on-line >>> www.alnari.rs
mail to >>> office@alnari.rs

Naziv originala:
Nicholas Boothman
HOW TO MAKE PEOPLE LIKE YOU IN 90 SECONDS

Copyright © 2000, 2008 by Nicholas Boothman
Translation Copyright © 2011 za srpsko izdanje Alnari d.o.o.

ISBN 978-86-7710-628-7

ČUVAM PRIRODU
www.alnari.rs

Ova knjiga štampana je na prirodnom recikliranom papiru od drveća koje raste u održivim šumama. Proces proizvodnje u potpunosti je u skladu sa svim važećim propisima Ministarstva životne sredine i prostornog planiranja Republike Srbije.

Nikolas Butman

Kako da vas ljudi zavole

*ili manje!

*za 90 sekundi**

Prevela Nataša Andrić

alnari
PUBLISHING
Beograd, 2011.

Sviđalo vam se to ili ne, ljudi odlučuju šta će osećati prema vama u prve dve sekunde kad vas vide ili čuju, ukoliko razgovarate telefonom. Ako im se dopadnete, nesvesno će težiti da u vama vide ono najbolje i tražiti priliku da kažu „da“. Ako im se ne svidite, desiće se suprotno.

– Harvardska škola zdravstvenih nauka

Za Vendi, naravno

Izrazi zahvalnosti

Kakva sjajna sinhronizacija! Upućujem najdublju zahvalnost mojoj divnoj prijateljici Keri King, koja mi je naredila: „Zapiši to! Smesta!“, i mom anđelu čuvaru Dorotei Helms, koja mi je rekla: „Vreme je da nađeš uspešnog izdavača“; harizmatičnom izdavaču Piteru Vorkmanu, koji je uložio celog sebe da ova knjiga ugleda svetlost dana i okružio se najvećim talentima; njegovoj zadivljujućoj urednici, pokojnoj Seli Kovalčik, vlasnici zaprepašćujuće veštine da udahne rukopis i izdahne gotovu knjigu. Margot Hereri, Selinoj naslednici, s tajanstvenom sposobnošću da sve baci u vazduh i učini da sleti na pravo mesto, u pravo vreme. I, na kraju, mojoj najmlađoj kćeri, Pipi Butman, koja je ovu knjigu pretvorila u devedesetominutni kurs za tinejdžere i isporučila je hiljadama mladih ljudi širom kontinenta, a svoj talenat uložila u ovo novo izdanje.

Svi ste vi živi dokaz da su drugi naša najveća podrška.

Sadržaj

Uvod 17

Prvi deo
Prvi kontakt 21

1. Moć ljudi 23
   Koristi od povezivanja 24
   Licem u lice 28
   Zašto ljubaznost deluje? 29
   Zašto 90 sekundi? 29

2. Prvi utisci 32
Susret 33
Vežba pozdravljanja 36
Ispaljivanje energije 36
Uspostavljanje odnosa 38
Komuniciranje 39
Šta sledi 41

Drugi deo
90 sekundi za zadobijanje naklonosti 43

3. „Nešto kod ove osobe stvarno mi se sviđa!“ 45
Prirodna naklonost 46
Slučajna naklonost 48
Planirana naklonost 49
Zajednička osnova 50

4. Sve je u stavu 52
Stvarno *koristan* stav 53
Stvarno *beskoristan* stav 54
Izbor je vaš 55
Vežbanje stava:
Prizivanje lepih uspomena 58

5. Dela zaista govore više od reči 61
Govor tela 61
Flertovanje 67
Doslednost 68
Pobrkane poruke 69
Vežbanje doslednosti 72
Reči nasuprot tonu 72
Biti prirodan 74

6. Ljudi vole sebi slične 76
Prirodna usaglašenost 77
Umetnost sinhronizacije 79
Svađalica 84
Spontano postupanje 87
Vežba sinhronizovanja 90
Postizanje sinhronizacije i ispadanje iz nje 90

Treći deo
Tajne komuniciranja 95

7. Nije sve u pričanju – ima nešto i u slušanju 97
Prestanite da pričate i počnite da pitate 98
Propušteni znaci 107
Aktivno slušanje 110
Davanje i uzimanje 112
Slikovito izražavanje 113
Vežbanje tonaliteta 115

Zvučni efekti 115
Trajni utisci 118

8. Razumevanje čula 121
Vizuelni, auditivni ili kinestetički pristup? 123
Test: Koje vam je omiljeno čulo? 125
Usklađivanje sa čulnim sklonostima 130
Metaforičko izražavanje 132
Prizori i zvuci 133

9. Uočavanje čulnih sklonosti 136
Oblici čulnih sklonosti 137
Televizijske talk-show *emisije* 138
Istrajno propitivanje 141
Verbalni znaci 144
Znaci očima 150
Vežba uočavanja čulnih sklonosti 152
Blokada mozga 152
Vežba poznavanja kretanja očiju 154
Oči odaju 154
Ingridin teško zarađeni odmor 155
Krupan plan 158

10. Slaganje kockica 164
Odakle da počnem? 167
Pretpostavljanje odnosa 170
Savremena parabola 172

Male stvari koje čine
veliku razliku, radna sveska 175

O autoru 207

Uvod

Tajnu uspeha nije teško odgonetnuti. Što se bolje povezujete s drugima, to vam je život kvalitetniji.

Tajne slaganja s ljudima prvi put sam otkrio radeći kao modni i reklamni fotograf. Bilo da je u pitanju rad s jednim modelom za *Vog*, ili sa 400 ljudi na brodu, radi promovisanja kompanije za luksuzna krstarenja *Norwegian Cruise Line*, bilo je očito da je fotografisanje za mene predstavljalo pre uklapanje s ljudima nego uklapanje kadrova. Štaviše, nije bilo važno da li se snimanje odigrava u lobiju *Rica* u San Francisku ili u trošnoj kolibi na obroncima neke afričke planine: načela uspostavljanja odnosa bila su ista.

Koliko se sećam, nalazio sam da je slaganje s ljudima lako. Da li se radilo o talentu? Postoji li nešto kao što je prirodna nadarenost za uspostavljanje harmoničnih odnosa s ljudima, ili se to uči tokom života? I, ako se može naučiti, može li se preneti drugima? Rešio sam da saznam.

Pošto sam dvadeset pet godina fotografisao za časopise širom sveta, znao sam da su u stvaranju snažnog vizuelnog utiska najvažniji stav i govor tela – reklame u magazinima imaju manje od dve sekunde da privuku pažnju čitaoca. Takođe sam bio svestan da postoji određen govor tela i ton glasa koji mogu učiniti da se potpuni stranci opuste i uspostave saradnju. Treće saznanje bilo je da nekoliko dobro odabranih reči skoro kod svakoga može probuditi komunikativnost, raspoloženje i aktivnost. S ovim iskustvenim uvidima, odlučio sam da zagrebem malo dublje.

Zašto se s nekima razumemo lakše nego s drugima? Zašto ja mogu da vodim prijatan razgovor s osobom koju sam tek upoznao, dok neko drugi za istu tu osobu kaže da je dosadna ili odbojna? Jasno je da se nešto dešava na nivou izvan našeg svesnog poimanja, ali šta?

U ovoj tački potrage naleteo sam na jedan rani rad dr Ričarda Bendlera i dr Džona Grindera sa UCLA, na temu dugačkog naslova – *Neurolingvističko programiranje*, skraćeno NLP. Mnogo toga što sam intuitivno radio kao fotograf ova dvojica naučnika i njihove kolege dokumentovali su i analizirali kao „umetnost i nauku lične nadmoći". Među brojnim novim saznanjima, otkrili su da svako ima omiljeno čulo. Pronađite ga i imaćete ključ za nečije srce i um.

Kako se moja nova staza raščistila, odložio sam kamere i odlučio da se usredsredim na to kako ljudi funkcionišu iznutra, kao i na to kako izgledaju spolja. Tokom sledećih nekoliko godina učio sam kod dr Bendlera u Londonu i Njujorku, stekavši licencu NLP master trenera. Proučavao sam neodoljive jezičke obrasce u SAD, Kanadi i Engleskoj i istraživao sve

što je u vezi s udelom mozga u povezivanju među ljudima. Radio sam sa glumcima, komičarima i predavačima drame u Americi, kao i s pripovedačima u Africi, kako bih povezao vežbe improvizacije s treninzima za unapređivanje konverzacijskih veština.

Od tada držim seminare i govore širom sveta, radeći sa svakakvim grupama i pojedincima, od prodajnih timova do nastavnika, od lidera organizacija, koji misle da znaju sve, do dece tako stidljive da deluju priglupo. Jedno je vrlo jasno: svako može, na prirodan i lak način, naučiti kako da natera ljude da ga zavole za 90 sekundi, ili manje.

Stalno su mi iznova govorili: „Nik, ovo je zadivljujuće. Zašto to ne zabeležiš?“ Pa, poslušao sam i zabeležio. Pred vama je.

N. B.