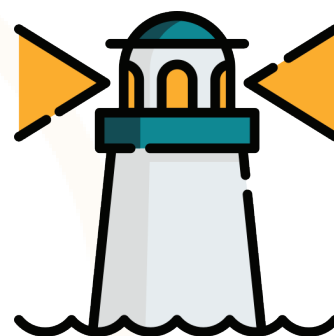


## Rozdział 2.

# Jak i dlaczego warto być wiarygodnym?

### Cytaty:

1. „Podstawą dobrego kontaktu jest wiara słuchającego, że to, co głosi mówiący, jest prawdą”.
2. „Wiarygodność to połączenie przeświadczenia o uczciwości z przeświadczeniem o kompetencji”.
3. „Zawsze mówimy całym sobą. Nasza postawa, gesty i słowa tworzą wspólną kompozycję”.
4. „Zaklinanie prawdziwości naszych stwierdzeń, znacznie obniża ich wiarygodność. Powoduje u słuchaczy słuszną refleksję: «Gdyby wierzył w to, nie przekonywałby mnie o tym na każdym kroku»”.
5. „Wszystko, co mówimy, jest również skierowane do nas samych. Refleksja nad tym, co sami powiedzieliśmy jest bezcenna”.
6. „Postulat - zachowuj się naturalnie, jest jednym z najtrudniejszych. To tak, jak gdy mi ktoś powie: Proszę się zachowywać swobodnie. Swoboda przysła. Proszę sobie spokojnie posiedzieć - jestem od razu pełen niepokoju”.
7. „Rzeczy ważne mówimy głośno, ale te naprawdę ważne mówimy cicho, bo nie chcemy, żeby wszyscy słyszeli”.



### Co decyduje o wiarygodności mówcy?

Podstawą dobrego kontaktu jest wiara słuchającego, że to, co głosi mówca jest prawdą. Twoi słuchacze uwierzą w to, co mówisz jeśli będziesz w ich oczach wiarygodny. Na wiarygodność składają się dwie cechy, które odbiorca przypisuje mówiącemu: **uczciwość i wiedza**. Uczciwość wynika ze szczerości.

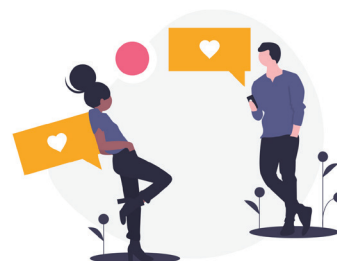
Przychodzi naturalnie, jeśli szczerze chcesz przekazać komuś informacje, które uważasz za prawdziwe. Jednak sama w sobie nie wystarczy. Jeśli ktoś jest uczciwy w swoim mówieniu, ale nie posiada wiedzy na dany temat, nie będzie odbierany jako wiarygodny. Wiarygodność więc, „to połączenie przeświadczenia o uczciwości z przeświadczeniem o kompetencji”. **Wiarygodność to spójność.**



Na wiarygodność wpływa także Twoja mowa ciała. Musisz pamiętać, że zawsze mówisz „całym sobą”. Twoja postawa, gesty, mimika i barwa głosu oraz wypowiedziane przez Ciebie słowa tworzą wspólną kompozycję.

Gdy mówisz „Jestem otwarty na rozmowę”, ale masz założone ręce na piersiach, wzrok spuszczony w podłogę i zmarszczone brwi, Twój rozmówca z pewnością zorientuje się, że Twoje komunikaty werbalne nie są spójne z niewerbalnymi. Nie będzie skłonny Ci wierzyć, że rzeczywiście jesteś otwarty na dialog. **Spójność pomiędzy wszystkimi kanałami przekazu, decyduje o wiarygodności mówcy.**

- ◆ **Wiarygodność to naturalność.** Pamiętaj, że to naturalność komunikacji niewerbalnej jest podstawą wiarygodności. Mniejsze gesty są bardziej wiarygodne od tych wyolbrzymionych. **Szczerze i spontaniczne gesty** zawsze minimalnie wyprzedzają wypowiedziane słowa. Twoja publiczność szybko wyczuje, jeśli będziesz sztucznie dobierać „odpowiednie gesty” do danej wypowiedzi.



## Głos wpływa na wiarygodność w oczach odbiorców.

Głos jest bardzo ważnym elementem komunikacji. Gdy będziesz modułował go odpowiednio do sytuacji, pomożesz swoim słuchaczom utrzymać uwagę, na tym co mówisz i zwiększysz ich zainteresowanie tematem. Co możesz zrobić, by sprawniej pracować swoim głosem?

- ◆ **Dbaj o zróżnicowanie wypowiedzi.** Dopasuj swój głos do tematu, o którym mówisz. Zmieniaj głośność mowy i tempo. Po części wypowiedzi o mniejszym tempie zacznij mówić szybciej. **Akcentuj też słowa, które są kluczowe** dla sensu Twojej wypowiedzi.

Gdy mówię „Wynajęłam sobie pokój w Nowym Jorku”. Mogę zaznaczyć słuchaczom, która informacja jest dla mnie najważniejsza poprzez odpowiednie akcentowanie. Jeśli wiadomość, że to jest akurat Nowy Jork, jest dla mnie najbardziej istotna, zaakcentuję to w taki sposób: „Wynajęłam sobie pokój **w**

**Nowym Jorku**”, ale gdybym chciała podkreślić, że to tylko pokój, a nie na przykład całe mieszkanie, zaakcentowałabym “Wynajęłam sobie **pokój** w Nowym Jorku”. Podobnie za pomocą akcentowania, mogłabym przekazać też, że, to co najbardziej istotne to fakt, że **wynajęłam**, a nie kupiłam na własność, albo podkreślić, że wynajęłam **sobie**, a nie komuś innemu.

Za pomocą akcentowania możesz dać słuchaczom wskazówkę, co jest dla Ciebie najważniejszą informacją, którą chcesz im przekazać. W celu zróżnicowania wypowiedzi, korzystaj też z akcentów inicjalnych. To rodzaj akcentu, w którym uwydatniasz pierwszą sylabę dłuższych wyrazów (na przykład “**Zde**-cy-do-wa-nie powinnaś wziąć to pod uwagę”).

- ◆ **Nie zapominaj od czasu do czasu o niezbędnych pauzach.** Gdy mówisz szybko i bez przerwy, możesz mieć wrażenie, że oto Twoja publiczność będzie





Cię uważała za eksperta w danej dziedzinie. Nic bardziej mylnego. To właśnie wtedy, gdy robisz przerwę w mówieniu, odbiorca zaczyna uważniej Cię słuchać. **Pauza pozwala Ci też lepiej zorganizować zdanie.** Daje przestrzeń, zarówno mówcy jak i słuchaczom, do wspólnej refleksji, przez

co może wznieść kontakt na wyższy poziom.

- ◆ **Zdecyduj jakich technik głosowych chcesz używać.** Swoim głosem wzbudzasz emocje. Możesz np świadomie pokazać, że dany temat bardzo Cię



angażuje lub wręcz przeciwnie - dystansujesz się od niego. Możesz też zdecydować, czy chcesz być **racjonalny czy emocjonalny** w swoich komunikatach. Oto tabelka pomocnicza:

	i jednocześnie podkreślić <b>emocjonalny ton</b> wypowiedzi	i jednocześnie podkreślić <b>racjonalny ton</b> wypowiedzi
<p>gdy chcesz pokazać <b>zaangażowanie</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>możesz zwiększyć lekko tempo mówienia i zastosować antykadencję - czyli intonację rosnącą. To pokaże odbiorcom, że dany temat jest Ci bliiski i Cię porusza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mów wolniej, stosuj kadencję, czyli intonację opadającą. To sprawi, że w oczach słuchaczy, będziesz odbierany jako osoba stanowcza, dla której dany temat jest ważny i która wie co mówi.</li> </ul>
<p>gdy chcesz zachować względem tematu <b>dystans</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>ten rodzaj mówienia możesz wykorzystywać tylko w niektórych sytuacjach, jeśli czujesz, że będzie to adekwatne. Dystansując się emocjonalnie od tematu, będziesz mówił od niechcienia, dając do zrozumienia odbiorcom, że właściwie to nie ma o czym mówić. Czasem tego rodzaju mówienie również może być sugestywne i może pobudzić słuchaczy do refleksji.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mów wolniej, stosuj pauzy, dając przestrzeń na wspólne myślenie z odbiorcą. Słuchacze zrozumieją, że nie jesteś osobiście poruszony tematem.</li> </ul>

Kontekst sytuacyjny jest tutaj najważniejszy - ton racjonalny będzie bardzo przydatny podczas wystąpień publicznych i przemówień. Ton emocjonalny wyrażaj lepiej podczas rozmów mniej formalnych. **Wiarygodność wzbudzisz jednak wtedy, gdy będziesz naturalnie i adekwatnie do sytuacji przeplatał wszystkie te techniki.** Tonu emocjonalnego możesz używać w trakcie oficjalnych przemówień, by na przykład opowiedzieć jakąś anegdotę albo pokazać słuchaczom,

że jednoczysz się z nimi na poziomie emocjonalnym i rozumiesz ich potrzeby.

**Najważniejsze dla różnorodności wypowiedzi jest reagowanie na Twojego rozmówcę w sposób nie do końca przemyślany.** W myśl zasady „dobrze jest wiedzieć, ale nie dobrze jest wiedzieć, że się wie”. Chodzi o to, abyś w kontakcie ze swoim słuchaczem zachowywał się zgodnie z tym jak się czujesz.

## Wiarygodność zaczyna się od słuchania samego siebie.

W trakcie mówienia ważna jest świadomość, że jesteśmy pierwszymi słuchaczami tego, co mówimy i że jest to również skierowane do nas. Nadawca zależy od odbiorcy, także tego odbiorcy, którym sam jest. Nie będziesz więc wiarygodny, jeśli będziesz mówił coś, w co nie wierzysz, z czym się nie zgadzasz i czego sam nie praktykujesz.

Uważnie **słuchaj tego, co sam mówisz i weryfikuj to.** Refleksja nad tym, co sami mówimy jest bardzo cenna.



## Podsumowanie:

Jeśli chcesz być odbierany w swoich komunikatach jako osoba wiarygodna, pamiętaj, że kluczowe jest to, abyś **dobrze orientował się w temacie**, na który się wypowiadasz. Musisz posiadać wiedzę, kompetencje i szczerą intencję podzielenia się danymi informacjami z Twoimi rozmówcami.

Aby zwiększyć wiarygodność swoich wypowiedzi, **dbaj także o spójność** wszystkich kanałów przekazu, zarówno werbalnych jak i niewerbalnych. Pamiętaj, że **wiarygodność to naturalność**, którą trudno „uzyskać” i która wynika z zaangażowania w to, co mówisz. Nie da się więc pokazać, że oto



„jesteś naturalny”, podobnie jak zaklinanie prawdziwości naszych stwierdzeń, znacznie obniża ich wiarygodność. Powoduje u słuchaczy słuszną refleksję: „Gdyby mówca wierzył w to, nie przekonywałby mnie o tym na każdym kroku”. Naturalność przychodzi do nas tro-

chę w myśl zasady, „**dobrze jest wiedzieć, ale nie dobrze jest wiedzieć, że się wie**”. Zapamiętuj wszystkie wskazówki przed wystąpieniem, ale zapomnij o nich w trakcie wygłaszania przemówienia - wtedy skup się tylko na temacie, o którym mówisz i na tym, żeby dotrzeć z myślą do Twoich rozmówców.

Wreszcie wiarygodność - to mówienie tego, w co się wierzy i świadomość, że sami jesteśmy odbiorcami tego, o czym mówimy.

