

# **ABILITĂȚI DE COMUNICARE**

**Ediția a II-a**

**ALLAN și BARBARA  
PEASE**

**Traducere din engleză de  
SANDA ARONESCU**

## CUPRINS

<i>Introducere</i> .....	9
<i>Casa de la jumătatea drumului</i> .....	10
<i>Cele trei elemente esențiale</i>	
<i>ale naturii umane</i> .....	11
1. De ce e important să te simți important .....	11
2. Oamenii sunt interesați în primul rând <i>de propria persoană</i> .....	12
3. Legea naturală a reciprocității .....	13
<i>Rezumat</i> .....	15

### Secțiunea A.

<i>Cum îi faceți pe oameni să se simtă     importanți</i> .....	17
1. Cum să faceți complimente sincere .....	19
2. Cum să ascultați efectiv .....	23
3. Cum să spuneți „mulțumesc” .....	26
4. Cum să țineți minte numele oamenilor .....	28
<i>Rezumat</i> .....	29

### Secțiunea B.

<i>Cum să fiți buni interlocutori</i> .....	31
5. Cum să vorbiți cu oamenii .....	33
6. Cum să punеți întrebări importante .....	35
7. Cum să începeți o conversație .....	37
8. Cum să mențineți conversația .....	39
9. Cum să mențineți interesul celorlalți <i>în conversație</i> .....	41
10. Cum să câștigați spontan <i>încrederea oamenilor</i> .....	43

<b>Rezumat .....</b>	<b>44</b>
11. Cum să simpatizați cu oamenii .....	45
12. Cum să fiți de acord cu toată lumea .....	47
13. Cum să creați „energii pozitive” în jurul vostru .....	50
14. Cum să-i determinați pe oameni să spună „da” .....	52
15. Cum să vă faceți ascultate de bărbați .....	55
16. Cum să vorbiți ca să vă asculte femeile .....	57
17. Cele 17 expresii ineficiente pe care trebuie să le eliminați din vocabularul vostru .....	59
18. Cele mai eficiente 12 cuvinte pe care le puteți folosi .....	61
19. Transformați formulările negative în formulări pozitive .....	62
20. Cum să tratezi frica și îngrijorarea .....	64
<b>Rezumat .....</b>	<b>65</b>

## Secțiunea C.

<b>Prezentări de afaceri .....</b>	<b>69</b>
21. Cum să faceți o primă impresie durabilă .....	71
22. Cum să tratați criticile în afaceri .....	74
23. Cel mai răspicat mod de a răspunde la telefon .....	76
24. Cum să mustrați sau să criticați pe cineva .....	77
25. Cum să rostiți un discurs convingător .....	79
26. Cum să folosiți o prezentare vizuală .....	82
27. Cum să decideți unde să vă așezați la un interviu .....	84
28. Zece strategii câștigătoare ale limbajului corporal .....	87
<b>Rezumat .....</b>	<b>91</b>
<b>Concluzie .....</b>	<b>95</b>
<b>Referințe .....</b>	<b>99</b>

## CELE TREI ELEMENTE ESENȚIALE ALE NATURII UMANE

### 1. De ce e important să te simți important

---

**C**ea mai stringentă nevoie a ființei umane este să se simtă importantă, să fie recunoscută și apreciată.

Thomas Dewey

---

**S-a** constatat că dorința omului de a se simți important este mai stringentă decât alte necesități fiziolegice, cum este foamea, pentru că după ce a mâncat, foamea i-a dispărut. Necesitatea de a se simți important este mai stringentă și decât nevoia de dragoste, pentru că atunci când dragostea este obținută, nevoia este satisfăcută. Este, de asemenea, mai stringentă decât sentimentul siguranței, pentru că atunci când omul se simte în siguranță, siguranța nu mai e pentru el o problemă.

Dorința de a te simți important este cel mai puternic imbold constant al omului și una dintre caracteristicile care ne deosebesc de animale. Ea îi face pe oameni să dorească să îmbrace haine de firmă, să conducă mașini scumpe, să-și scrie profesia pe plăcuța de pe ușă sau să se laude cu copiii lor. Este principalul motiv pentru care copiii intră în bandele de cartier. Unii oameni ajung chiar hoți sau criminali pentru a deveni celebri.

Studiile asupra căsătoriei au arătat că principalul motiv pentru care femeile pun capăt unor legături îndelungate nu îl constituie jignirile, cruzimea sau dominația, ci lipsa de apreciere. Dorința de a fi recunoscut, de a te simți important și apreciat este atotputernică. Și cu cât îl faceți pe cineva să se simtă mai important, cu atât mai pozitiv va reacționa față de voi.

## 2. Oamenii sunt interesați în primul rând de propria persoană

Ceilalți sunt mult mai interesați de propria persoană decât de tine, deci ținta ta principală când vorbești cu ei este să vorbești despre *ei*.

Trebuie să vorbești despre

sentimentele *lor*

familia *lor*

prietenii *lor*

statutul *lor*

nevoile *lor*

opiniile *lor*

bunurile *lor*

și niciodată despre *tine* sau despre ceea ce te privește pe *tine*, decât dacă te întrebă.

Cu alte cuvinte, în esență, pe oameni îi interesează doar persoana lor și „ce pot obține în propriul interes”. Pentru a avea relații bune cu oamenii, trebuie să-i abordați ținând seama de această piatră de temelie a relațiilor umane. Și dacă ceilalți nu vă întrebă nimic despre *voi* și ceea ce vă privește pe *voi* înseamnă că pur și simplu nu-i interesează, așa că nu aduceți vorba despre asta.

Unii oameni sunt măhnitori de acest principiu fundamental al naturii umane și îi consideră pe ceilalți egoiști

și înfumurați, pentru că este la modă să crezi că trebuie să dărui fără a aștepta să ţi se întoarcă gestul. Majoritatea oamenilor care dăruiesc total dezinteresați înțeleg regula fundamentală conform căreia „ceea ce dăruiești vei primi înapoi într-un fel, altă dată, cu vârf și îndesat”. Adevărul este că toate gesturile noastre sunt motivate de propriul interes și de sentimentul de generozitate pe care l-am avut când ai dăruit ceva. Bilanțul final arată că ai primit răspătă, chiar dacă gestul tău a fost anonim. Maica Tereza și-a dedicat întreaga viață celorlalți și astfel s-a simțit împlinită, făcându-L fericit pe Dumnezeu. Si toate aceste gesturi sunt pozitive, nu negative.

Oamenii care așteaptă de la alții să se comporte altfel decât mânați în primul rând de propriul interes sunt permanent dezamăgiți și se simt „trădați” de aceștia.

Nu trebuie să te simți stingherit din cauza asta sau să te scuzi: pur și simplu asta-i viața. Când facem ceva pentru noi însine, o facem dintr-un instinct de supraviețuire adânc înrădăcinat în creierele noastre și care este de când lumea o caracteristică a oamenilor. Este baza instinctului de conservare. Dacă înțelegem că toți punem pe primul loc interesul propriu, vom deține una dintre cheile unor relații bune cu ceilalți.

**I**ncercați să-i faceți pe oameni să se simtă importanți recunoscându-le calitățile și apreciindu-i în fiecare zi timp de treizeci de zile, și acest exercițiu va deveni un obicei care vi se va părea firesc pentru totdeauna.

### 3. Legea naturală a reciprocității

Avem un irezistibil instinct subconștient de a înapoia, celui care dă, ceva de valoare egală cu ceea ce

am primit. Dacă unei persoane îi place ce i-ai dat, va dori să-ți dea sau să facă în schimb ceva ce îți va face plăcere. De exemplu, dacă o persoană primește o ilustrată de la cineva căruia nu i-a trimis una, ea simte nevoie repede să-i întoarcă gestul.

Când faci cuiva un serviciu, persoana respectivă va pândi un prilej de a-ți răspunde la fel. Dacă faci cuiva un compliment, acea persoană nu numai că te va plăcea, dar va încerca să îți-l întoarcă. Dar dacă pari retras și distant, oamenii te vor considera neprietenos și se vor comporta și ei neprietenos. Dacă refuzi pe cineva, poți fi considerat grosolan sau nepăsător și îți se va răspunde la fel. Dacă jignești, oamenii vor simți nevoia să te jignească și ei. Dar dacă vei avea o atitudine pozitivă, la un moment dat vei fi tratat cu aceeași atitudine pozitivă. Dacă vei avea o atitudine negativă, vei fi tratat cu o atitudine și mai negativă. Aceasta este o lege a naturii care nu dă greș niciodată.

Ca să fii popular, trebuie să-i faci întotdeauna pe oameni să se simtă cumva mai importanți decât tine. Dacă te comportă ca și cum tu ești mai bun, oamenii se vor simți inferiori sau vor fi invidioși. Această atitudine este contraproductivă pentru construirea unor relații pozitive.

De exemplu, ori de câte ori la un restaurant îți se servește o masă bună sau în magazin un vânzător te întreabă ce mai faci ori debarasoarea de la aeroport îți ia farfuriile murdare din față, zâmbește și nu uita să le mulțumești pentru gestul lor.

Dacă înțelegi și accepți aceste trei aspecte fundamentale, vei fi uimite să constați câtă putere de a-i influența pe ceilalți vei avea.