

practic

MARGARET SHEPHERD este scriitoare, specialist în caligrafie și profesoară. Pe lângă *Arta conversației civilizate*, a mai publicat *The Art of the Handwritten Note* și o serie de treisprezece cărți despre arta caligrafică. Susține an de an prelegeri la „Charm School“ din cadrul Massachusetts Institute of Technology, pe tema importanței pe care o prezintă comunicarea civilizată. În prezent locuiește la Boston.

SHARON HOGAN a publicat un număr de lucrări pe teme diverse, de la fenomenul îmbătrânirii până la dresajul câinilor. Tema preferată de ea în discuțiile cu alți scriitori sunt conceptele de cărți. Conduce *workshop*-uri, adresate medicilor, de însușire a artei scriiturii neficționale. În prezent locuiește în apropiere de Boston.

Margaret Shepherd
în colaborare cu Sharon Hogan

Arta conversației civilizate

Ghid de exprimare elegantă

Ilustrații de PENNY CARTER
Traducere din limba engleză de
ADINA COBUZ

Ediția a doua



HUMANITAS
BUCUREȘTI



Cuprins

Mulțumiri	5
Introducere	9
I. Elementele de bază ale conversației	17
Uneltele de schimb: vocea, mimica și ținuta corporală	19
Formula de salut și introducerea	24
Formulele de început și conversația formală	39
Formulele clasice și alternativele	40
Formulele care „îngroapă conversația“	41
Miezul conversației	45
Păstrați ordinea celor patru etape	46
Nu vă abateți de la subiect	49
Fiți un bun ascultător	50
Aveți grijă ce subiecte abordați	51
Formulele de încheiere	54
II. Cele zece reguli ale conversației	61
Regula 1. Spuneți adevărul	64
Regula 2. Nu bateți câmpii	72
Regula 3. Nu vă întrerupeți interlocutorul	72
Regula 4. Puneți întrebări și ascultați cu atenție răspunsurile	76
Regula 5. Nu vă folosiți de oameni	81
Regula 6. Nu insistați pe aspectul fizic	85
Regula 7. Nu abordați subiecte-tabu	90

Regula 8. Exprimați-vă dezacordul într-o manieră civilizată	93
Regula 9. Nu deveniți plictisitor/plictisitoare	100
Regula 10. Nu bârâți	107
III. Gafele în conversație	113
Toată lumea mai gafează	117
Gândiți înainte de a vorbi	118
Cereți-vă scuze atunci când gafați	119
Cum să reacționați dacă interlocutorul face o gafă	121
Cum să reacționați dacă interlocutorul vă jignește intenționat	122
IV. Orice conversație este importantă	129
Cum să exprimați o rugămintă	132
Cum să-i mulțumiți interlocutorului	135
Cum să vă felicitați interlocutorul	137
Cum să acceptați un compliment	143
Cum să vă exprimați nemulțumirea față de comportamentul interlocutorului	146
Cum să criticați cu politețe	147
Cum să răspundeți criticilor constructive	148
Cum să exprimați un refuz	150
Cum să vă exprimați compasiunea	153
Cum să vă cereți scuze	156
Cum să acceptați scuzele cuiva	156
V. Transformarea unei situații oarecare într-o conversație	161
În cazul unei întâlniri întâmplătoare	164
În lift	166
În autobuz, pe stadion sau în holul teatrului	169
În sălile de așteptare	172
La o cafea sau un pahar	173
La cină	177
La o întâlnire de afaceri	182

La ceremoniile de întâmpinare a oaspeților	184
La petrecerea prenupțială sau prenatală	186
La spital	189
La priveghi sau la înmormântare și după aceea	197
VI. Conversațiile cu persoane mai tinere	
și mai în vârstă	213
Conversația cu un copil	216
Conversația cu adolescenții și tinerii	224
Conversația cu persoanele mai în vârstă	227
Conversația cu rudele prin alianță	231
Conversația cu socrii	233
Conversația cu persoanele mult mai în vârstă	235
VII. Conversațiile dintre bărbați și femei	239
Subiectele specifice conversației dintre bărbați, dintre femei și dintre un bărbat și o femeie	242
Două perspective diferite ale aceleiași conversații ..	243
Două seturi de unelte	244
Romantic sau platonice?	246
Comunicați permanent	253
VIII. Conversația cu diverse categorii de persoane ..	255
Cum să conversați cu persoanele care vorbesc în altă limbă	257
Situatiile în care handicapul fizic afectează conversația	260
Conversația cu persoanele cu dizabilități psihice	270
IX. Conversațiile la distanță: prin telefon,	
online și pe hârtie	276
Conversațiile la telefon	277
Conversațiile <i>online</i>	280
Situatii în care se comunică mai eficient pe hârtie	282
Creați conexiuni cu ceilalți	284
Bibliografie	285