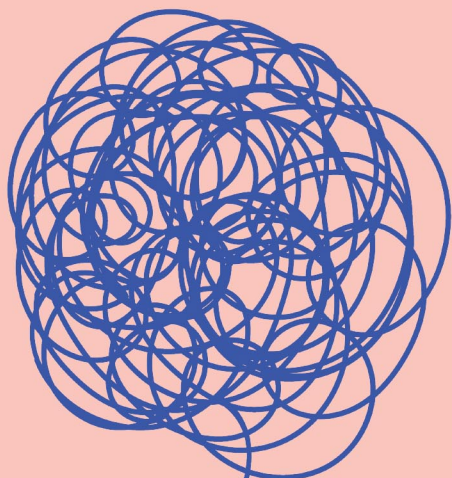
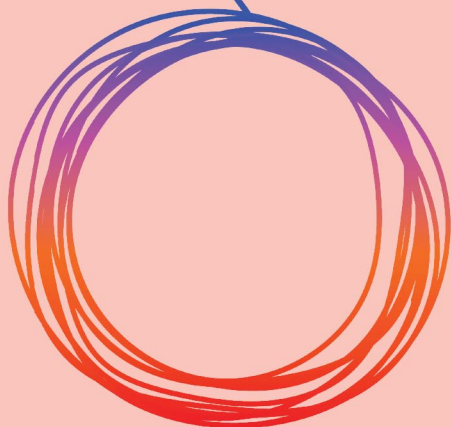


ALLAN + BARBARA
PEASE + PEASE



**ABILITĂȚI DE
,
COMUNICARE**



CAPITOLUL 1

Cum să faci complimente sincere

Cercetările arată că atunci când le faci altora complimente, există probabilitatea de a fi considerat înțelegător și simpatic. Deci fă-le complimente asociaților, colegilor, angajaților, șefului, persoanei pe care abia ai cunoscut-o, clienților tăi, poștașului, grădinarului, copiilor tăi, tuturor! La *fiecare* persoană poți observa ceva pentru care îi poți face un compliment oricât de mărunț sau neimportant și s-ar părea acel ceva. Îți garantăm că dacă încerci în mod regulat să-i faci pe toți să se simtă deosebiți, și se va deschide în față o lume nouă, diferită.

Cel mai obișnuit mod de a-ți exprima admirația este de a face un compliment pozitiv direct. Acest gen de compliment îi spune unei persoane, într-o manieră directă, că apreciezi *comportamentul, înfățișarea sau bunurile ei*.

De exemplu:

Comportament: „Ești un instructor bun.“

Înfățișare: „Îți stă bine coafura asta.“

Bunuri: „Îmi place grădina ta.“

Dintre aceste trei complimente, cel care se referă la comportamentul persoanei s-a dovedit a fi cel mai convingător. Asemenea complimente capătă greutate prin folosirea a două metode.

1. Rostește numele persoanei

Rostind numele unei persoane ridici nivelul de interes al conversației, făcând-o pe respectiva persoană să asculte cu atenție orice îi vei spune ulterior. Ori de câte ori vrei să comunici ceva important, rostește mai întâi numele interlocutorului și vei constata că vei fi ascultat cu mai multă atenție, iar problema abordată de tine nu va fi uitată.

2. Metoda *Ce/De ce*

Majoritatea complimentelor dau greș pentru că ele transmit *ce* ne place, dar nu și *de ce*. Puterea complimentului depinde de sinceritatea lui; dacă îi spui cuiva doar *ce* îți place la el sună a lingușeală, și complimentul nu are efect. Spune întotdeauna *de ce* îți place.

De exemplu:

Comportament: „*Allan*, ești un instructor bun, *pentru că* îi dai atenție fiecăruia în parte.“

Înfățișare: „*Sue*, îți stă bine cu coafura asta, *pentru că* îți pune în valoare ochii.“

Bunuri: „*John*, grădina ta e frumoasă, *pentru că* se armonizează perfect cu ceea ce este în jur.“

Rostește numele interlocutorului, spune-i *ce* îți place la el și *de ce*, iar el te va ține minte și își va aminti o lungă perioadă de timp ce ai spus. Nu face niciodată un compliment dacă nu crezi în el. Altminteri va fi doar o lingușeală, și lingușeala

este ușor de detectat. Lingușeala înseamnă să-i spui altei persoane exact ceea ce crede ea însăși despre sine.

Complimente la persoana a treia

Acestea sunt complimentele menite să ajungă la urechile altei persoane decât cea către care i te adresezi. Poți face un compliment la persoana a treia, rostindu-l în apropierea celui căruia îi este destinat de fapt. Poți spune acest compliment altcuiva, cum ar fi un prieten bun sau bârfitoarei din cartier. Cu alte cuvinte, unei persoane care, probabil, îl va transmite cui trebuie. Laudele aduse astfel în public sunt mult mai credibile și mai valoroase decât cele aduse personal.

Complimente transmise

Acest gen de compliment presupune că altcineva spune că îi plac comportamentul, înfățișarea sau bunurile altei persoane, și tu transmiți acest mesaj.

De exemplu:

„Hei, *Bob*, John mi-a spus că ești cel mai bun jucător din club, *pentru că* nu ai rival. Care ți-e secretul?“

Un om de afaceri care sondează prin telefon un posibil candidat la un post ar putea spune:

„*Domnule Johnson*, am auzit că sunteți cel mai bun contabil din oraș, *pentru că* obțineți rezultate. E adevărat?“

Acest gen de abordare reduce tensiunea și de obicei este primit cu un zâmbet.

3. Cum să primești un compliment

Când cineva îți face un compliment.

1. Acceptă-l.

2. Mulțumește-i pentru el.
3. Dovedește-i sinceritatea.

De exemplu:

Kylie: „Anne, arată bine mașina ta.“

Anne: „Mulțumesc, Kylie. Am spălat-o și am lustruit-o azi-dimineață. Mă bucur că ai observat. Apreciez remarcă ta.“

Acceptarea complimentelor le arată celorlalți că ai o bună imagine despre tine însuși. Respingerea unui compliment este interpretată de obicei ca o respingere personală a celui care îl face.

Fă-ți chiar din acest moment un obicei din a complimenta zilnic trei persoane pentru comportamentul, înfățișarea sau bunurile lor și observă cum reacționează față de tine. Vei descoperi repede că vei avea mai multe satisfacții făcând complimente decât primind.

CAPITOLUL 2

Cum să asculți efectiv

Toți cunoaștem oameni care sunt buni vorbitori, dar preferăm să ne petrecem timpul cu cei care sunt buni ascultători. Un interlocutor fascinant este cel care îl ascultă cu atenție pe altul vorbind.

Cei care știu să asculte fac de la început o impresie mai bună decât bunii vorbitori. Patruzeci la sută dintre cei care se duc la medic o fac pentru că vor să-i asculte cineva, nu pentru că sunt bolnavi.

Pentru a fi un bun interlocutor, trebuie să fii un bun ascultător.

Gândim de trei ori mai repede decât ascultăm, și de aceea celor mai mulți oameni le e greu să asculte efectiv. În afaceri primul pas este să te vinzi pe tine și abia în al doilea rând să-ți vinzi ideile, produsele, serviciile sau sugestiile. Este scena cunoscută sub denumirea „scena ascultării“. Mai întâi te vinzi pe tine, apoi pui întrebări relevante despre planurile și despre necesitățile celuilalt, pentru a-i descoperi dorințele dominante sau „punctele fierbinți“.

Cele cinci reguli de aur ale ascultării

1. Folosește „ascultarea activă“

„Ascultarea activă“ este o metodă remarcabilă de a-i încuraja pe alții să continue să vorbească și de a te asigura că înțelegi ce îți comunică.

„Ascultarea activă“ înseamnă pur și simplu să reformulezi spusele unei persoane și să i le retransmiți, adresându-te direct.

De exemplu:

Mark: „Compania mea are 1 200 de angajați, deci e foarte greu să avansezi.“

Melissa: „Văd că te simți frustrat.“ (ascultare activă)

Mark: „Bineînțeles. Mă duc la interviuri de avansare, dar nu obțin niciodată postul pe care îl doresc.“

Melissa: „Ai impresia că ești dus cu vorba.“ (ascultare activă)

Mark: „Dacă nu mă consideră capabil, aș vrea să mi-o spună direct!“

Melissa: „Vrei să fie sinceri cu tine.“

Mark: „Exact. Și nu numai asta...“ etc.

Dacă nu ești sigur că ai auzit bine ce spune celălalt, adaugă la sfârșit: „Am dreptate?“

De exemplu:

Melissa: „Vrei să fie sinceri cu tine. Am dreptate?“

Ascultarea activă le permite celorlalți să vorbească deschis, pentru că nu îți exprimi nicio părere și nu critici. Ea mai înseamnă că nu te întrebi niciodată ce vei spune în continuare.

2. Folosește încurajări minime

Când vorbește cealaltă persoană, stimuleaz-o să continue, folosind următoarele încurajări minime:

„Înțeleg...”

„Mda...”

„Adevărat?”

„Mai spune...”

Încurajările minime pot tripla durata relatărilor celorlalte persoane și cantitatea de informații pe care o oferă.

3. Menține contactul vizual cu interlocutorul

Privește-ți interlocutorul în ochi pe toată perioada cât și el te privește în ochi. În felul acesta între voi se stabilește o legătură.

4. Apleacă-te spre interlocutor

Avem tendința să ne îndepărtăm de persoanele care nu ne plac sau ne plictisesc. Apleacă-te în față, arată-ți interesul.

5. Nu întrerupe vorbitorul. Nu schimba subiectul

Evită nevoia de a schimba subiectul. Lasă vorbitorul să termine ce are de spus.

CAPITOLUL 3

Cum să spui „mulțumesc“

Unora li se pare, poate, o banalitate să învețe cum să spună „mulțumesc“, dar aceasta este una dintre cele mai importante abilități necesare în arta construirii relațiilor interumane. Caută, ori de câte ori e posibil, ocazii de a le mulțumi celor din jur.

Cele patru chei ale unui „mulțumesc“ eficient

1. Rostește mulțumirile clar și răspicat

Vorbind clar, nu lași loc niciunei îndoieli în mintea persoanei că mulțumirile tale sunt sincere. Rostește-le cu bucurie. Dacă te aud și alții, efectul este și mai puternic.

2. Privește și atinge persoana respectivă

Privind în ochi persoana respectivă o convingi de sinceritatea ta, iar o mică atingere cu mâna a cotului ei va întări mulțumirile, care vor fi ținute minte mai bine.

3. Rostește numele persoanei respective

Personalizează-ți mulțumirile. „Mulțumesc, Susan“ are mai mult efect decât un „Mulțumesc“ pur și simplu.

4. Trimite un bilet cu mulțumiri

Când situația o permite, este cel mai eficient „mulțumesc“. Un „mulțumesc“ față în față este pe locul doi ca impact, urmat de un „mulțumesc“ prin telefon. Iar un mesaj scris este mai bun decât o tăcere.

Fii sincer când mulțumești cuiva. Fă-l să simtă că mulțumirile sunt autentice. Dacă nu ești sincer, limbajul corpului te va trăda. Devino mesager al mulțumirilor. Caută prilejuri de a le mulțumi celorlalți pentru lucruri care nu sunt evidente.

CAPITOLUL 4

Cum să ții minte numele oamenilor

Pentru fiecare om, numele lui este sunetul cel mai plăcut din lume, considerând că acesta îl reprezintă perfect. Studiile arată că oamenii ascultă cu atenție orice propoziție care urmează rostirii numelui lor.

Cei mai mulți dintre noi nu ne amintim numele oamenilor de la prima întâlnire cu ei. Asta se întâmplă pentru că suntem prea preocupați de impresia pe care o facem noi înșine, și atunci nici măcar nu auzim numele respectivei persoane. Nu uităm numele, de fapt *nu îl auzim*.

Iată trei pași pentru dezvoltarea unei bune țineri de minte:

1. Repetă numele

Când ești prezentat unei persoane necunoscute, rostește-i numele de două ori cu glas tare, ca să fii sigur că l-ai auzit corect și totodată să-l memorezi. Dacă ți-a fost prezentată Susan, spune-i: „Susan... Mă bucur de cunoștință, Susan.“ Dacă este un nume mai rar, roagă persoana respectivă să-l