puteți fi siguri că nu va eșua la niciun interviu.

Agentul special James Bond aplică aceste principii cu mare efect. Atunci când e intimidat de băieții răi, când e insultat sau se trage asupra lui, el rămâne relativ nemișcat și vorbește în fraze scurte, viu colorate.

Actori precum Jim Carrey se află la polul opus – ei joacă frecvent roluri extrem de animate, ce le accentuează lipsa de putere, și întrupează adesea oameni neputincioși, intimidați. Dacă ar trebui să îi intervievați pe James Bond și pe Jim Carrey pentru o poziție de director executiv, pe care l-ați alege? Atunci când vine vorba de gesticulații în cadrul întrevederilor, cu cât sunt mai puține, cu atât mai bine.

Regula nr. 1 pentru limbajul trupului în afaceri

Atunci când mergeți la un interviu sau la o întâlnire, purtați mereu o servietă sau o geantă de laptop într-o mână, de preferat în stânga, pentru că această postură vă va permite să strângeți mai ușor mâinile oamenilor cu dreapta, fără să faceți gesturi stângace.

O femeie nu trebuie să poarte niciodată, simultan, o servietă sau o geantă de laptop împreună cu o poșetă de mână – va fi percepută ca fiind mai puțin profesionistă și mai dezorganizată. În plus, nu folosiți niciodată geanta ca pe o barieră între voi și o altă persoană. Această poziție transmite nesiguranță și anxietate, deoarece demonstrează că încercați să vă protejați trupul și să vă ascundeți nervozitatea. Arătați-vă încrederea în sine prin adoptarea unui limbaj corporal deschis.

Regula nr. 2 pentru limbajul trupului în afaceri

Respectați spațiul personal al celorlalte persoane, care ar trebui să fie mai mare în primele minute ale interviului. Dacă vă apropiați prea mult, interlocutorul ar putea reacționa dându-se înapoi, lăsându-se pe spate ori folosind gesturi repetitive (precum acela de a bate darabana cu degetele).

Nu este indicat ca, în timpul unui interviu, să vă jucați cu bijuteriile, ceasurile, telefoanele mobile și butonii manșetei. Gestul de ajustare a butonilor manșetei e specific prințului Charles și e considerat a fi unul caracteristic persoanelor nesigure și anxioase.

Cele cinci lucruri pe care nu ar trebui să le faceți *niciodată* la un interviu

1. **Nu purtați barbișon** (mai ales femeile trebuie să fie atente la părul facial). Deși poate fi la modă, țăcălia generează o reacție subconștientă de respingere, în special în rândul persoanelor mai în vârstă, din cauza asocierii subliminale a acesteia cu Satana. În filmele hollywoodiene, personajele negative poartă țăcălii, pentru că asta le face să pară sinistre.
2. **Nu vă umpleți niciodată până la refuz servieta sau mapa.** Acest lucru vă va face să păreți dezorganizați.
3. **Nu vă așezați niciodată pe o sofa joasă** pentru că aceasta vă va face să arătați ca o pereche uriașă de picioare în vârful cărora se află un cap mic – dacă nu aveți alternativă, stați drept pe marginea acesteia, astfel încât să vă puteți controla limbajul trupului și gesturile. Dacă vă doriți un cap mic, duceți-vă la un salon de cofură.

4. **Evitați să vorbiți mult.** Indivizii cu un statut superior comunică eficient prin fraze scurte și clare, așa că nu vorbiți fără rost. Acest lucru e și mai important într-un interviu telefonic, de vreme ce interlocutorul vă poate evalua doar pe baza a ceea ce spuneți.
5. **Nu strângeți niciodată mâinile direct peste birou.** Înaintați ușor spre stânga biroului rectangular pe măsură ce vă apropiați, pentru a evita strângerea de mână cu palma în jos, fapt care v-ar plasa într-o situație dezavantajoasă.



„Sper că nu am vorbit prea mult!”

Cele cinci lucruri pe care ar trebui să le faceți *întotdeauna* la un interviu

1. **Pășiți cu încredere.** Felul în care vă faceți intrarea le dezvăluie celor prezenți felul în care vă așteptați să fiți tratați. Nu stați în ușa, precum un copil obraznic

Respect pentru oameni și cărți

care așteaptă să fie primit de directorul școlii! Chiar dacă cel care vă așteaptă vorbește la telefon, intrați prompt și, cu o mișcare lină, puneți-vă jos servieta, geanta pentru laptop sau mapa, strângeți-i mâna și așezați-vă imediat.

2. **Folosiți numele interlocutorului** de două ori în primele 15 secunde. Acest lucru nu doar că o va face pe acea persoană să se simtă importantă, dar totodată voi înșivă vă veți aminti numele ei prin repetiție.
3. **Orientați-vă scaunul sau corpul la 45 de grade față de interlocutor.** Acest lucru vă va ajuta să nu rămâneți blocați în poziția față-în-față, considerată a fi cea a „mustrării“, și va face întvederea mai puțin tensionată.
4. **Folosiți cuvinte pătrunzătoare, mai ales în cadrul interviurilor telefonice.** Cercetările efectuate arată că unele dintre cele mai convingătoare cuvinte sunt: „des-coperire“, „garanție“, „dragoste“, „sănătate“, „bani“, „ușor“ și „tu“.
5. **Planificați-vă ieșirea** – adunați-vă calm și hotărât lucrurile, nu vă agitați, strângeți mâna celeilalte persoane, întoarceți-vă și ieșiți. Dacă ușa era închisă la sosirea voastră, închideți-o și când ieșiți. Dacă ești femeie, întoarce-te constant către interlocutor și zâmbește. Ultimul lucru pe care vrei să și-l amintească e chipul tău, nu fundul.



LIMBAJUL TRUPULUI ÎN AFACERI, PENTRU EA

În cadrul interviurilor și în activitatea profesională, femeile ar trebui să folosească un ruj pal sau chiar fără culoare. Cercetările demonstrează că femeile care nu se rujează deloc sunt percepute ca fiind mai serioase din punct de vedere profesional decât bărbații, deși lipsite de abilități personale, în vreme ce femeile care folosesc ruj în culori atenuate sau pastelate sunt considerate ca fiind orientate către carieră și bune profesioniste în afaceri. O femeie ar trebui să folosească un ruj roșu aprins doar în situația în care vrea să convingă că e potrivită pentru o profesie care promovează imaginea și atractivitatea feminină – de exemplu, în domenii precum vestimentație, cosmetice, coafură sau chiar dans erotic.



LIMBAJUL TRUPULUI ÎN AFACERI, PENTRU EL

Bărbații nu ar trebui să poarte niciodată costume cafenii, dacă interlocutorul lor e o femeie – cercetările arată că femeile consideră dezagreabilă această ținută. Din punct de vedere istoric, îmbrăcămintea maronie a imitat culoarea blănurilor naturale, iar mai târziu a devenit însemnul bărbaților cu un statut inferior. De asemenea, femeile care interviuează pentru angajare sunt atente și la lungimea părului, la designul hainelor și la armonia ansamblului, dar și la cutele pantalonilor sau la luciul pantofilor. Atunci când ies dintr-un birou, majoritatea bărbaților nu sunt conștienți de faptul că femeile privesc partea din spate a pantofilor lor și că țin cont de acest aspect în evaluarea generală.

Dacă ești bărbat, lustruiește-ți tot pantoful, nu doar partea din față.

Secretul cel mai bine păstrat pentru un interviu de succes

Mulți oameni sunt învățați că ar trebui să păstreze un contact vizual puternic cu interlocutorul până în momentul în care se așază. Însă acest aspect creează probleme pentru ambele părți. Deoarece un bărbat va vrea să observe părul, picioarele, forma corpului și aspectul general al unei femei. Or, dacă ea menține contactul vizual, restricționează acest proces, astfel încât bărbatului nu-i rămâne decât să încerce să arunce priviri furișe către ea pe durata interviului, încercând să nu fie surprins, iar astfel devine distras de la sarcina efectivă pe care o are. Desigur, unele femei sunt dezamăgite că, în secolul al XXI-lea, al presupusei egalități între sexe, bărbații încă mai fac acest lucru. Însă camerele ascunse arată că această atitudine e un fapt obișnuit al vieții de afaceri. Și interlocutorii de sex feminin trec prin același proces de evaluare a persoanelor (fie bărbați, fie femei), dar ele, având vederea periferică mai bună, sunt rareori prinse trăgând cu ochiul.

Fie că vă place, fie că nu, fiecare bărbat aruncă priviri înspre fundul unei femei atunci când aceasta părăsește încăperea, chiar și dacă nu îi place chipul ei.

Secretul e ca, atunci când vă prezentați la un interviu, să-i strângeți mâna interlocutorului și apoi să-i oferiți un răgaz neîntrerupt de două-trei secunde, pentru a vă măsura din priviri. Coborâți-vă ochii, pentru a vă deschide servietea sau mapa ori pentru a vă aranja hârtiile de care ați putea avea nevoie, închideți-vă telefonul BlackBerry sau iPhone, întorceți-vă pentru a vă pune haina în cui sau pentru a vă trage scaunul mai aproape, apoi ridicați-vă privirea.