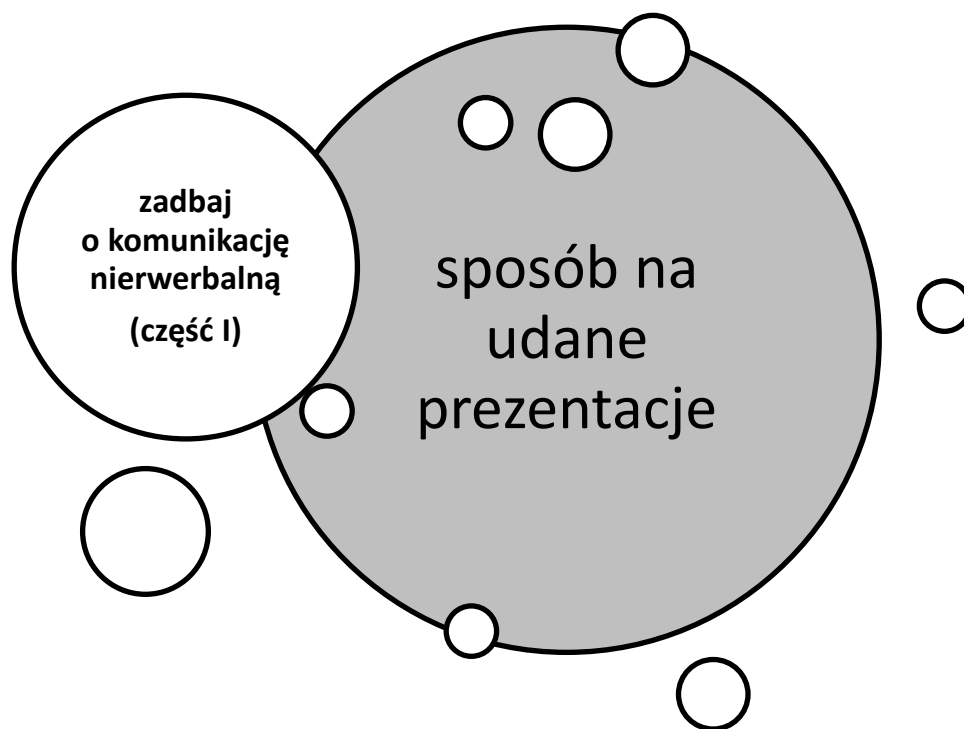




Centrum Doradztwa Rolniczego w Brwinowie

## ZESZYT METODYCZNY NR 3/2022



opracowanie: Sylwia Filas

lipiec - wrzesień 2022

## Spis treści

<b>Czym jest komunikacja niewerbalna?</b>	s. 3
<b>Mowa ciała</b>	s. 4
<i>postawa</i>	s. 5
<i>gestykulacja</i>	s. 6
<i>mimika</i>	s. 8
<i>kontakt wzrokowy</i>	s. 9
<b>Pierwsze wrażenie</b>	s. 11
<i>Najważniejsza jest ... wiarygodność</i>	s. 15
<i>Przepis na pierwsze dobre wrażenie</i>	s. 17
<b>Podsumowanie</b>	s. 18
<b>Literatura</b>	s. 19

## Czym jest komunikacja niewerbalna?

Za pomocą **komunikacji niewerbalnej** wyrażamy emocje, manifestujemy postawy, ujawniamy cechy osobowości, a tym samym wpływamy na odbiór naszej osoby przez otoczenie.

*(...) Twój sposób siedzenia, stania lub patrzenia na ludzi zdradza więcej twoich rzeczywistych zamiarów, niż ci się wydaje.*

Carol Kinsey Goman (2012, s. 13)

### *Elementy komunikacji niewerbalnej*

mowa ciała	parajęzyk (cechy woklane głosu)	proksemika (relacje przestrzenne)
chronemika (punktulaność, czas trwania zdarzenia)	pierwsze wrażenie (autoprezentacja)	elementy otoczenia (temperatura, oświetlenie, kolor)

*Człowiek w każdym geście, wyrazie twarzy, sposobie mówienia, pisania, w pracy, w ubiorze, stylu mieszkania, zabawy, w sposobie chodzenia, w ogólnej postawie itd., itd. odbija <pieczętkę> swej osobowości, swoje made by me.*

Antoni Kępiński (2002, s. 90)

Znajomość zasad komunikacji niewerbalnej jest nieodzowna jeśli chcemy:

- unikać gestów i zachowań, które mogą zostać zinterpretowane jako nieprzyjazne;
- panować nad okazywaniem emocji, których w danej sytuacji wolimy nie ujawniać.

## Mowa ciała

Człowiek może przestać mówić, ale nie może przestać wysyłać komunikatów za pomocą swojego ciała.

*Ludzie mogą nie dostrzegać albo do końca nie rozumieć, co oznaczają pewne sygnały niewerbalne, bo przecież każdy ma inną wrażliwość.*

*Ale w naszym dobrze pojętym interesie jest zakładać, że mamy jednak do czynienia nie tylko z inteligentnym słuchaczem lecz także z inteligentnym obserwatorem.*

Aneta Załazińska (2018, s. 16)

**Świadomość swojego zachowania** i kontrolowanie sygnałów wysyłanych przez nasze ciało, jak również umiejętność rozpoznawania znaków dawanych nam przez innych i adekwatne nań reagowanie pozwala skuteczniej się komunikować. **Odzwierciedlanie zachowań niewerbalnych** - mimowolne ich naśladowanie (np. odpowiadanie uśmiechem na uśmiech) jest sygnałem wzajemnego porozumienia i satysfakcji z komunikacji.

Na temat komunikacji niewerbalnej napisano już mnóstwo książek. W wielu z nich można znaleźć „zdjęcia różnych pozycji ciała i gestów z podpisami, co one oznaczają” - jest to jednak daleko idące uproszczenie zagadnienia. Uproszczenie polega na tym, że trudno jest w jednoznaczny sposób interpretować komunikat niewerbalny, abstrahując od sytuacji, w jakiej został przekazany (Kossowska, Jarmuż i Witkowski 2008, s. 165). **Kontekst** ma bowiem olbrzymie znaczenie.

Tym, na co również należy zwracać uwagę jest **spójność tego, co słyszymy z tym, co widzimy**. Niezgodność przekazów werbalnych i niewerbalnych prowadzi do dezorientacji i niemożności prawidłowego odczytania znaczenia komunikatu (np. ktoś mówi miłe słowa, ale podniesionym głosem).

Ponadto, należy mieć świadomość, że „pojedynczy gest może mieć wiele znaczeń, albo nie mieć żadnego” - **tylko w zestawieniu z innymi sygnałami pozawerbalnymi** (grupą ruchów, póż i działań) jego znaczenie nabiera wyrazistości (Goman 2012, s. 33).

Na pytania dotyczące mowy ciała podczas wystąpień publicznych (najczęstsze: co zrobić z rękami, jak i czy w ogóle gestykulować), nie ma prostych odpowiedzi (porad, wskazówek). Powód: dobra mowa ciała to znacznie więcej niż wyuczona

z książek technika użycia gestów i póz. Gesty używane w nadmiarze i nieumiejętnie mogą wręcz wyglądać teatralnie i groteskowo.

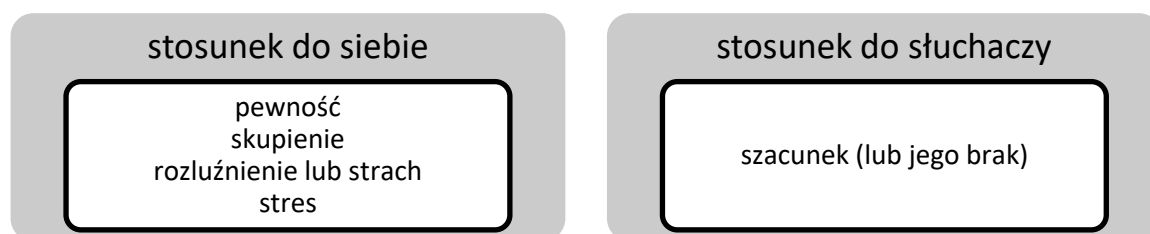
*Mowa ciała powinna zależeć od treści i celów prezentacji oraz od emocji: Twoich i tych, jakie chcesz wzbudzić w odbiorcach. Mowa ciała ma być adekwatna do słów, wspierać je i wzmacniać. Ma być spójna z Twoją osobowością i wskazywać na Twoje zaangażowanie oraz przekonanie do idei, które głosisz (...) Mowa ciała ma mówić!*

Lidia Buksak (2019, s. 199)

Najistotniejsze **elementy mowy ciała** to:

### postawa ciała

Postawa ciała jest informacją o naszej dyspozycji psychicznej i energetycznej – odzwierciedla:



Trzymaj wyprostowaną sylwetkę.

*Stań w lekkim rozkroku, tak aby odstęp między stopami był równy szerokości bioder (...)*

*Wychyl się lekko w przód i w tył, aby złapać równowagę.*

*Kiedy znajdziesz wygodną pozycję, będziesz wyglądać naturalnie.*

Jacek Rozenek (2016, s. 217)

Trzymaj prosto i naturalnie głowę.

„W opuszczeniu jej w dół - zdaniem Marka Fabiusza Kwintyliana (autora podręcznika wymowy „Kształcenie mówcy”) - wyraża się poczucie słabości, w zadzieraniu w górę – bezczelność, w pochylaniu na bok – maluje się znużenie, a w sztywnym i bardzo nieruchomym sposobie trzymania głowy odzwierciedla się nieokrzeseanie umysłu”. Ruchy głowy powinny być dostosowane do przemian pozycji ciała, („aby się z nimi zgadzały i towarzyszyły poruszeniom rąk i tułowia”).

Gestykulacja jest pochodną naszej energii i temperamentu. Jej rolą jest wzmocnienie i wspieranie przekazu.

*(...) ruchy rąk – można rzec – mówią same przez się. Czyż przy ich pomocy nie żądamy, nie obiecujemy, nie wzywamy, rezygnujemy, grozimy, błagamy, nie odrzucamy od siebie, nie lękamy się, pytamy, zaprzeczamy, nie wyrażamy naszej radości, smutku, powątpiewania, przekonania, żalu.*

Marek Fabiusz Kwintylian

W świetle badań „ludzie porozumiewający się przy udziale żywej gestykulacji są odbierani jako <ciepli, ugodowi i energiczni>, natomiast ci, którzy są oszczędni w gestach, uchodzą za <chłodnych, analitycznych i logicznych>” (Goman 2012, s. 119). Wzmocniona gestykulacja to dowód na nasz entuzjazm i dynamiczność.

Co zrobić z rękami?

- gdy raczej nie gestykulujesz (całkowity brak gestykulacji zdarza się bardzo rzadko)

*(...) po prostu postępuj tak, jakbyś rozmawiał na stojąco z kimś, komu ufasz (...) oznacza to, że ręce powinny być swobodnie opuszczone po bokach, z wyjątkiem tych chwil, gdy chcesz dłońmi podkreślić jakąś ważną sprawę.*

Jeremy Donovan (2016, s. 188)

- gdy gestykulujesz

*(...) powinieneś robić to naturalnie, z rękami uniesionymi powyżej pasa, ale poniżej szyi. Jeśli nie odgrywasz roli nerwowej, skrupowanej osoby występującej w Twojej opowieści, unikaj dotykania twarzy, głowy, włosów i karku.*

Jeremy Donovan (2016, s. 191)

- gdy gestykulujesz nadmiernie (a przy tym „chaotycznie chodzisz po scenie”)

*Gdy widzisz, że Cię <ponosi >, zacznij świadomie głębiej oddychać, stań w miejscu, przodem do publiczności, i skup się na odbiorcach oraz na tym, co chcesz im powiedzieć.*

Lidia Buksak (2019, s. 225)

Nie koncentruj się na nich nadmiernie i pozwól im robić „swoją robotę” (Buksak 2019, s. 219).

Jakich gestów się wystrzegać?

zaciskania dłoni w pięść (pozycja agresywna)	zakładania rąk do tyłu (pozycja surowego nauczyciela)	listka figowego (pozycja obronna)
wieżyczki (gest traktowany jako wyuczony i sztuczny)	trzymanie rąk w kieszeniach	bębnienia palcami w blat stołu, bawienia się długopisem itp. (rozprasza)

**Umysł wpływa na nasze ciało.** W momentach szczególnego napięcia, kiedy brakuje nam pewności siebie „zamykamy się”, „chowamy w sobie”, kurczymy. Nasza klatka piersiowa jest zapadnięta, mamy zgarbione plecy, trzymamy ręce blisko ciała - „obejmujemy sami siebie” tj. krzyżujemy ręce i masujemy ramiona (Goman 2012, s. 125), krzyżujemy nogi, opuszczamy podbródek, spuszczaemy wzrok. W sytuacji stresującej - chcąc się uspokoić - wykonujemy szereg gestów, takich jak:

- zacieranie rąk;
- masowanie palcami wnętrza dłoni;
- spalanie palców;
- skubanie np. kołnierzyka;
- dotykanie, pocieranie szyi;
- głaskanie po twarzy, podbródku;
- zabawa włosami;

Każde dotknięcie ręką ciała:

- może mieć efekt uspokajający;
- może świadczyć o zawstydzeniu, niepewności, zaniepokojeniu lub zaskoczeniu.

Sposób na przezwycięzenie tej sytuacji odkryła Amy Cuddy, amerykańska psycholożka społeczna, która dowiodła w swoich badaniach, że **ciało może zmienić nasze myślenie**.

*Ciało wpływa na umysł, a umysł zmienia zachowanie, zachowanie zaś może zmienić efekty naszych działań.*

Amy Cuddy

Aby zapewnić sobie „przyływ mocy”, dodać sobie sił i odwagi – zwiększyć poziom testosteronu o 20% i zmniejszyć poziom kortyzolu (hormonu stresu) o 25% – przed trudnym zadaniem należy na 2 minuty przyjąć „**postawę siły**” (albo ją sobie przynajmniej wyobrazić).

Postawy, których przyjmowanie daje poczucie władzy nawet wtedy, gdy czujemy się kompletnie bezsilni to:

1. postawa stojąca wyprostowana z rękami pod boki;
2. postawa stojąca wyprostowana z rękami sztywno opartymi o blat stołu;
3. postawa siedząca z nogami na stole i rękami za głową;
4. postawa siedząca z rękami za głową i nogą na nodze;
5. postawa siedząca z rozstawionymi nogami i jedną z rąk opartą na oparciu krzesła obok.

Poczucie władzy, które uzyskujemy dzięki przyjmowaniu lub „udawaniu” dominującego języka ciała, sprawia, że odblokowujemy siebie, wydobywamy nasz potencjał i kreatywność.

Więcej o eksperymencie Amy Cuddy można dowiedzieć się z jej wystąpienia na konferencji TED oraz książki „Wstań! Jak w najprostszy sposób pokonać każde wyzwanie”.

## mimika

Twarz to najważniejszy organ porozumiewania się - ma wyrażać Twoje prawdziwe emocje. Mimika (gra mięśni twarzy) powinna być adekwatna do kontekstu wypowiedzi.

*W pierwszym zetknięciu z drugim człowiekiem najważniejsza jest twarz. (...)*

*W niej każdy może obejrzeć samego siebie.*

*Z wyrazu twarzy orientuje się, jak go odbiera druga osoba.*

Antoni Kępiński (2002, s. 121-122)

Najważniejszy jest subtelny, **szczerzy uśmiech**. Uśmiechaj się jak najczęściej.

*Uśmiech sygnalizuje spokojną pewność siebie  
i buduje zaufanie między Tobą a publicznością.*

Jeremy Donovan (2016, s. 192)



Oczy nie kłamią. Spojrzenie wyraża uczucia i nastawienie - może być przyjazne, wrogie, radosne, smutne, pełne podziwu, pogardliwe, ironiczne, uległe, silne (Kępiński 2002, s. 128).

*Spojrzenie może zachęcać do rozmowy, ale też wyrażać lekceważenie. Może pokazywać kim jesteśmy, jak chcemy być postrzegani, ale też jak traktujemy partnera rozmowy. Nie ma niewinnego, nieznaczącego spojrzenia. Ono zawsze coś mówi.*

Aneta Załazińska (2018, s. 16)

Nie błądź wzrokiem po suficie, po podłodze - patrz ludziom w oczy. Unikanie wzroku rozmówcy interpretowane jest jako przejaw: braku szczerości, braku zainteresowania, lekceważenia, nieśmiałości.

Utrzymywanie kontaktu wzrokowego:

- buduje relacje - kontakt wzrokowy to „najsilniejszy stymulator stosunków interpersonalnych” (Goman 2012, s. 124);
- powoduje, że jesteśmy postrzegani jako bardziej sympatyczni, komunikatywni i zainteresowani - pod warunkiem, że nie jest nachalne i uporczywe.

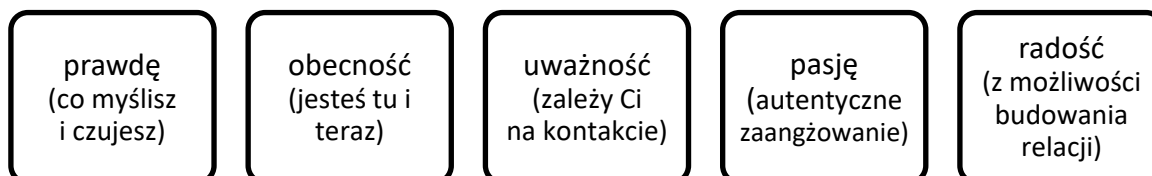
*Nawiązuj trzy sekundowe kontakty z losowymi osobami z publiczności (...).*

*Powinieneś dążyć do tego, by pod koniec wystąpienia*

*<porozmawiać> w ten sposób ze wszystkimi.*

Jeremy Donovan (2016, s. 193)

Oczy są zwierciadłem duszy. W Twoich oczach słuchacze powinni widzieć (Buksak 2019, s. 232-233):



## Pierwsze wrażenie

Pierwsze wrażenie to **ocena czyjeś wiarygodności**, na którą składa się:

- przeświadczenie o kompetencjach;
- wiara w szczerłość.

Pierwsze wrażenie to **opinia** jaką tworzymy sobie o drugim człowieku:

widząc go  
po raz pierwszy

widząc go  
w nowej dla niego sytuacji

Lidia Buksak charakteryzuje pierwsze wrażenie jako (2019, s. 258):

- **nieuniknione** („czy chcesz, czy nie ludzie coś o Tobie pomyślą, (...) w jakiś sposób Cię poczną”);
- **błyskawiczne** (następuje instynktownie „w kilka sekund! A może nawet szybciej”);
- **mimowolne** (dzieje się poza naszą świadomością);
- **nieracjonalne** (nie zawsze jest zgodne z faktami);
- **samospełniające się** (wszystko co zrobimy później, będzie konfrontowane, odnoszone do pierwszych myśli o nas).

*Jak ktoś uzna, że cię lubi lub nie, to później wszystko będzie postrzegać przez ten filtr.*

*Jeśli ktoś cię lubi, to będzie doszukiwał się w tobie tego, co najlepsze.*

*A jeśli cię nie polubi lub ci nie ufa, we wszystkim co robisz,*

*będzie się doszukiwał niecznych intencji.*

Carol Kinsey Goman (2012, s. 221)

Pierwsze wrażenie **utrudnia właściwą ocenę innych osób i ich działań.**

Na ogół, wnioski dotyczące cech bądź motywów zachowań innych ludzi formułujemy pochopnie, na podstawie mało precyzyjnej analizy (Binsztok 2013, s. 78). Wpływ na to, jak postrzegamy innych - a tym samym, jak dalece „nasz odbiór ulega zniekształceniu” - mają:

- nasze wcześniejsze doświadczenia;
- powierzchowność wynikająca z pierwszego kontaktu;

- zakorzenione stereotypy i uprzedzenia;
- widzenie i słyszenie tego, co chcemy a nie tego co się dzieje;
- rozmaite złudzenia;
- potrzeba zgodności między znanymi a nowymi informacjami.

Pragnąc budować relacje oparte na wzajemnym zrozumieniu musimy mieć zatem „świadomość własnego nastawienia i zachowania wobec innych ludzi oraz tego, jak wpływa to na nasze postrzeganie otaczającej nas rzeczywistości” (Binsztok 2013, s. 78).

W powszechnym przekonaniu pierwsze wrażenie **trudno zmienić** - znane powiedzenie głosi: „masz tylko jedną szansę, by zrobić pierwsze wrażenie”.

Aleksander Binsztok - choć zgadza się z powyższym - uważa jednak, że nie powinniśmy „szczególnie ani demonizować, ani gloryfikować znaczenia owego pierwszego wrażenia”, bowiem niejednokrotnie „zdarzyło się tak, że na początku kogoś nie polubiliśmy, a jednak po pewnym czasie osoba ta przypadła nam do gustu”. Wielu z nas zyskuje przy bliższym poznaniu, co oczywiście nie zmienia faktu, że „chyba lepiej być postrzeganym jako sympatyczny człowiek od razu” (2013, s. 77).

Zdaniem Macieja Orłosa „wprowadzanie tych zmian idzie bardzo opornie i zdarza się niezmiernie rzadko” (2018, s. 16).

*Jeśli ktoś od razu wypadł dobrze, musi zrobić wiele złego, by to zepsuć.  
Nawet jeśli później coś sknoci, to i tak nie popsuje swojej opinii, ponieważ ludzie są skłonni usprawiedliwiać przeczące pozytywnemu pierwszemu wrażeniu reakcje czy zachowania danej osoby. Często słyszymy: <Może i nie wyszło mu czy tamto, ale i tak jest fajny>. Dla osób, które zrobią złe pierwsze wrażenie, mam kiepską wiadomość - szalenie trudno jest poprawić swój wizerunek.  
Można się dwoić i troić, a ludzie i tak wiedzą swoje”.*

Maciej Orłoś (2018, s. 16-17)

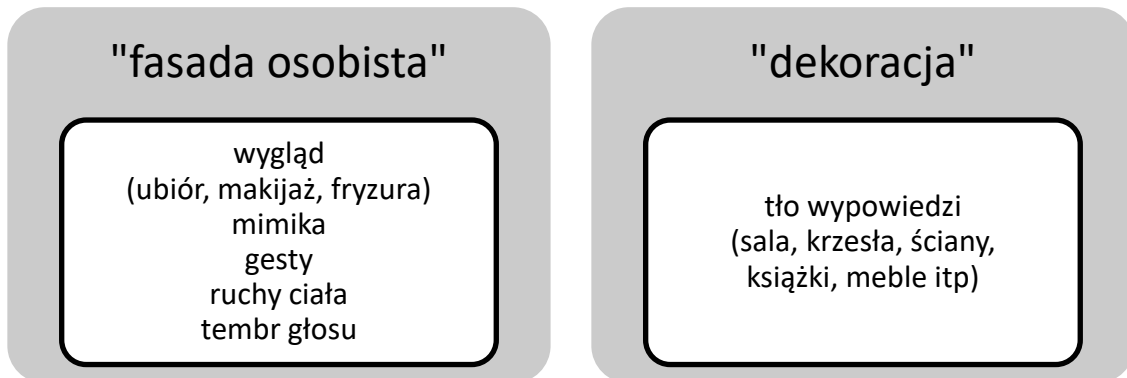
## Co wpływa na pierwsze wrażenie?

Pierwszym wrażeniem rządzi **reguła 4 x 20** tj.:

- **pierwsze 20 sekund**
- **pierwsze 20 gestów** - postawa ciała, sposób poruszania się;

- **pierwsze 20 cm** - wyraz twarzy (uśmiech, spojrzenie);
- **pierwsze 20 słów** - powitanie, głos (wymowa, intonacja).

Zdaniem Andrzeja Drzycimskiego (2000, s. 40-41) pierwsze wrażenie kształtuje:



Oczekujemy zgodności między funkcją, dekoracją, powierzchownością, sposobem zachowania a sposobem mówienia.

*W publicznym wystąpieniu należy zatem zaplanować działania, uwzględniając zawsze: wygląd, sytuację, okoliczności, tło.*  
Andrzej Drzycimski (2000, s. 41)

**Wygląd** jest jednym z elementów budujących wizerunek.

Wprawdzie to „nie szata zdoła człowieka”, a ocenianie ludzi po wyglądzie może być bardzo mylące i krzywdzące (!!!) jednak „publiczność może uznawać zasadę <jak cię widzą, tak cię piszą> za świętość!” (Rzędowscy 2009, s. 31). Tym większą, bowiem wizualizm współczesnej kultury uczynił z naszego ciała jeden z najważniejszych elementów wizji życiowego sukcesu („kultura wyglądown”).

*(...) reklamy, artykuły i kolumny z poradami w najpopularniejszych czasopismach namawiają ludzi, aby wzięli odpowiedzialność za swój wygląd*  
Marcin Brocki (2007, s. 43).

Jeremy Donovan nie ma wątpliwości, że nasz strój „może wpłynąć na poziom wystąpienia oraz jego odbiór przez słuchaczy” (2016, s. 225).

Ubiór to styl (dla niektórych również manifest) i nie musimy od razu z niego rezygnować, a jedynie nieco go „stonować” adekwatnie do sytuacji (charakteru wypowiedzi). Strój nie powinien odciągać uwagi. Jeżeli zależy nam na tym, aby

do naszych odbiorców dotarł sens naszych słów, a nie sygnały płynące ze sposobu ubierania się, powinniśmy:

Zaleca się:

- pamiętać o oczekiwaniach drugiej strony i nie odbiegać zbyt daleko od wyglądu osób, z którymi będziemy mieć do czynienia;

*(...) robiąc pierwsze wrażenie podczas wystąpienia, nie wolno dać publiczności mylnego sygnału, ponieważ ludzie (często nieświadomie) oczekują od osoby publicznej, że będzie zachowywać się i wyglądać zgodnie z funkcją, którą pełni, i że swój wizerunek dostosuje do wyobrażenia widowni o tym wizerunku.*

Maciej Orłoś (2018, s. 28-29)

- wybrać kreacje manifestujące naszą indywidualność w nienarzucający się sposób (Donovan 2016, s. 226);
- kierować się zasadą „nie udziwniać, im zwyczajniej tym lepiej” (Bonikowska, Ostrowska 2000, s. 184).

Jeremy Donovan radzi: „w ramach wyrażania własnej osobowości staraj się ubrać o włos bardziej oficjalnie niż słuchacze” (2016, s. 226).

Nieodpowiedni strój to ryzyko, że zostaniemy odebrani jako osoby:

niedbałe

provokujące

bez wyczucia

Nieodpowiedni strój może także tworzyć dysproporcje. Aleksander Binsztok pisze: „sam odnoszę wrażenie, że kiedy pojawia się, jak to mówią <odwalony jak szczur na otwarcie kanału> a moi Słuchacze ubrani są <na luzie> powstaje między nami pewna bariera. To co? Patrzcie go ... tym strojem chce się wywyższać???” (2013, s. 158).

Nasz ubiór powinien być zatem (Binsztok 2013, s. 159):

- wygodny;

*Absolutnie najważniejszy warunek doboru stroju, który zapewni Ci sukces na scenie, polega na tym, by był on po prostu wygodny. (...) Fizyczny komfort i pewność siebie idą w parze.*  
Jeremy Donovan (2016, s. 225-226)

- dostosowany do warunków pracy;
- wyrażający szacunek wobec rozmówcy;

*(...) mam potrzebę jakiegoś minimum elegancji i uważam, że elegancja - w stroju czy języku - jest formą szacunku wobec ludzi, z którym się stykamy, z którymi rozmawiamy, z którymi wchodzimy w jakieś relacje.*  
Michał Rusinek (2018, s. 15)

- zachęcający do kontaktu;
- niwelujący niepotrzebne różnice między rozmówcami.

Nasz wygląd powinien być dostosowany do sytuacji i budzić zaufanie (Majewska-Opiełka 2012, s. 70).

### **Najważniejsza jest ... wiarygodność**

*W mówieniu publicznym ważna jest (a czasem zdaje się najważniejsza) autoprezentacja. Chcemy wydawać się inteligentni, interesujący, życzliwi, sympatyczni. Ale wiemy, że w naszym mówieniu chodzi przede wszystkim o to, abyśmy byli wiarygodni - wtedy osiągamy wszystkie inne pożądane efekty. Na wiarygodność składa się przeświadczenie słuchaczy o naszej kompetencji oraz wiara w naszą szczerłość. Gdy mamy obie te cechy (dużo wiemy i jesteśmy pełni dobrej woli) powinniśmy jeszcze zadbać, by inni je widzieli. Są zresztą i takie sytuacje, w których trzeba umieć wywołać wrażenie istnienia tych cech, gdy sami czujemy ich niedostatek.*  
Jerzy Bralczyk (2000, s. 167)

Psycholodzy społeczni: Amy Cuddy, Susan Fiske i Peter Glick zbadali zjawisko pierwszego wrażenia - ich zdaniem, formułując pierwsze wrażenie o kimś oceniamy dwa wskaźniki: **wiarygodność** i **kompetencje**.

Spotykając kogoś po raz pierwszy, szybko odpowiadamy sobie na dwa pytania:

- **czy mogę tej osobie zaufać?** (jakie ma wobec mnie intencje?);

- **czy ma umiejętności i kompetencje, żeby te intencje wprowadzić w życie?** (czy może mi pomóc?).

Podstawą naszych ocen - co może zaskakiwać (zwłaszcza w kontekście zawodowym) - nie są kompetencje, a **zaufanie**. Kompetencje oceniamy dopiero po nabraniu do kogoś zaufania. Obdarzamy zaufaniem osoby, które:

okazują nam serdeczność i ciepło  
(troszczą się o nas)

są kompetentne  
(wiarygodne, sprawne i skuteczne  
w działaniu)

W artykule Roberta Siewiorka „Ciało panuje nad umysłem. O sztuce wstawiania z kolan”, poświęconym Amy Cuddy - autorce najbardziej wpływowej książki 2015 roku - czytamy: „Ludzie oceniają nas nie według tego, co myślimy na temat wrażenia, jakie na nich wywieramy, lecz według tego, jak bardzo wierzymy w to, co w danej chwili robimy i mówimy. Według tego, na ile jesteśmy w to zaangażowani, czy przedstawiamy to z pasją, czy może pośpiesznie i lękliwie odwalamy niczym pańszczyznę. Wrażenie, jakie wywieramy na innych dzięki tym elementom, działa nawet skuteczniej niż nasze kompetencje, gdyż autentycznej obecności nie sposób udawać” (Gazeta Wyborcza, Magazyn Świąteczny, 13 sierpnia 2016).

Amy Cuddy w książce „Wstań! Jak w najprostszy sposób pokonać każde wyzwanie” stwierdza, iż powodem naszych niepowodzeń jest to, że **nieustannie martwimy się, co inni sobie o nas pomyślą**. Autorka pisze: „zanim staniemy u progu szansy, wzbierają w nas strach i lęk, pożyczamy kłopoty z przyszłości, która jeszcze nie nastąpiła”. Gdy „wątpimy w sobie i skupiamy się na chomikowym kole w naszych głowach - na pogmatwanej, szaleńczej, autokrytycznej analizie (...)” wszystko psujemy. **Za bardzo skupiamy się na wyniku naszych działań zamiast na samym działaniu (procesie)**.

**Obecność** to „słuchanie muzyki”, a nie myślenie o tym, że „słucham muzyki”.

Obecność „wywodzi się z wiary i zaufania do samego siebie - do swoich prawdziwych, szczerych uczuć, wartości i zdolności. To ważne, bo jeśli sami sobie nie ufamy, to jak mają nam ufać inni ludzie? Bez względu na to, co robimy -

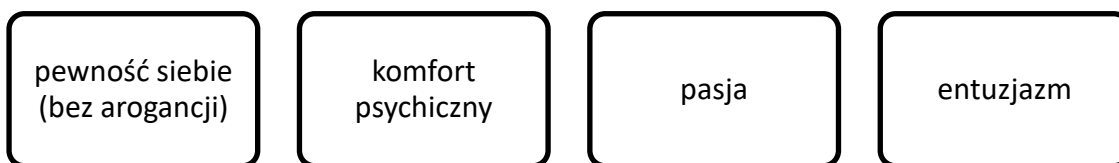
przemawiamy przed dwojgiem ludzi albo pięciotysięczną widownią, ubiegamy się o pracę (...) - stajemy w obliczu onieśmiałających wyzwań, w których należy wykazać opanowanie, jeśli chcemy dobrze czuć się we własnej skórze i robić postępy w życiu. W takich chwilach obecność daje nam siłę pozwalającą nam stanąć na wysokości zadania”.

*Gdy jesteśmy obecni, nasz sposób mówienia sprzymierza się z mimiką, postawą ciała i ruchami. Synchronizują się one i skupiają. A ta wewnętrzna zbieżność, ta harmonia jest namacalna i wyraźna - dlatego jest prawdziwa. Dzięki niej nie można nam się oprzeć.*

*Przestajemy ze sobą walczyć i stajemy się sobą. W naszym poszukiwaniu obecności nie chodzi o znalezienie charyzmy, ekstrawersji ani o staranne kontrolowanie wrażenia, jakie robimy na innych ludziach. Chodzi o szczerą, silną więź, którą tworzymy wewnątrz siebie ze sobą.*

Amy Cuddy

Przejawy bycia w „pełni obecnym” to:



Obecność bierze się z wiary w to, co się mówi. Amy Cuddy podkreśla, że nie ma ona nic wspólnego z udawaniem, że jesteśmy kompetentni - „to wiara w umiejętności, które naprawdę posiadamy i zdolność ich zaprezentowania”.

**Bycie obecnym to bycie autentycznym** - „a to sprawia, że jesteśmy przekonujący”.

## Przepis na dobre pierwsze wrażenie

### po pierwsze: dopasuj swoje nastawienie

Carol Kinsey Goman radzi: „zanim wkroczysz na scenę w celu prezentacji, pomyśl o tej sytuacji i podejmij świadomą decyzję, jakie chcesz przyjąć nastawienie” (2012, s. 222).

Lubimy ludzi o przyjaznym, radosnym, otwartym, cierpliwym, pomocnym, przystępnym i okazującym zaniepokojenie nastawieniu. Zraża i odpycha nas złość,



niecierpliwość, znudzenie, arogancja, strachliwość, podejrzliwość, brak zaangażowania.

Pamiętaj, po co to robisz 😊😊😊

### po drugie: energicznie wejdź na scenę

Umiejętności autoprezentacji polega na świadomym używaniu pewnych gestów, spojrzeń, ruchów ciała i wyrazów twarzy.

Nie sprawiaj wrażenia jakbyś „szedł/szła na ścięcie”.

- **stój prosto, stabilnie: nie kołysz się** (wyglądasz wówczas na zdekoncentrowanego lub niepewnego siebie), **rozłóż ciężar ciała równomiernie na obie nogi, ramiona szeroko**
- **przyjmij pozycję otwartą** (ściągnięte łopatki, tułów zrelaksowany, luźne ręce, widoczne wnętrza dłoni)
- **nawiąż kontakt wzrokowy**
- **uśmiechnij się**

### po trzecie: zacznij mówić (konkretnie i zdecydowanie)

**Nie trać czasu.** Nie traktuj pierwszych chwil swojego wystąpienia jako czasu na „rozkręcenie się”. Pamiętając o tym, że masz tylko 8 sekund na pozyskanie zaangażowania słuchaczy - co podkreśla Lidia Buksak (2019, s. 91) - „od samego początku, od pierwszej chwili posługuj się świadomie swoimi atutami i zmieniaj to, co nie buduje Twojego pozytywnego wizerunku” (2019, s. 265).

Zastosuj już na wstępie zasadę „**3xZ**” rekomendowaną przez Marka Stączka tj. „**Zainteresuj, Zjednaj, Zapowiedz**” (2016, s. 10):

- **zainteresuj** słuchaczy swoim wystąpieniem (obudź ich ciekawość i skoncentruj uwagę);
- **zjednaj** ich sobie (pokaż, że jesteś pozytywnie nastawiony i potrafisz oryginalnie przedstawić temat);
- **zapowiedz**, o czym chcesz mówić.

Dwa pierwsze „Z” odnoszą się do warstwy psychologicznej (pozytywne emocje, poruszenie odbiorcy). W trzecim „Z” odnosimy się do warstwy merytorycznej (zapowiadamy temat).

*Wyobraź sobie, że między tobą a publicznością jest przepaść. To ty musisz przetrząść most! Ty powinienes zbudować kładkę i przejść na drugą stronę. Musisz zarzucić haczyk z przynętą! Jeżeli tego nie zrobisz, jeżeli nie uzyskasz ich zainteresowania i to w przeciągu pierwszych dwóch minut prezentacji – przegrałeś!*  
Sunder Krishnan (Stączek 2016, s. 9)

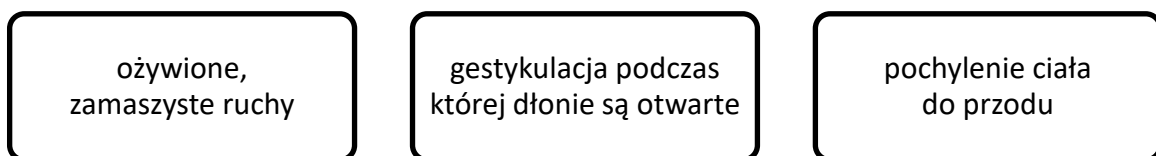
## Podsumowanie

Pamiętaj - w mowie ciała „najbardziej liczy się nie to, co czuje nadawca, lecz to, jak postrzega go odbiorca” (Goman 2012, s. 219).

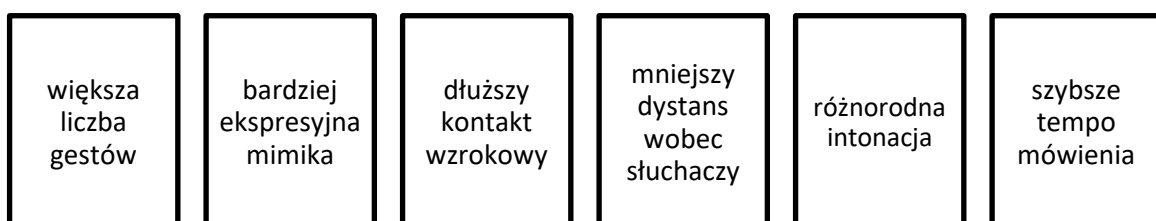
*Pozawerbalne sygnały oznaczają coś innego, niż byś chciał. Być może garbisz się ze zmęczenia, ale ludzie odbierają to jako brak zainteresowania. Być może wygodniej ci stawać z rękami założonymi na piersi (albo tak ci cieplej), lecz inni postrzegają cię jako osobę nieprzystępną. A trzymanie rąk sztywno wzdłuż ciała albo w kieszeniach sugeruje, że brakuje ci pewności siebie - chociaż to wcale nie musi być prawdą.*  
Carol Kinsey Goman (2012, s. 219)

Zrób wszystko, aby Twoi słuchacze postrzegali Cię jak najlepiej.

Największą siłę przekonywania ma styl określany jako „**niewerbalne pozytywne nastawienie**” (Gallo 2016, s. 118). Jego trzy elementy to:



Według Alberta Mehrabiana i Martina Williamsa, do zachowań zwiększających siłę przekonywania należy (Orzechowski 2007, s. 72):



## Literatura:

- Binsztok A., *Kiedy kropla drąży skałę czyli droga do mistrzostwa w komunikacji perswazyjnej*, Wydawnictwo HELION, Gliwice 2013
- Bonikowska M., Ostrowska A., *Przed kamerą*, [w:] A. Drzycimski (red.), Komunikatorzy. Wpływ Wrażenie Wizerunek, Oficyna Wydawnicza Branta, Warszawa - Bydgoszcz 2000
- Bralczyk J., *O mówieniu publicznym*, [w:] A. Drzycimski (red.), Komunikatorzy. Wpływ Wrażenie Wizerunek, Oficyna Wydawnicza Branta, Warszawa - Bydgoszcz 2000
- Brocki M., *Kulturowy obraz ciała i jego współczesne przemiany*, [w:] Lud, Tom 91/2007
- Buksak L., *Szkoła mówców. Myśl i prezentuj inaczej niż wszyscy*, Wydawnictwo HELION, Gliwice 2019
- Cuddy A., *Wstań! Jak w najprostszy sposób pokonać każde wyzwanie*, Społeczny Instytut Wydawniczy Znak, Kraków 2015
- Cuddy A., *Wystąpienie: Język ciała kształtuje naszą osobowość*, TED 2012
- Donovan J., *TED. Jak wygłosić mowę życia*, Wydawnictwo HELION, Gliwice 2016
- Drzycimski A., *Sztuka dyskretnego podpowiadania i pośrednictwa*, [w:] A. Drzycimski (red.) *Komunikatorzy, Wpływ Wrażenie Wizerunek*, Oficyna Wydawnicza Branta, Warszawa - Bydgoszcz 2000
- Gallo C., *Mów jak TED. 9 sposobów na dobrą prezentację według wybitnych mówców*, Grupa Wydawnicza Foksal Sp. z o.o., Warszawa 2016
- Goman C. K., *Komunikacja pozawerbalna. Znaczenie mowy ciała w miejscu pracy*, Wydawnictwo Studio EMKA, Warszawa 2012
- Kępiński A., *Poznanie chorego*, Wydawnictwo Literackie, Kraków 2002
- Majewska-Opiełka I., *Jak mówić, by nas słuchano. Psychologia pozytywnej komunikacji*, GWP, Gdańsk 2012
- Orłoś M., *O sztuce występów publicznych*, Wydawnictwo RM, Warszawa 2018
- Orzechowski S., *Komunikacja niejęzykowa a wiarygodność*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2007
- Rozenek J., *Prezentuj z pasją*, MT Biznes Sp. z o.o., Warszawa 2016

- Rusinek M., *Język to żywioł, rozmowa to oliwa*, [w:] Newsweek Psychologia, Nr4/2108
- Rzędowscy A., J., *Mówca doskonały. Wystąpienia publiczne w praktyce*”, Wydawnictwo HELION, Gliwice 2009
- Siewiorek R., *Ciało panuje nad umysłem. O sztuce wstawania z kolan*, [w:] Gazeta Wyborcza, Magazyn Świąteczny, 13 sierpnia 2016
- Stączek M., *Prezentacja publiczna. Mów komunikatywnie, oryginalnie, przekonująco!*, EdisonTeam.pl, Warszawa 2016
- Wiśniewska-Juszczak D., Juszczak P., *W trybie nieustannej autoprezentacji*, [w:] Newsweek Psychologia, Nr 4/2018
- Załazińska A., *Język to żywioł, rozmowa to oliwa*, [w:] Newsweek Psychologia, Nr 4/2018