

*„Stabilirea relațiilor ne oferă recompense
inimaginabile. Alegerea vă aparține.”*

– Nicholas Boothman

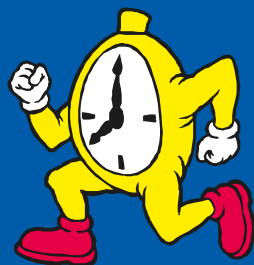
cum să Construiești relații personale

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

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
BOOTHMAN, NICHOLAS

Cum să construiești relații personale în
90 de secunde... sau mai puțin / Nicholas Boothman;
trad.: Iris Manuela Anghel Gîtlan. - București:
Amaltea, 2007

ISBN 978-973-7780-93-5

I. Anghel-Gîtlan, Iris-Manuela (trad.)

316.472.4

First published in the United States under the title:
HOW TO MAKE PEOPLE LIKE YOU IN 90 SECONDS OR LESS
NICHOLAS BOOTHMAN

Copyright © 2000 by Nicholas Boothman
Published by arrangement with Workman Publishing Company, New York
All rights reserved.

CUM SĂ CONSTRUIEȘTI RELAȚII PERSONALE ÎN
90 DE SECUNDE... SAU MAI PUȚIN
NICHOLAS BOOTHMAN

ISBN 978-973-7780-93-5

© 2007 – EDITURA AMALTEA

	<i>Prefață</i>	11
	<i>Prima parte</i>	
	<i>Primul contact</i>	15
CAPITOLUL 1	<i>Abilitatea de a stabili relații</i>	17
	Avantajele procesului de relaționare	18
	De ce este farmecul personal	
	un atu pentru oricine?	22
	90 de secunde	22
CAPITOLUL 2	<i>Primele impresii</i>	25
	Întâlnirea	26
	Stabilirea raportului	29
	Comunicarea	30
	Ce urmează?	32
	<i>A doua parte</i>	
	<i>Spațiul raportului stabilit în</i>	
	<i>90 de secunde</i>	35
CAPITOLUL 3	<i>„Această persoană are ceva care îmi</i>	
	<i>place cu adevărat!“</i>	37
	Rapportul natural	38
	Rapportul inerent	39
	Rapportul planificat	40
CAPITOLUL 4	<i>Atitudinea joacă rolul cel mai important</i>	43
	Atitudinea utilă	43
	Atitudinea inutilă	44
	Alegerea vă aparține	46
CAPITOLUL 5	<i>Ațiunile sunt mai grăitoare decât cuvintele</i>	51
	Limbajul trupului	51
	Congruența	56
	Fii tu însuși!	61

CAPITOLUL	6	<i>Oamenilor le plac indivizii</i>	
		<i>care seamănă cu ei</i>	63
		Sincronizarea naturală	64
		Arta sincronizării	66
		<i>A treia parte</i>	
		<i>Secretele comunicării</i>	79
CAPITOLUL	7	<i>Nu este suficient să vorbești, trebuie să și asculți</i>	81
		Încetați să mai vorbiți	
		și începeți să puneți întrebări!	82
		Ascultarea activă	89
		Dăruiți și primiți	93
CAPITOLUL	8	<i>Înțelegerea simțurilor</i>	101
		Ce preferăm – elementele vizuale, auditive sau kinestezice?	102
		Adaptarea la preferințele senzoriale	109
CAPITOLUL	9	<i>Identificarea preferințelor senzoriale</i>	113
		Profilurile create de preferințele senzoriale	114
		Indiciile verbale	119
		Indiciile de accesare vizuală	123
		Tabloul de ansamblu	129
CAPITOLUL	10	<i>O scurtă recapitulare</i>	135
		De unde încep?	137
		Ipoteza raportului	140
		O parabolă modernă	141

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 îmbarcați 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 raportului* 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

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

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. 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



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 orfelinăte, 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.

Față 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 ținuiți 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 distrăm 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.

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
Acele 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!

Obişnuiți-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, privind-l direct în ochi!

Zâmbetul. Acesta este în strânsă legătură cu contactul vizual. Zâmbiți! Dăruiti 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.