

BILL COSBY

*Această carte va contribui  
enorm la îmbunătățirea  
calității vieții.*

---

NEW YORK TIMES

*Locul 7 în topul  
bestsellerurilor  
din anul 2014*

---

JOSEPH GOLDSTEIN

*O mică nestemată cu sfaturi  
pragmatice pentru  
o viață împlinită.*

---

alan c.  
fox

# supertehnici de comunicare

---



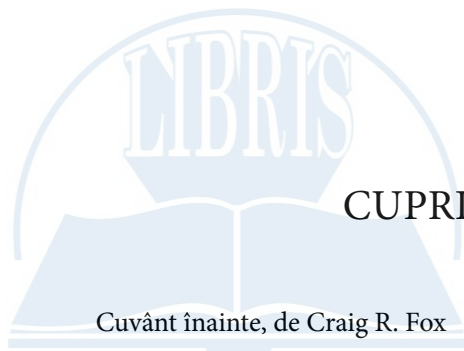
CURTEA VECHÉ  
PUBLISHING



COLECȚIA  
CĂRȚI CHEIE

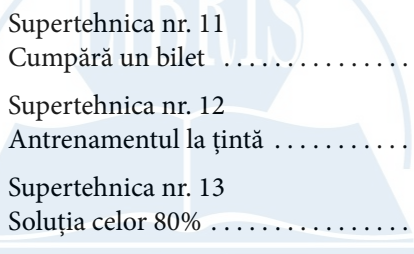
---

178

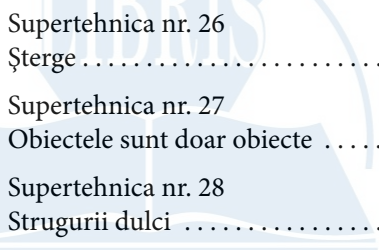


## CUPRINS

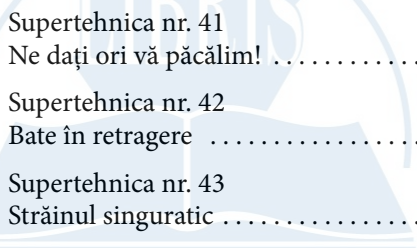
Cuvânt înainte, de Craig R. Fox .....	7
Introducere. Trusa de unelte: Dă-le un nume supertehnicilor tale .....	13
Supertehnica nr. 1 Reguli: Vizibile și invizibile .....	23
Supertehnica nr. 2 Coșul de gunoi: Renunțarea la stereotipuri .....	32
Supertehnica nr. 3 Pereți și uși: Nu înainte de Da .....	37
Supertehnica nr. 4 Ușa deschisă: Da .....	43
Supertehnica nr. 5 Semnul întrebării .....	45
Supertehnica nr. 6 Catarama de la curea .....	51
Supertehnica nr. 7 Tiparele persistă .....	57
Supertehnica nr. 8 Socrate: Cunoaște-te pe tine însuși .....	61
Supertehnica nr. 9 Tabloul: Funcția este mai importantă decât forma .....	67
Supertehnica nr. 10 Profeția pozitivă care se autorealizează .....	70



Supertehnica nr. 11 Cumpără un bilet .....	74
Supertehnica nr. 12 Antrenamentul la țintă .....	77
Supertehnica nr. 13 Soluția celor 80% .....	82
Supertehnica nr. 14 Micșorează paharul .....	86
Supertehnica nr. 15 Costul nerecuperabil .....	89
Supertehnica nr. 16 Depășește mai mult ca perfectul .....	94
Supertehnica nr. 17 Asumă-ți riscuri .....	100
Supertehnica nr. 18 Sfârșitul cărnii din tigaie și friptura .....	105
Supertehnica nr. 19 Întâlnire pe nevăzute: Fă o primă impresie bună .....	109
Supertehnica nr. 20 Fă limonadă .....	113
Supertehnica nr. 21 Mai prăjește un ou .....	118
Supertehnica nr. 22 Cei patru C .....	120
Supertehnica nr. 23 Cutiuța minții .....	123
Supertehnica nr. 24 Fața zâmbitoare .....	126
Supertehnica nr. 25 Industria divertismentului .....	128



Supertehnica nr. 26	
Șterge .....	131
Supertehnica nr. 27	
Obiectele sunt doar obiecte .....	134
Supertehnica nr. 28	
Strugurii dulci .....	139
Supertehnica nr. 29	
Căi paralele .....	141
Supertehnica nr. 30	
Recompensează comportamentul pozitiv .....	145
Supertehnica nr. 31	
Picătura de ulei .....	150
Supertehnica nr. 32	
Răsplățește-l pe mesager .....	153
Supertehnica nr. 33	
Prinde fulgul .....	156
Supertehnica nr. 34	
Egalitate în relație .....	160
Supertehnica nr. 35	
Mai întâi mierea .....	164
Supertehnica nr. 36	
Levierul .....	167
Supertehnica nr. 37	
Ține morcovul în fața măgărușului .....	172
Supertehnica nr. 38	
Casa nedezbinață .....	176
Supertehnica nr. 39	
Cere-ți iertare .....	180
Supertehnica nr. 40	
După tine, Gaston .....	184



Supertehnica nr. 41 Ne dați ori vă păcălim! .....	189
Supertehnica nr. 42 Bate în retragere .....	192
Supertehnica nr. 43 Străinul singuratic .....	196
Supertehnica nr. 44 Nonconversația .....	199
Supertehnica nr. 45 Elimină .....	203
Supertehnica nr. 46 Adevărata față .....	206
Supertehnica nr. 47 Iarbă verde acum .....	210
Supertehnica nr. 48 Lasă-te în voia sorții .....	214
Supertehnica nr. 49 Dacă vrei să ții un secret, nu-l spune nimănui — în niciun caz antrenorului tău de fitness .....	218
Supertehnica nr. 50 Cațără-te pe un munte .....	220
Supertehnica nr. 51 Ține-mă în brațe .....	224
Supertehnica nr. 52 La un milion de kilometri distanță: Concentrează-te asupra procesului, nu asupra rezultatului .....	227
Supertehnica nr. 53 Trepte inegale .....	230
Supertehnica nr. 54 Drumul .....	233



## SUPERTEHNICA NR. 1

### Reguli: Vizibile și invizibile

„N-ai timp să-nveți. Te aruncă în ring, îți spun regulile și, la prima ocazie în care te prind nepregătit, te omoară.“<sup>1</sup>

ERNEST HEMINGWAY, *Adio, arme*

„Excepția confirmă regula.“

Proverb

AM PRIVIT CU INTERES cum Ingrid, fiica mea, respecta regulile când avea 7 ani. În situațiile în care elevilor din clasa ei li se preda un cântec, ea memora cu mare grijă fiecare cuvânt. Când li se preda un nou dans, învățătoarea spunea:

„Uitați-vă la Ingrid. Faceți la fel ca ea.“ Ingrid își lua foarte în serios rolul de a se supune regulilor.

Când eram în clasa I, eu aveam o relație mai complexă cu regulile. Întrucât adeseori eram pedepsit pentru că le încălcam, voiam să știu care erau aceste reguli, nu pentru plăcerea de a le respecta sau pentru satisfacția personală de a face o „treabă bună“. Pur și simplu, voiam să știu care sunt regulile ca să nu mănânc bătaie de la tata sau să nu fiu

---

<sup>1</sup> Ernest Hemingway, *Adio arme*, Polirom, București, 2009, p. 375. (*n. trad.*)

trimis de învățătoare în biroul directorului. Aveam parte de ambele evenimente mai des decât aş vrea să-mi amintesc.

Nu numai că eram pedepsit frecvent, însă adesea eram și nedumerit. Respectam regulile, dar eram oricum pedepsit. Când am mai crescut, mi-am dat seama treptat că societatea funcționează pe baza a două seturi de reguli complet separate.

Mai întâi, există *regulile vizibile*, care sunt proclamate cu tărie de părinți, profesori și lideri religioși și care adeseori sunt transformate în legi. (Părintele: „Spune întotdeauna adevărul.“ Profesorul: „Nu vorbi în timpul orei.“ Religia: „Nu ucide.“ Legea: „Completarea unui ordin de plată cu o sumă mai mare decât disponibilul din contul bancar constituie o infracțiune penală.“)

Însă există și un al doilea set de norme: *regulile invizibile*, ale unui univers paralel, standardele reale de conduită în societate, pe care nici măcar mama ta nu ți le va divulga. Mult prea adesea, regula invizibilă este exact opusul celei vizibile. „În unele situații, minciuna poate fi utilă.“ Ți-a spus vreodată mama ta așa ceva? Gândește-te la toate situațiile sociale în care a spune adevărul înseamnă a răni sentimentele cuiva, iar a spune o minciună nevinovată poate fi lucrul mai potrivit.

Desigur, adeseori ne supunem regulilor invizibile. Toată lumea traversează strada doar pe la trecerea de pietoni? Toată lumea spune tot timpul adevărul?

Regulile la care mă refer, atât acelea vizibile, cât și acelea invizibile, sunt externe. Sunt create și impuse de indivizi și grupuri din afara ta. Însă întregul universul de reguli este

mai complex și mai subtil decât aceste reguli externe, fie că sunt vizibile sau nu. Suntem guvernați totodată de reguli interne, atât vizibile, cât și invizibile. (Vizibile: „Vreau să slăbesc.“ Invizibile: „Trebuie să mănânc astăzi cât de mult pot pentru că mâine s-ar putea să nu mai fie destulă mâncare.“ În acest caz, există un „Vreau să slăbesc“ vizibil și un „Ba nu, nu vreau“ invizibil.)

Prima supertechnikă în privința Regulilor este simplă: Învață regulile, atât pe acelea vizibile, cât și pe acelea invizibile.

Mai întâi, trebuie să înveți regulile externe, vizibile. Probabil le știi deja pe cele mai multe dintre ele. Aceste reguli sunt predate acasă, în școli și în lăcașele de cult din toată lumea. Multe se regăsesc pe indicatoarele rutiere („Stop“ și „Parcarea permisă pentru 2 ore“).

Trebuie să te familiarizezi cu codul rutier ca să treci examenul de condus și, de asemenea, să înveți de ce un polițist te poate opri în trafic. Poți citi texte religioase ca să descoperi standardele morale vizibile ale unui anumit grup de oameni. Îl poți întreba pe un prieten cât de devreme să suni dimineața ca să nu-l deranjezi trezindu-l din somn.

De asemenea, trebuie să cunoști și regulile externe invizibile. Aceste sunt mai dificil de descoperit. Nu sunt afișate nicăieri, dar se dovedesc la fel de importante ca și regulile vizibile.

De exemplu, când voiam să închei o conversație telefonică pe care o purtam cu mama mea, obișnuiam să spun: „Hai, pa, că mai vorbim.“ Regula invizibilă era că venise momentul pentru ca ea să-și ia la revedere. Dar mama răspundea de



fiecare dată: „A, deci o să mai suni?“ Ea nu cunoștea această regulă invizibilă.

Conform ziarului *Wall Street Journal*, când Bank of America a preluat Security Pacific Bank, s-a produs o „ciocnire între două culturi corporatiste complet diferite“. Mulți angajați de la Security Pacific au fost forțați să demisioneze. Kathleen Burke de la Security Pacific s-a numărat printre excepții. „Am stat de vorbă cu mulți oameni de la Bank of America [...] pentru a înțelege cum funcționa organizația și care erau regulile nescrise“, mi-a spus ea. Domnișoara Burke a devenit vicepreședintele executiv al departamentului Resurse Umane la nivel de corporație în Bank of America, iar o parte din succes i-a fost garantat de faptul că a învățat regulile externe invizibile ale noului angajator.

Trebuie, de asemenea, să-ți cunoști propriile reguli interne, sarcină îngreunată de regula externă care îți dictează „Pune nevoile altora pe primul loc“. De exemplu, dacă ai învățat să nu te comporți niciodată în mod egoist, probabil că ai învățat totodată să-ți negi propriile nevoi. Într-adevăr, mulți dintre noi duc această lecție la extrem, ajungând să nu-și mai dea seama ce își doresc cu adevărat. În fond, dacă nu-ți dai seama că vrei să fii singur o parte din timp în fiecare zi, cum să-ți lipsească în mod conștient intimitatea? Poți fi afectat de un vag sentiment recurent că „ceva nu e în regulă“, dar, cu excepția cazului în care nu-ți cunoști propriile reguli interne, este posibil să nu-ți dai niciodată seama ce este acel „ceva“.

Nu trebuie să-ți susții niciodată regulile interne în fața propriei persoane. Dacă îți plac sandviciurile cu ceapă,

atunci asta este. Nu-i nevoie de nicio justificare. De nici-una. Poți alege să nu mănânci sandvici cu ceapă pentru a nu-i sufoca pe alții cu mirosul respirației tale, dar nu trebuie să justifici această preferință față de tine însuși.

Odată ce înveți regulile, cea de-a doua supertehnică este: **Vizibilizează regulile.**

Săptămâna trecută am fost plecat în concediu, iar Melissa, asistenta mea, a încercat să depună o sumă mare de bani prin ordin de plată în contul meu bancar. Angajatul de la bancă i-a spus că este nevoie de semnătura mea.

„Dar este plecat din oraș“, a spus ea.

„Atunci, duceți-vă la unul dintre aceste birouri și imitați-i semnătura pe document“, i-a sugerat angajatul.

Zis și făcut. Melissa a semnat în locul meu, iar banca a acceptat ordinul de plată.

Iată un exemplu neobișnuit de regulă externă invizibilă care devine vizibilă. Regula vizibilă este că, dacă semnezi pentru altcineva, înseamnă că ai falsificat o semnătură și poți să ajungi la închisoare dacă ești prins. Regula invizibilă este că a semna folosind numele altcuiva reprezintă o practică perfect acceptabilă în afaceri dacă persoana respectivă este de acord și dacă nu se întâmplă nimic rău. E posibil ca această regulă invizibilă să ți se pară greu de crezut pentru că regulile invizibile nu sunt scrise nicăieri și constituie adesea exact opusul regulilor vizibile. Fiecare dintre noi trebuie să învețe regulile invizibile din propria experiență, ceea ce este adeseori un proces nu doar confuz, ci și dureros.

*Succesul depinde, în primul  
rând, de relațiile pe care le ai.  
Folosește supertehnicile de  
comunicare pentru a obține tot  
ce este mai bun de la viață.*

Blogul autorului: [www.peopletoolsbook.com](http://www.peopletoolsbook.com)



Pentru a comanda online sau pentru lista completă a titlurilor  
publicate la Curtea Veche, vizitează [www.curteaveche.ro](http://www.curteaveche.ro)

ISBN 978-606-588-770-1



9 786065 887701