TY DECYDUJESZ, JAK JESTEŚ POSTRZEGANA

NASZ EKSPERT

Z **Beatą Kalinowską**, psychologiem, trenerem z Coachingowego Centrum Rozwoju (www.coaching-ccr.pl) rozmawia Jagna Kaczanowska

Olivia: Idziemy na ważną rozmowę z nowym klientem albo w sprawie pracy. Czy liczy się tylko to, co mamy do powiedzenia?

Beata Kalinowska: Nie, w zasadzie bardziej liczy się to, jakie sprawiamy wrażenie. Badania pokazują, że aż 80 proc. informacji, które przekazujemy naszemu rozmówcy, to komunikaty niewerbalne. Ważny jest ubiór, makijaż, fryzura, ale nie tylko. Liczy się nasz głos, mowa naszego ciała, czyli gesty i mimika. Kluczowych jest pierwszych 11 sekund spotkania. W zasadzie w ich trakcie kształtuje się opinia drugiej strony na nasz temat. Potem ciężko jest ją zmienić. Trzeba więc zadbać o to, żeby dobrze wypaść na pierwszy rzut oka.

O.: Rozumiem, że można kształtować wizerunek ubiorem. Zmienić uczesanie czy makijaż. Ale co zrobić z głosem?

B. K.: Nad nim także możemy pracować. Czasami ludzie mają kłopoty z głosem wynikające z problemów z krtanią czy z nieprawidłowego oddychania. Tu pomóc może specjalista. Ale bywa, że my po prostu nie mamy pojęcia, jak brzmimy. Warto nagrać się na kasetę i przesłuchać ją. Usłyszeć własne słowa, tak jak słyszy je druga osoba. Doradzam też poćwiczenie nad głosem z kimś bliskim: przyjaciółką, partnerem. Jak te osoby odbierają nasz głos, to, co mówimy? Zresztą fajnym pomysłem jest ćwiczenie przed ważną rozmową „na sucho". Opowiedzmy przyjaciółce, jaka rozmowa nas czeka, czego będzie dotyczyć. Niech ona zagra rolę przyszłego pracodawcy, czy klienta, którego chcemy pozyskać. Takie ćwiczenie pomaga zyskać pewność siebie.

O.: A czy warto je też nagrać?

B. K.: Tak, i potem przeanalizować. Istotne, by do takiej rozmowy być przygotowanym, nawet jak będziemy mówić oczywistości, rzeczy, które dobrze znamy: np. wymieniać swoje osiągnięcia zawodowe. Inaczej mówi się o sukcesach, gdy je sobie człowiek poprzedniego wieczoru wypisał po kolei na kartce, a inaczej, gdy mówi „z głowy". Wtedy może to wypaść tak: „Hm, yyyy, sukcesy... yyy, no to...". Niezbyt przekonująco, prawda? Róbmy przed ważnymi spotkaniami ściągawki. Wypisujmy na kartce, co chcemy powiedzieć. W ten sposób wszystko układa nam się w głowie i potem nawet takiej karteczki nie trzeba wyciągać.

O.: Czerwone róże to miłość, a żółte – zawiść. W biznesie też istnieje mowa kolorów?

B. K.: W biznesie w ogóle mało jest kolorów. Głównie ubieramy się w czernie, szarości, granaty. Dodatki kolorystyczne nie powinny przyciągać wzroku. W biznesie kolor ma maskować. I tak, jak już mówiłam, ogromną uwagę zwracamy na wygląd. Chodzi więc o to, by jeszcze nie zwiększać roli wyglądu zewnętrznego jaskrawymi kolorami. Lepiej być przecież zapamiętaną jako „ta, która mówiła takim miłym głosem", niż „ta w czerwonym".

O.: Co jeszcze się liczy?

B. K.: Odległość, w jakiej siadamy czy stoimy od naszego rozmówcy. Ludzie mają w różnej odległości swoje „granice". Jedni tolerują dystans 30 cm do drugiego człowieka, innym trzeba dwóch metrów. Jeśli rozmówca będzie zbyt blisko, będziemy się wiercić, kręcić, nie będziemy patrzeć w oczy, bo będziemy czuli się po prostu „atakowani" bliskością drugiej osoby, i będziemy próbowali odgrodzić się w inny sposób. Ten ktoś to wyczuje i nie będzie mu się to podobało. Będzie się zastanawiał, dlaczego się tak odwracamy, błądzimy wzrokiem. Lepiej od razu powiedzieć: „Przepraszam, czy mogę postawić krzesło trochę dalej? Jestem przyzwyczajona do takiej odległości". I sprawa jest jasna.

O.: Czy pozytywne nastawienie ma znaczenie?

B. K.: Ogromne. Niektórym ludziom wydaje się, że lepiej być sceptycznym, nastawiać się na niepowodzenie, w ten sposób uniknie się rozczarowania. Jest przeciwnie: będzie się zaliczało same rozczarowania. Trzeba się zaprogramować na powodzenie, tylko to daje nam szansę na sukces, choć go nie gwarantuje. Ja doradzam moim klientom stosowanie afirmacji, czyli pozytywnych komunikatów, które się powtarza w myślach lub pisze. Radzę też, żeby wypisywali sobie na kartce ważne sukcesy i pisali, że im się udało, żeby byli z siebie dumni. To pomaga! Pozytywne myśli dodają nam skrzydeł, brak wiary w sukces je podcina. To my w dużej mierze mamy wpływ na to, jak zostaniemy odebrani i my podejmujemy decyzję, czy chcemy skupiać się na tym, co dodaje skrzydeł. Warto pracować nie tylko nad wyglądem zewnętrznym, ale i całą resztą technik komunikacyjnych, które wpływają na wizerunek.