

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 zaprepašujuće 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
<b><u>Prvi deo</u></b>	
Prvi kontakt	21
1. Moć ljudi	23
Koristi od povezivanja	24
<i>Licem u lice</i>	28
Zašto ljubaznost deluje?	29
Zašto 90 sekundi?	29

2. Prvi utisci	32
Susret	33
<i>Vežba pozdravljanja</i>	36
<i>Ispaljivanje energije</i>	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
<i>Zajednička osnova</i>	50
4. Sve je u stavu	52
Stvarno <i>koristan</i> stav	53
Stvarno <i>beskoristan</i> stav	54
Izbor je vaš	55
<i>Vežbanje stava:</i>	
<i>Prizivanje lepih uspomena</i>	58

5.	Dela zaista govore više od reči	61
	Govor tela	61
	<i>Flertovanje</i>	67
	Doslednost	68
	<i>Pobrkane poruke</i>	69
	Vežbanje doslednosti	72
	<i>Reči nasuprot tonu</i>	72
	Biti prirodan	74
6.	Ljudi vole sebi slične	76
	Prirodna usaglašenost	77
	Umetnost sinhronizacije	79
	<i>Svađalica</i>	84
	<i>Spontano postupanje</i>	87
	<i>Vežba sinhronizovanja</i>	90
	<i>Postizanje sinhronizacije i ispadanje iz nje</i>	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
	<i>Propušteni znaci</i>	107
	Aktivno slušanje	110
	Davanje i uzimanje	112
	<i>Slikovito izražavanje</i>	113
	<i>Vežbanje tonaliteta</i>	115

<i>Zvučni efekti</i>	115
<i>Trajni utisci</i>	118
8. Razumevanje čula	121
Vizuelni, auditivni ili kinestetički pristup?	123
<i>Test: Koje vam je omiljeno čulo?</i>	125
Usklađivanje sa čulnim sklonostima	130
<i>Metaforičko izražavanje</i>	132
<i>Prizori i zvuci</i>	133
9. Uočavanje čulnih sklonosti	136
Oblici čulnih sklonosti	137
<i>Televizijske talk-show emisije</i>	138
<i>Istrajno propitivanje</i>	141
Verbalni znaci	144
Znaci očima	150
<i>Vežba uočavanja čulnih sklonosti</i>	152
<i>Blokada mozga</i>	152
<i>Vežba poznavanja kretanja očiju</i>	154
<i>Oči odaju</i>	154
<i>Ingridin teško zaradeni odmor</i>	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 dugackog 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

## *Kako da vas ljudi zavole za 90 sekundi*

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 povezo 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.