

Nikolas Butman

**KAKO DA
VAS LJUDI
ZAVOLE ZA
90 SEKUNDI**

Prevela Nataša Andrić

alnari
PUBLISHING

Beograd, 2012.

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 sviđate, 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	15
<u>Prvi deo</u>	
Prvi kontakt	17
1. Moć ljudi	19
Koristi od povezivanja	20
<i>Licem u lice</i>	22
Zašto ljubaznost deluje?	23
Zašto 90 sekundi?	24
2. Prvi utisci	26
Susret	26
<i>Vežba pozdravljanja</i>	29
<i>Ispaljivanje energije</i>	29
Uspostavljanje odnosa	30
Komuniciranje	31
Šta sledi	33
<u>Drugi deo</u>	
90 sekundi za zadobijanje naklonosti	35
3. „Nešto kod ove osobe stvarno mi se sviđa!“	37
Prirodna naklonost	38
Slučajna naklonost	39
Planirana naklonost	40
<i>Zajednička osnova</i>	41
4. Sve je u stavu	42
Stvarno <i>koristan</i> stav	42

Stvarno <i>beskoristan</i> stav	43
Izbor je vaš	44
<i>Vežbanje stava:</i>	
<i>Prizivanje lepih uspomena</i>	47
5. Dela zaista govore više od reči	50
Govor tela	50
<i>Flertovanje</i>	55
Doslednost	55
<i>Pobrkane poruke</i>	56
Vežbanje doslednosti	58
<i>Reči nasuprot tonu</i>	58
Biti prirodan	60
6. Ljudi vole sebi slične	62
Prirodna usaglašenost	62
Umetnost sinhronizacije	65
<i>Svađalica</i>	68
<i>Spontano postupanje</i>	70
<i>Vežba sinhronizovanja</i>	73
<i>Postizanje sinhronizacije i ispadanje iz nje</i>	73
<u>Treći deo</u>	
Tajne komuniciranja	77
7. Nije sve u pričanju – ima nešto i u slušanju	79
Prestanite da pričate i počnite da pitate	80
<i>Propušteni znaci</i>	86
Aktivno slušanje	89
Davanje i uzimanje	90
<i>Slikovito izražavanje</i>	91
<i>Vežbanje tonaliteta</i>	93
<i>Zvučni efekti</i>	93
<i>Trajni utisci</i>	95
8. Razumevanje čula	97

Vizuelni, auditivni ili kinestetički pristup?	98
<i>Test: Koje vam je omiljeno čulo?</i>	101
Usklađivanje sa čulnim sklonostima	104
<i>Metaforičko izražavanje</i>	106
<i>Prizori i zvuci</i>	107
9. Uočavanje čulnih sklonosti	109
Oblici čulnih sklonosti	110
<i>Televizijske talk-show emisije</i>	111
<i>Istrajno propitivanje</i>	113
Verbalni znaci	115
Znaci očima	120
<i>Vežba uočavanja čulnih sklonosti</i>	122
<i>Blokada mozga</i>	122
<i>Vežba poznavanja kretanja očiju</i>	124
<i>Oči odaju</i>	124
<i>Ingridin teško zarađeni odmor</i>	125
Krupan plan	127
10. Slaganje kockica	133
Odakle da počnem?	135
Pretpostavljanje odnosa	137
Savremena parabola	139
Male stvari koje čine veliku razliku, radna sveska	141
O autoru	167

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 zadržljivo. Zašto to ne zabeležiš?“ Pa, poslušao sam i zabeležio. Pred vama je.

N. B.

Prvi kontakt

Prvi deo



1.

Moć ljudi

POVEZIVANJE s drugima donosi brojna poboljšanja. Bilo da se radi o nalaženju posla, dobijanju unapređenja, intenziviranju prodaje, šarmiranju novog partnera, osvajanju publike ili zadobijanju simpatija njenih, odnosno njegovih roditelja, ako se svidite ljudima, dobrodošlica ne izostaje, i na vama je da kreirate novi odnos. Drugi su vam najveća podrška. Oni vas rađaju, hrane i oblače, obezbeđuju vam novac, navode vas na smeh i plač, teše vas i leče, ulažu vaša sredstva, popravljaju vam kola i sahranjuju vas. Bez njih ne možemo da živimo. Bez njih ne možemo čak ni da umremo.

Pre mnogo hiljada godina, naši preci su se povezivali okupljajući se oko vatre, da jedu odreske vunastog mamuta ili šiju odeću od životinjske kože. To je upravo ono što mi radimo kada održavamo posela za prošivanje*, turnire u golfu, konferencije i dvorišne rasprodaje; to je u osnovi naših kulturnih obreda, od ozbiljnih do frivolnih, od venčanja i sahrana do konvencije kolekcionara *Barbika* i takmičenja u jedenju špageta.

Čak i najasocijalniji umetnici i pesnici, koji provode duge, ćutljive mesece slikajući u studiju ili pišući unutar četiri zida, obično se nadaju da će se, naposljetku, kroz svoja dela povezati s publikom. A povezivanje leži u samom srcu tri stuba naše demokratske civilizacije: vladi, religiji i televiziji. Da, televiziji. Ako znamo da o *Kancelariji* ili *Izgubljenima*** možete raspravljati od Berlina do

* U Americi su bila uobičajena posela na kojima su žene ili članovi domaćinstva prošivali jorgane i druge tkanine (*quilting-bee* ili *quilting-feast*).

** Popularne TV serije (*The Office*, *Lost*).

Brizbejna, moramo priznati da televizija igra ogromnu ulogu u povezivanju ljudi širom Zemljine kugle.

Hiljade pojedinaca utiče na brojne aspekte naših života, bio to meteorolog u TV studiju u susednom gradu, ili tehničar u telefonskoj kompaniji s one strane kontinenta, ili žena u Tobagu, koja bere mango za vašu voćnu salatu. Svakog dana, svesno ili nesvesno, pravimo milijarde veza s ljudima iz celog sveta.

Koristi od povezivanja

Naš lični razvoj i evolucija (kao i evolucija društava) predstavljaju rezultat povezivanja sa bližnjima, bila to skupina mladih ratnika koji se spremaju za lov ili saradnika koji su u petak, posle posla, krenuli do obližnje picerije. Kao vrsta, instinktivno se udružujemo i obrazujemo grupe prijatelja, udruženja i zajednica. Bez njih ne možemo postojati.

Povežite se i živite duže

Stvaranje veza je ono što naša siva masa najbolje radi. Ona od čula prima informacije i obrađuje ih, stvarajući asocijacije. Mozak uživa u njima i uči. Kada stvara veze, on se razvija i buja.

Ljudi čine isto. Naučna je činjenica da oni koji se povezuju žive duže. U biseru od knjige *Sačuvajte svoj mozak vitalnim*, Lorens Kac i Mening Rubin navode istraživanja koja su sprovedeli Fondacija *Makartur* i Internacionalni centar za dugovečnost u Njujorku, kao i istraživanja na Univerzitetu Južne Kalifornije. Te studije pokazuju da su ljudi koji su društveni i fizički aktivni dugovečniji; to ne znači da treba provoditi vreme s istim poznatim licima i okretati pedale na sobnom biciklu. To znači izaći iz kuće i sklapati nova prijateljstva.

Kada stvarate nove veze u spoljnom svetu, stvarate ih i u unutrašnjem – u svom mozgu. To vas održava mladim