

Copyright © 2017 EDITURA FOR YOU

Toate drepturile asupra versiunii în limba română aparțin Editurii For You.
Reproducerea integrală sau parțială, sub orice formă, a textului din această carte este posibilă numai cu acordul prealabil al Editurii For You.

Redactor: Ana-Maria DATCU
Tehnoredactor: Stelian BIGAN
Design copertă: Andrea NASTAC

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
POPESCU, MARCEL N.

Legea lui OM : ecologia relațiilor interumane : reguli ale negocierilor de succes / Marcel N. Popescu. - București : For You, 2017
ISBN 978-606-639-162-7

316

Tel./fax. 021/665.62.23
Mobil: 0724.212.695; 0724.212.691
E-mail: foryou@editura-foryou.ro, comenzi@editura-foryou.ro
Website: www.editura-foryou.ro
Facebook: Editura-For-You
Instagram: @edituraforyou/
Twitter: @EdituraForYou

Printed in Romania
ISBN 978-606-639-162-7

MARCEL N. POPESCU



Ecologia relațiilor interumane &
Reguli ale negocierilor de succes

Editura For You
București
2017

Cuprins

Ad argumentum

Relațiile interumane bune se pot învăța / 7

Partea I

Ecologia relațiilor interumane

1. Ce este „Ecologia relațiilor interumane”
și pentru cine este această lucrare / 15

2. Regulile de bază
ale abordării celorlalți / 18

3. Cum să obții comportamentul dorit
de la oamenii cu care vii în contact / 29

4. Cum să le creezi
o impresie bună celorlalți / 36

5. Cum să-ți faci mulți prieteni / 40

6. Tehnici ale conversațiilor de succes / 48

7. Arta de a convinge –
tehnica impunerii propriei păreri / 52

8. Artă de a-ți asculta pe ceilalți
(„Magia albă”) / 54

9. Lucruri „mărunte”, dar de mare
importanță pentru părerea celorlalți despre tine / 57

Partea a II-a

Reguli ale negocierilor de succes

1. Conceptul de „negociere” / 63

2. Tactici de abordare ale negocierii / 65

3. „Regulile de aur” ale negocierii / 67

4. Reguli ale comunicării în negociere / 90

5. Reguli pentru ambientul negocierii / 112

6. Reguli specifice negocierilor comerciale / 119

7. Particularități ale negocierii cu străinii / 125

8. Particularități ale negocierii pe bază de contracte scrise
și cu funcționari publici / 131

9. Reguli pentru depășirea momentelor critice / 138

10. Replici la tactici „murdare” / 149

Postfață. Rețeta fericirii / 165

Bibliografie / 179

Cărți apărute la Editura For You

Adrian Butash • *Binecuvântează această hrană*

Alain Gavriluțiu • *Bube amare*

Alan Cohen • *Ne e suficient*

Alberto Villoldo • *Cele patru introspecții*

• *Inițiere și iluminare*

Amit Goswami • *Creativitate cuantică*

Anca Rădulescu • *Puternică și frumoasă*

Andrew Harvey • *Speranța*

Angelique Du Toit • *Stai drept într-o lume care se destramă*

Anthony de Mello • *Conștiința*

Atasha Fyfe • *Magia vieților trecute*

Augusto Cury • *Copii străluciți, elevi fascinanți*

• *Părinți străluciți, profesori fascinanți*

• *Minți scilipitoare, minți antrenate*

• *Maria, cea mai strălucită educatoare din istorie*

• *Codul inteligenței*

• *Eliberează-te din temnița emoțională*

• *Fascinanta construcție a eului*

Barbara Hand Clow • *Codul înțelepciunii mayașe*

Barbara Wren • *Trezirea celulară*

Bernie Ashman • *Semne zodiacale și vieți trecute*

Bernie Siegel • *Artă vindecării*

Bjorn Aris • *Calea japoneză a sabiei*

Brian Tracy • *Succesul în viață*, ediția a II-a

Brian Weiss • *Același suflet multe trupuri*

• *Se întâmplă miracole*

• *Prin timp spre vindecare*

Bruce H. Lipton • *Efectul de lună de miere*

• *Biologia credinței*, ediția a II-a adăugită

Byron Katie • *Cine ai fi tu fără povestea ta*

Carlos Warter • *Reîntoarcerea la sacru*

Carmen Voinea-Răducanu • *Visătorii nu mor niciodată*

Carolyn Myss • *De ce nu ne vindecăm și cum putem să o facem*

• *Sfidează gravitația*

• *Acțiuni imperceptibile dătătoare de putere*

Partea I

Ecologia relațiilor interumane

Oamenii cu adevărat puternici nu sunt aceia
de care îți este frică, ci aceia pe care îi iubești!

Ce este „Ecologia relațiilor interumane” și pentru cine este această lucrare

Încercând să sistematizez modurile în care oamenii se comportă în societate – adică tipurile de relaționare –, am ajuns la a desprinde *patru tipuri de modele comportamentale*, corespunzând tot atâtor tipuri de abordare a semenilor:

a) Abordarea celorlalți prin intimidare, prin forță („Eu sunt singurul deținător al adevărului absolut, iar voi, toți ceilalți, sunteți niște ignoranți și trebuie să fiți mulțumiți că, dintr-un motiv sau altul, vă aflați în preajma mea, «furnicilor», «desculților», «mărunților»!“). Asemenea oameni sunt aroganți, disprețuitori, agresivi. Lucrarea de față nu este despre ei, dar Ecologia relațiilor umane le este de mare folos.

b) Abordarea celorlalți cu umilință („Mă scuzați că îndrăznesc să fiu în preajma dumneavoastră. În ultimă instanță, mă scuzați că exist“). Astfel de oameni sunt excesiv de timizi, aproape că nu au curajul să-și exprime opiniile,

nemaivorbind de a purta o discuție în contradictoriu; ei vorbesc încet, șovăitor și folosesc frecvent formule de genul „Îmi cer scuze dacă vă deranjez“, „Nu vă supărați dacă...“. Acest comportament poate fi îmbunătățit prin tehnici de creștere a încrederii în sine, iar lucrarea de față constituie o șansă pentru schimbarea în bine. Dacă te recunoști ca făcând parte din această categorie, continuă cu încredere lectura.

c) Abordarea celorlalți cu frivolitate, fiecare „vorbă“ fiind o glumă sau o ironie mai mult ori mai puțin reușită („Vă arăt eu ce simț al umorului am și cât sunt de inteligent!“). Asemenea oameni sunt pregătiți tot timpul pentru a spune un banc, ceea ce în sine nu este rău, însă majoritatea enunțurilor ajung să fie doar un șir de ironii, de aluzii răutăcioase, de formulări echivoce, de interogații aluzive etc. Sunt genul de oameni pe care îi poți defini printr-un cuvânt care spune totul: „neserioși“.

d) Abordarea fundamentată pe un schimb echitabil de relații. bazate pe principiul „Îi ofer celuiilalt tot ceea ce doresc să mi se ofere mie“ sau, altfel spus, „Mă comport cu cei din jur exact așa cum doresc ca ei să se comporte cu mine“. Astfel de oameni sunt respectuoși, serioși și au toți cei „7 ani de acasă“. Și lor li se adresează această lucrare.

Am denumit această abordare „Ecologia relațiilor interumane“, iar principiul ordonator a primit numele „Legea lui OM“, pornind de la o glumă de pe vremea când eram licean: la întrebarea „Ce spune legea lui Ohm?“, răspunsul „corect“ este „Dacă ești OM cu mine, sunt și eu OM cu tine“.

„Legea lui OM“, principiul ordonator al comportamentelor subsumate ecologiei relațiilor interumane, este însă inversat: „Sunt OM cu tine și mă aștept ca și tu să fii OM cu mine“. Așadar, principiul nostru spune că nu trebuie să așteptăm ca ceilalți să se comporte cu tine așa cum ți-ai dori, ci tu ești acela care trebuie să faci primul acest pas, indiferent dacă produce sau nu consecințe pozitive imediate.

Am elaborat conceptul de „ecologie a relațiilor interumane“ pentru a desemna această disciplină aflată la granița dintre științele comunicării, psihologie și sociologie; ea ordonează un șir de modele și reguli de exprimare și comportament în societate în funcție de principiul amintit, cu scopul de a le asigura succesul în viață tuturor acelor care înțeleg faptul că a conviețui în armonie cu toți ceilalți nu constituie o dovadă de slăbiciune, ci, dimpotrivă, de mare forță umană.

Potrivit studiilor științifice, învățarea abordării celorlalți într-o manieră pozitivă, „ecologistă“, asigură deja 85% din drumul spre succes și 99% din drumul spre fericirea personală. Oare mai e necesar alt argument în sprijinul învățării modului de relaționare eficientă cu ceilalți?

Nu uita!

Există patru modele de abordare a semenilor:

- abordarea prin intimidare
- abordarea cu umilință
- abordarea cu frivolitate
- abordarea bazată pe reciprocitate

2

Regulile de bază ale abordării celorlalți

Prima regulă pe care trebuie să o ai permanent în vedere este *să-i abordezi pe oameni așa cum sunt ei în realitate, nu așa cum îți dorești ca ei să fie*. Simplu de enunțat – însă această regulă este încălcată frecvent. E firesc să ne raportăm într-un mod personal la realitate și la fel de firesc e să așteptăm de la cei din jur să reacționeze față de anumiți stimuli așa cum am reacționa noi, motiv pentru care această regulă le rămâne necunoscută celor mai mulți dintre oameni. Acceptându-i pe oameni așa cum sunt și încercând să le înțelegem felul de a fi, putem să-i transformăm în partenerii unui dialog constructiv întrucât le oferim în planul relațiilor sociale exact ceea ce au nevoie pentru a se simți bine și a ajunge să coopereze cu noi pentru ceea ce ne dorim.

Exemplu: „Nu-mi place X pentru că...” nu are ce căuta într-o asemenea abordare, nici măcar în gând.

Oricât ar fi de diferiți, *oamenii au un numitor comun: egoismul*. Mai mult decât orice pe lume, îi interesează propria persoană, propria familie, propriul loc de muncă etc., ceea ce în sine nu reprezintă nimic rău – atâta vreme cât nu aduce atingere intereselor celorlalți. Altruismul exhibiționist (afișat, mediatizat) este, cel mai adesea, tot o formă de egoism: persoana cu comportament altruist se socotește a fi importantă (are ceva de oferit) și, astfel, își satisface nevoia de apreciere din partea celorlalți.

Exemplu: Cu puține excepții, ce pot fi ușor diferențiate de majoritatea situațiilor, actele de altruism ale persoanelor înstărite ascund, de fapt, un orgoliu bazat pe un imens egoism. De pildă, am fost recent martori ai gestului unor citori de biserici de a se immortaliza în picturile din interiorul bisericilor, ceea ce constituie o manifestare de evident orgoliu; situația amintită nu e comparabilă cu immortalizarea în fresce a citorilor din vechime, care își aflau locul acolo având multe alte merite cu miză publică.

Din această premisă decurge o altă regulă minimală: oamenii trebuie abordați astfel încât orgoliul să nu le fie afectat – regulă „minimală” întrucât nu face referire și la cultivarea orgoliului celorlalți, care constituie o altă problemă. Singurul păcat de neiertat în relațiile interumane este să calci orgoliul cuiva în picioare, mai ales în prezența altora. Iar dacă este vorba de o femeie, înmulțește cu zece efectul!

Exemplu: Într-o situație de neîndeplinire clară a unor atribuții de serviciu, cu consecințe negative certe pentru o publicație, redactorul-șef a apostrofat-o cu un limbaj violent pe secretara de redacție, în fața logodnicului acesteia și a câtorva jurnaliști, parțial tot femei. După trei ani, timp în care relațiile au decurs normal (cel puțin din punctul de vedere al redactorului-șef), secretara de redacție i-a înscenat șefului său o situație ce l-a compromis și l-a obligat să-și dea demisia.

O altă regulă crucială pentru succes este *deplina încredere în sine*. Poți dezvolta relații interumane reușite numai dacă ai o părere foarte bună despre tine și dacă ai deplină încredere în ceea ce întreprinzi. Timiditatea, sfioșenia sau, dimpotrivă, aroganța (dacă te caracterizează) trebuie îndepărtate, iar acest lucru este posibil prin autoeducație. Ele sunt expresia lipsei de încredere față de propria persoană, a „fricii” față de ceilalți. *Atenție, părerea foarte bună despre sine nu trebuie să degenereze în îngâmfare, în înfatuare – vei atrage asupra ta desconsiderarea din partea celorlalți.*

Încrederea în sine este deopotrivă o calitate înnăscută și o achiziție ce poate fi dobândită prin exerciții de voință. Iată câteva dintre trăsăturile persoanelor care nu au încredere în ele și nu sunt sigure de sine:

- au dorința de a fi tot timpul pe placul celor din jur, de a nu-i deranja;
- manifestă incapacitatea de a refuza, de a spune „nu”;
- încearcă să scuze acțiunile întreprinse, să le motiveze;

- se îndoiesc de toate cunoștințele pe care le au și consideră că toți ceilalți au dreptate;
- își ascund sentimentele;
- simt jenă în fața complimentelor pe care le primesc;
- evită să ia cuvântul în public.

Exercițiile pentru a deprinde încrederea în sine trebuie să debuteze cu evitarea deciziilor pripite atunci când ți se cere ajutorul (înainte de a spune „Da, desigur”, acordă-ți un răgaz de 30 – 40 de secunde) și să continue, din când în când, cu o meditație asupra a ceea ce dorești să obții de la ceilalți și asupra a ceea ce ești dispus să faci tu însuși pentru alții. Ele trebuie completate cu deprinderea atitudinii de a spune „nu”, de a refuza ori de câte ori ești tentat – din „jenă” – să spui „da” când, de fapt, vrei din tot sufletul să spui „nu”. Iar lucrul cel mai important, adevăratele „7 porunci” ale încrederii în sine, se referă la modul în care trebuie să ceri ceva:

1. Înainte de a cere ceva, conștientizează faptul că ești total îndreptățit să ceri respectivul lucru.
2. Privește-ți interlocutorul în ochi.
3. Nu începe niciodată o solicitare cu o scuză.
4. Formulează solicitarea scurt și la obiect, fără detalii care să o justifice.
5. Dacă solicitarea este neobișnuită, poți s-o însoțești cu o explicație; aceasta trebuie să urmeze solicitării, nu să o precedă, ca introducere.
6. Nu-l linguși, sub nicio formă, pe acela căruia îi ceri ceva.

7. Dacă ești refuzat, primește refuzul cu seninătate, ca pe ceva firesc, la fel de firesc ca și cum ai fi primit un răspuns favorabil.

Siguranța de sine nu trebuie confundată cu agresivitatea socială, tradusă în patru tipuri de comportamente:

- încercarea de a-i doborî pe cei din jur
- atitudinea de a câștiga pe seama pierderilor înregistrate de ceilalți
- ignorarea dorințelor celorlalți
- pierderea cu ușurință a cumpătului, urmată de violențe de limbaj

Exemplu: Observă cum se comportă în talk-showuri cei mai mulți dintre politicieni: nu sunt siguri pe ei, deși asta mi-mează; sunt îngâmfați și agresivi.

Numai aceia care au încredere în sine și, în același timp, le acordă încredere (ca potențial uman) celor din jurul lor pot fi generoși și prietenoși și, ca urmare, vor fi considerați persoane agreabile, ceea ce constituie temelia realizării unor relații interumane ce le asigură succesul. Persoana al cărei orgoliu nu este satisfăcut și care e mereu nemulțumită de lipsa de prețuire (reală sau imaginară) din partea celorlalți este o persoană dificilă, cârcotașă, țăfnoasă. Complexată social, o astfel de persoană este foarte greu de abordat. Dimpotrivă, o persoană „împlinită”, situată în vârful „piramidei”, este surprinzător de prietenoasă, chiar și față de persoane mai puțin importante pentru ea.

Iată o concluzie practică: *nu ezita când trebuie să abordezi persoane foarte importante, dar de caracter și realmente împlinite din toate punctele de vedere. Vei fi plăcut surprins de solitudinea pe care o vor manifesta*. De asemenea, nu face greșeala de a presupune că o persoană din această categorie nu mai are nevoie de aprecieri din partea celor din jur: din acest punct de vedere, orice om este „un sac fără fund”. Prin urmare, nu ezita să-i faci complimente legate de aspect chiar și femeii care este în mod evident foarte frumoasă; admiră cu voce tare performanțele intelectuale ale unei persoane pe care toată lumea o consideră foarte inteligentă; pe bărbatul mereu elegant apreciază-l verbal pentru modul în care își alege ținuta.

Persoanele care au o părere proastă despre sine interpretează negativ orice aparență de privire „piezișă” sau gest „ofensator”. Este mai puțin cunoscut faptul că aceia care fac pe grozavii, fanfaronii sau chiar tiranii suferă tot de o proastă părere despre sine. Aceasta este și explicația comportamentului lor. Persoana arogantă, care încearcă să te „pună la punct”, să-ți demonstreze că îți este superioară, poate fi atrasă într-un dialog constructiv dacă ții cont de două lucruri:

- în primul rând, că are o părere atât de proastă despre sine, încât încearcă cu disperare să nu-și dea nimeni seama de această situație, adoptând unul dintre comportamentele prezentate mai sus;
- în al doilea rând, îi este teamă de tine, fiind convinsă că într-o relație „de la egal la egal” o poți domina.