

Redactare: *Mihaela Ștefan*

Tehnoredactare: *Mariana Radu*

Copertă: *Luca Emil Cornel*

Ilustrație copertă: *Designed by nensuria / Freepik*

Titlul original: *The Secret Language of Business. How to Read Anyone in 3 Seconds or Less*

Copyright © 2008 by Kevin Hogan

Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.

All rights reserved. This translation published under license.

© 2011, 2018 Toate drepturile asupra acestei ediții sunt rezervate editurii METEOR PRESS.

Contact:

Tel./Fax: 021.222.83.80

E-mail: editura@meteorpress.ro

Distribuție la:

Tel./Fax: 021.222.83.80

E-mail: carte@meteorpress.ro

www.meteorpress.ro

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României

HOGAN, KEVIN

Limbajul secret de business : cum să descifrezi comportamentul cuiva în numai trei secunde sau mai puțin / Kevin Hogan ; trad. din lb. engleză de Natima Mîndrilă. - București : Meteor Press, 2018

Conține bibliografie. - Index

ISBN 978-973-728-698-7

I. Mîndrilă, Natima (trad.)

159.9

Kevin Hogan

LIMBAJUL SECRET DE BUSINESS

CUM SĂ DESCIFREZI
COMPORTAMENTUL CUIVA
ÎN NUMAI TREI SECUNDE
SAU MAI PUȚIN

Traducere din limba engleză
de *Natima Mîndrilă*

Elogii aduse cărții *Limbajul secret de business*

„Dacă vrei să comunici mai eficient, dacă dorești ca influența ta să aibă un impact mai mare și să te faci înțeles mai ușor, înseamnă că vei avea și o altă calitate: vei fi mai înțeles. Dar și pe celălalt drum, dacă vrei să te faci înțeles mai ușor, înseamnă că vei avea și o altă calitate: vei fi mai influent. Acesta este limbajul secret de business, limbajul care te ajută să te faci înțeles mai ușor și să ai un impact mai mare. Folosește-o și tu în viața ta.”

Kevin D. Eikenberry - autorul cărții *Remarkable Leadership: Unleashing Your Leadership Potential One Skill at a Time*

„O editură edificatoare prin cele mai subtile aspecte ale subconștientului și o demonstrație a felului în care micile detaliu se pot dovedi foarte importante! Această carte este un ghid autorizat pentru folosirea puterilor nonverbală la descifrarea celor din jur și la emisia de mesaje intenționate și extrem de eficiente cu scopul de a obține rezultatele pe care le dorești.”

David Garfinkel - autorul cărții *Advertising Headlines That Make You Rich*

„Eficacitatea ta este determinată în proporție de 90% de semnalele nonverbală pe care le dai. Kevin Hogan îți dezvăluie ceea ce comunici în mod inconștient și decodază informațiile pe care ceilalți le receive despre tine. Ascunde această carte din călea birourilor tăi. *Limbajul secret de business* îți va oferi un avantaj esențial în afaceri, căci gândurile ascunse ale clienților tăi vor deveni transparente.”

Ben Mack - autor al bestsellerului *Think Two Products Ahead* și fost vicepreședinte general al BBDQ

„Acesta este o carte de care are nevoie orice persoană care vrea să comunice eficient, înseamnă atât fizic, cât și psihic. Kevin Hogan te ajută să oferi o impresie expresivă a comunicării nonverbală, creșterea încredinței, producția, abilități și fapte surprinzătoare. Alina Kase și aplică ideile dobândite din experiența lui în pedinele de terapie cu pacienții ei.”

Alina Kase, doctor în psihologie, MBA, specialistă în psihologia afacerilor, autor al bestsellerului *The Confident Speaker*, editat de New York Times

Cuprins

17	101
21	122
25	133
27	134
29	161
31	27
33	27
35	44
37	84
39	84
41	93
43	94
45	99
47	100
49	101
51	101
53	101
55	108
57	101
59	110
61	101
63	101
65	114
67	114

Mulțumiri	13
Introducere	15
Despre autor	25
1 • Limbajul secret de business	27
Studierea comunicării nonverbală	32
Idei principale din Capitolul 1	39
Fișă de lucru la Capitolul 1	40
2 • Puterea limbajului secret de business	42
De ce ar trebui să mă intereseze limbajul corporal?	42
Idei principale din Capitolul 2	57
Fișă de lucru la Capitolul 2	58
3 • Elemente ale limbajului corporal	60
Ochii	61
Fața	65
Gesturile	67

Atingerea	71
Ținuta corporală	74
Mișcarea	75
Înfățișarea	76
Vocea	79
Idei principale din Capitolul 3	81
Fișă de lucru la Capitolul 3	83
4• Context și mediu	84
Cum influențează contextul și mediul limbajul corporal	84
Același limbaj corporal, dar percepții diferite	93
Când limbajul corporal și contextul sunt în contradicție	94
Idei principale din Capitolul 4	99
Fișă de lucru la Capitolul 4	100
5• Proxemica: limbajul secret de business... de foarte aproape	101
Ce este proxemica?	101
Relația dintre limbajul corporal și proxemică	104
Cât de mare este „balonul” tău?	106
Medii diferite și distanțe diferite	107
Folosirea proxemicii pentru îmbunătățirea comunicării	108
Idei principale din Capitolul 5	109
Fișă de lucru la Capitolul 5	110
6• Ce spune limbajul tău corporal despre tine?	111
Statutul	112
Dominarea	114
Supunerea	117

Nesiguranța	120
Siguranța	122
Identitatea personală	123
Idei principale din Capitolul 6	124
Fișă de lucru la Capitolul 6	126
7• Interacțiuni personale	127
Înfățișarea	127
Prima impresie	128
Stabilirea unui raport de rezonanță	129
Stabilirea încrederii	130
Descifrarea mesajelor	131
Transmiterea mesajelor	132
Inducerea în eroare	135
Afecțiunea	140
Furia	142
Intimitatea	143
Formulă complexă pentru a reuși să atragi atenția unei persoane de sex opus	146
Despărțirea	149
Idei principale din Capitolul 7	150
Fișă de lucru la Capitolul 7	152
8• Limbajul secret al influenței în business	153
Mediul de afaceri	154
Întâlnirile	158

Vânzările	160
Angajarea	162
De la egal la egal	164
Între șef și subordonat	165
Idei principale din Capitolul 8	166
Fișă de lucru la Capitolul 8	168
9● Limbajul secret al sexelor	169
Diferențele dintre bărbați și femei	169
Diferențele între sexe în transmiterea mesajului	172
Diferențele între sexe în receptarea mesajului	174
Parcurgerea diferențelor	175
Idei principale din Capitolul 9	177
Fișă de lucru la Capitolul 9	178
10● Acasă, cu copiii	180
Rolul părintelui	181
Nou-născuții și copiii mici	185
Copiii de 3-4 ani și preșcolarii	187
Școlarii	188
Preadolescenții	189
Adolescenții și tinerii adulți	191
Copiii de vârstă adultă	193
Nepoții	193
Idei principale din Capitolul 10	196
Fișă de lucru la Capitolul 10	198

11● Folosirea limbajului secret de business	199
Limbajul corporal în lumea reală	199
Transmiterea unor mesaje nonverbale puternice în lumea reală	202
Primirea mesajelor nonverbale în lumea reală	206
Observarea mesajelor nonverbale în lumea reală	209
Influențare sau manipulare?	211
Integritate și intenție	212
Idei principale din Capitolul 11	215
Fișă de lucru la Capitolul 11	216
12● Limbajul corporal în alte culturi	218
Asemănări și deosebiri la nivel global	218
Neînțelegeri culturale obișnuite	220
Influența culturii și a istoriei	223
Respect și înțelegere pentru ceilalți	224
Idei principale din Capitolul 12	225
Fișă de lucru la Capitolul 12	227
13 ● Aplicații practice	228
Lumea academică	228
Lumea afacerilor	230
Diplomația	231
Lumea politică	233
Viața de zi cu zi	234
Idei principale din Capitolul 13	235
Fișă de lucru la Capitolul 13	237

<i>Bibliografie</i>	239
<i>Curs de limbaj corporal la domiciliu</i>	241
<i>Ai nevoie de cineva care să facă o prezentare la următoarea întrunire a companiei sau a organizației tale?</i>	242
<i>Index</i>	243

Mulțumiri

Îi mulțumesc lui Matt Holt, editorul „meu”, și editurii John Wiley & Sons, Inc.

Mulțumirile mele și personalului de la Cape Cod Compositors. Le mulțumesc, de asemenea, oamenilor din viața mea care îmi fac existența mai frumoasă – Michelle Drum Matteson, Lisa McLellan, Jennifer Battaligno, Ken Owens, Mark Ryan, Bob Beverley, Blair Warren, Scott și Carmen Schluter, Devin și Rachel Hastings.

Mulțumiri *Cercului interior* pentru că m-a făcut mai bun în activitatea pe care o desfășor: Bryan Lenihan, Paul Thomas, Gary May, J. J. Austrian, Sonya Lenzo, Steve Chambers, Graig Ernst, John Bedosky, Eliot Hoppe, April Braswell, Jimmy Slagle, Gail Hurt, Phil Hamilton, Duane Cunningham, Erwin van den Boogaard, Michael Neumann, Luis Lopez, Phil Graves, Sami Miettinen și Aleta Batz.

1

Limbajul secret de business

Grozav titlu!

Este, în mare parte, o descriere aproape perfectă a comunicării nonverbale.

Vei observa poate că folosesc uneori în această carte expresiile „comunicare nonverbală” și „limbaj corporal” ca pe niște noțiuni aproape interschimbabile. Așa că haide să o definim chiar acum pe fiecare în parte.

În fapt, limbajul corporal este un subdomeniu al comunicării nonverbale.

Limbajul corporal se referă la poziția corpului, gesturi, contact vizual și... corp!

Comunicarea nonverbală include toate aceste lucruri, dar se referă și la felul în care se îmbracă oamenii, la normele impuse de societate în privința îmbrăcămintei și comportării, la bijuteriile pe care le poartă, la tatuajele pe care le expun, la distanța la care stau unul de altul, la felul în care își folosesc timpul, spațiul... chiar și la tonul cald sau ascuțit din glasul cuiva.

Tocmai la acest nivel al comunicării nonverbale apare *Limbajul secret de business*.

Marea majoritate a ceea ce este comunicat intră în categoria nonverbalului. În comunicarea nonverbală, totul are un impact semnificativ asupra oamenilor ca tine și ca mine. Oricum, cei mai mulți oameni trăiesc foarte dezordonat sau având un scop, iar apoi

transmit mesaje despre care consideră că spun un lucru, dar sunt receptate ca spunând cu totul altceva.

Din această pricină atât de puțini oameni au cu adevărat putere de influență. Aproape nimeni nu comunică în mod clar, și neînțelegerile abundă.

De ce?

Oamenii nu sunt învățați cum să-și folosească mediul, birourile la care lucrează, culoarea în care își vopsesc casele, bijuteriile, decolteul, lungimea fustei, pantalonii cu talie joasă, tatuajele și așa mai departe pentru a-și exercita influența asupra cuiva.

Și este păcat, fiindcă vorbele pe care le spunem sunt grozav de importante, dar mesajele nonverbale pe care le emitem și le primim sunt cu mult mai importante.

Iată un exemplu: Într-un birou, o femeie speră să capete atenție – și o promovare – din partea șefului ei pentru calitatea bună a muncii pe care o face, așa că începe să vină la serviciu purtând pulovere cu decolteu adânc și așa mai departe.

Atenție?

O capătă.

Promovare?

Nicio șansă.

Numeroase studii arată că femeile care lucrează în domeniul vânzărilor (cu excepția cazinourilor și a stațiunilor) au întâlniri mai lungi cu potențialii clienți dacă adoptă un stil mai provocator în vestimentație.

Celălalt rezultat?

Fac cu mult mai puține vânzări.

Vestimentația are foarte mare influență.

Termenul „limbaj corporal” este folosit în exces.

Cineva ar putea spune: „Limbajul ei corporal a fost negativ pe tot parcursul întâlnirii”, în timp ce altcineva ar putea spune: „Limbajul lui corporal a fost foarte agresiv și intimidant”. Oricum, în ambele cazuri,

limbajul corporal este numai o parte a procesului comunicării care a dus la o anumită concluzie sau interpretare legată de interlocutor.

Iar interpretările sunt la fel de frecvent incorecte și corecte.

Vorbim despre limbajul corporal ca și cum ar fi o activitate separată, distinctă și deloc legată de celelalte aspecte caracteristice ale comunicării precum cuvintele, tonul și volumul vocii, pașii și altele asemenea. În realitate, toate aceste elemente ale comunicării funcționează în interdependență și este extrem de dificil (dacă nu imposibil) să le separăm complet unele de altele.

Datorită interrelaționării complexe pe care o implică comunicarea, cercetătorii și oamenii de știință au studiat cu succes părțile ei componente pentru a ajunge la o mai bună înțelegere a modului în care aceste părți funcționează, atât separat, cât și împreună. Limbajul corporal și celelalte elemente ale comunicării nonverbale sunt componente ale comunicării care pot fi cu ușurință observate și cuantificate, deci cunoștințele noastre despre ele continuă să crească într-un ritm constant și rapid.

Această carte îți dezvăluie limbajul corporal și comunicarea nonverbală – *Limbajul secret de business*. Există o mulțime de informații pe care abia aștept să ți le împărtășesc de-a lungul acestei cărți.

Poți folosi toți factorii despre care vei afla acum pentru a avea o influență mai puternică asupra celorlalți. Și poți folosi tot ce citești aici pentru a-i descifra pe alți oameni.

Pentru că mișcările corpului omului sunt controlate, în mod obișnuit, de partea nonconștientă a minții, persoana pe care o privești poate nu numai să nu fie conștientă de mesajul pe care îl transmite, ci poate chiar să nu fie de acord, la nivel cognitiv, cu acesta.

(Probabil că vrei să citești încă o dată fraza de mai sus.)

Unul dintre motivele pentru care există atâtea probleme legate de comunicare este faptul că oamenii trăiesc pe pilot automat. Ne folosim rareori voința conștientă. Dacă ar fi trebuit să ne folosim în tot ce facem gândirea conștientă, n-am mai duce nimic la bun sfârșit și am muri cu toții, în săptămâna următoare, în accidente de mașină.

La nivel nonconștient (partea din noi care, la bine și la rău, „face”, dar nu „gândește”), creierul transmite corpului impulsuri să se miște, să stea nemișcat, să privească, să se implice, să se confrunte, să alerge, să se ascundă sau să facă orice altceva îți trece prin cap.

Toate acestea se întâmplă înainte ca în acea parte a creierului care se ocupă cu gândirea să se fi produs un declic și să știe ce anume face corpul.

Îți ies cuvinte din gură înainte de a-ți da seama de asta, ai spus ceva ce nu intenționezi (deși poate că simțeați ceea ce ai spus).

Uneori partea conștientă a creierului este în concordanță cu partea nonconștientă, dar alteori cele două dau naștere la comportamente foarte diferite.

De fapt, un număr din ce în ce mai mare de studii științifice dezvăluie că *nu există nicio corelație semnificativă între personalitatea și comportamentul coordonate de partea nonconștientă a minții și personalitatea și comportamentul coordonate de partea conștientă a minții.*

Astfel, când descifrezi o persoană, ai putea să vezi un lucru, în timp ce persoana respectivă se gândește la ceva cu totul diferit.

În sfârșit, dacă folosești această carte pentru a descifra partea nonconștientă a minții și utilizezi informațiile obținute pentru a prevedea comportamentul și deciziile nonconștiente (care se iau rapid și în afara conștientului), vei ajunge mult mai priceput în descifrarea oamenilor și în anticiparea comportamentului lor.

Vei fi capabil să influențezi oamenii cu ușurință.

Vei putea să știi ce urmează să facă, mult mai des decât ai putea să ghicești.

Dar vei ști oare ce gândesc, la nivel conștient?

Nu este cea mai bună utilizare a descifrării limbajului corporal.

Să luăm un exemplu simplu.

Te-ai trezit vreodată uitându-te fix la cineva și, după puțin timp, să-ți dai seama ce faci și să te întrebi de ce te uiți așa?

Persoana pe care o priveai nu este atrăgătoare și tu nu ești nici pe departe interesat de ea.

Cu toate acestea, iată-te gata să sfredelești cu privirea un om străin.

În lumea afacerilor, ai putea intra într-un mare necaz din cauza unui astfel de comportament.

Încearcă să-i spui persoanei respective că partea nonconștientă a minții tale preluase inițiativa și că privirea ta nu avea nimic intenționat.

Și, desigur, în cazul acesta, chiar este adevărat!

Partea nonconștientă a minții tale te-ar fi putut determina să te uiți fix pentru că a perceput acea persoană ca pe o amenințare sau pentru că semăna cu cineva de care ai fost legat (de obicei emoțional, și nu în sens pozitiv) în trecut.

Oricare ar fi situația (pentru că nu poți fi sigur de ce anume partea nonconștientă a minții tale îi transmite corpului să facă ceva, tu poți doar observa rezultatul), tu ai aflat ceva, la fel persoana respectivă, dar nu ați aflat amândoi același lucru.

Mult mai adesea, *Limbajul secret de business* se referă la influențarea părții nonconștiente a minții și a comportamentului pe care aceasta îl determină. Trebuie adăugat că este deosebit de importantă și influențarea părții raționale a creierului.

Așa cum ai citit deja în această carte, trebuie să fii întotdeauna conștient de această diferențiere esențială.

Gândurile și comportamentul oamenilor nu sunt legate chiar atât de des cât ai crede.

De regulă, partea conștientă a minții este mai influențată de cuvinte, iar cea nonconștientă, de tot restul (comunicarea nonverbală, inclusiv limbajul corporal).

Dacă vrei să afli mai multe despre partea nonconștientă a minții și iluzia voinței conștiente, vei găsi o discuție amplă la www.kevinhogan.com/nonconsciousmind.htm.