

**ALLAN + BARBARA  
PEASE + PEASE**



**ABILITĂȚI DE  
,  
COMUNICARE**



## CUPRINS

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| <i>Introducere</i> .....                         | 7  |
| Casa de la jumătatea drumului .....              | 8  |
| Cele trei elemente esențiale                     |    |
| ale naturii umane .....                          | 9  |
| 1. De ce e important să te simți important ..... | 9  |
| 2. Oamenii sunt interesați în primul rând        |    |
| de propria persoană .....                        | 10 |
| 3. Legea naturală a reciprocității .....         | 11 |
| Rezumat .....                                    | 13 |

### Secțiunea A.

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Cum îi faceți pe oameni să se simtă<br>importanți ..... | 15 |
| 1. Cum să faceți complimente sincere .....              | 17 |
| 2. Cum să ascultați efectiv .....                       | 21 |
| 3. Cum să spuneți „mulțumesc” .....                     | 24 |
| 4. Cum să țineți minte numele oamenilor .....           | 26 |
| Rezumat .....                                           | 27 |

### Secțiunea B.

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| Cum să fiți buni interlocutori .....        | 29 |
| 5. Cum să vorbiți cu oamenii .....          | 31 |
| 6. Cum să puneți întrebări importante ..... | 33 |
| 7. Cum să începeți o conversație .....      | 35 |
| 8. Cum să mențineți conversația .....       | 37 |
| 9. Cum să mențineți interesul celorlalți    |    |
| în conversație .....                        | 39 |
| 10. Cum să câștigați spontan                |    |
| încrederea oamenilor .....                  | 41 |

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Rezumat .....                                                                                    | 42 |
| 11. Cum să simpatizați cu oamenii .....                                                          | 43 |
| 12. Cum să fiți de acord cu toată lumea .....                                                    | 45 |
| 13. Cum să creați „energii pozitive”<br>în jurul vostru .....                                    | 48 |
| 14. Cum să-i determinați pe oameni<br>să spună „da” .....                                        | 50 |
| 15. Cum să vă faceți ascultate de bărbați .....                                                  | 53 |
| 16. Cum să vorbiți ca să vă asculte femeile .....                                                | 55 |
| 17. Cele 17 expresii ineficiente pe care trebuie<br>să le eliminați din vocabularul vostru ..... | 57 |
| 18. Cele mai eficiente 12 cuvinte<br>pe care le puteți folosi .....                              | 59 |
| 19. Transformați formulările negative<br>în formulări pozitive .....                             | 60 |
| 20. Cum să tratezi frica și îngrijorarea .....                                                   | 62 |
| Rezumat .....                                                                                    | 63 |

## Secțiunea C.

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Prezentări de afaceri .....                                      | 67 |
| 21. Cum să faceți o primă impresie durabilă .....                | 69 |
| 22. Cum să tratați criticile în afaceri .....                    | 72 |
| 23. Cel mai răspicat mod de a răspunde<br>la telefon .....       | 74 |
| 24. Cum să muștrați sau să criticați pe cineva .....             | 75 |
| 25. Cum să roștiți un discurs convingător .....                  | 77 |
| 26. Cum să folosiți o prezentare vizuală .....                   | 80 |
| 27. Cum să decideți unde să vă așezați<br>la un interviu .....   | 82 |
| 28. Zece strategii câștigătoare<br>ale limbajului corporal ..... | 85 |
| Rezumat .....                                                    | 89 |

|                 |    |
|-----------------|----|
| Concluzie ..... | 93 |
| Referințe ..... | 97 |

# 1

## CUM SĂ FACEȚI COMPLIMENTE SINCERE

Cercetările arată că atunci când le faceți altora complimente, există probabilitatea de a fi considerați înțeleghători și simpatici. Deci faceți complimente asociaților, colegilor, angajaților, șefului, persoanei pe care abia ați cunoscut-o, clienților voștri, poștașului, grădinarului, copiilor voștri, tuturor! La *fiecare* persoană puteți observa ceva pentru care îi puteți face un compliment oricât de mărunț sau neimportant vi s-ar părea acel ceva. Vă garantăm că dacă încercați în mod regulat să-i faceți pe toți să se simtă deosebiți, vi se va deschide în față o lume nouă, diferită.

Cel mai obișnuit mod de a vă exprima admirația este de a face un compliment pozitiv direct. Acest gen de compliment îi spune unei persoane, într-o manieră directă, că apreciați *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. Rostiți numele persoanei

Rostind numele unei persoane ridicăți nivelul de interes al conversației, făcând-o pe respectiva persoană să asculte cu atenție orice îi veți spune ulterior. Ori de câte ori vreți să comunicați ceva important, rostiți mai întâi numele interlocutorului și veți constata că veți fi ascultați cu mai multă atenție, și problema abordată de voi 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 linguseală, și complimentul nu are efect. Spuneți întotdeauna *de ce* vă 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.”

Rostiți numele interlocutorului, spuneți-i *ce* vă place la el și *de ce*, iar el vă va ține minte și își va aminti o lungă perioadă de timp ce ați spus. Nu faceți niciodată un compliment dacă nu credeți în el. Altminteri va fi doar o linguseală, și linguseala este ușor de detectat. Linguseala 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 căreia vă adresați. Puteți face un compliment la persoana a treia, rostindu-l în apropierea celui căruia îi este destinat de fapt. Puteți spune acest compliment altcuiva, cum ar fi un prieten bun sau bârfitoare 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 primiți un compliment

Când cineva vă face un compliment.

1. Acceptați-l.
2. Mulțumiți-i pentru el.
3. Dovediți-vă 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 remarca ta.”

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

Faceți-vă chiar din acest moment un obicei din a complimenta zilnic trei persoane pentru comportamentul, înfățișarea sau bunurile lor și observați cum reacționează față de voi. Veți descoperi repede că veți avea mai multe satisfacții făcând complimente decât primind.