

Rozdział 5.

Jak by atrakcyjnym w komunikacji?

Cytaty:

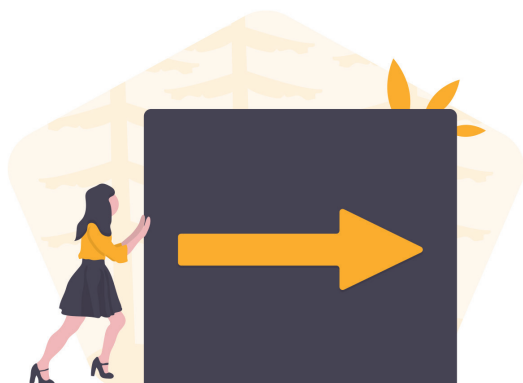
1. „To, co jest konfliktowe, jest odbierane jako bardziej atrakcyjne”.
2. „Chodzi nie tylko o to, aby przyciągnąć uwagę, ale także, żeby ją przetworzyć na korzyść”.
3. „Bycie zabawnym stało się jednym z podstawowych warunków udanej rozmowy”.
4. „Czasami z charakterystyczności atrakcyjność można wyprowadzić. Atrakcyjne jest to, co mówię i jak mówię. Atrakcyjne, czyli takie, które się podoba...”

Czym jest atrakcyjność mówienia i co się na nią składa?

Słowo atrakcyjność pochodzi z łacińskiego *attrahere* i oznacza przyciągać. **Atrakcyjny rozmówca jest więc kimś, kto mówi tak, że zjednuje innych, wywołując u odbiorców sympatię.** Przyciąga ich do siebie. Wzajemna komunikacja jest atrakcyjna, gdy wzbudza u każdego z rozmówców poczucie przyjemności, ma określony cel, skutecznie przyciąga i podtrzymuje uwagę odbiorcy.

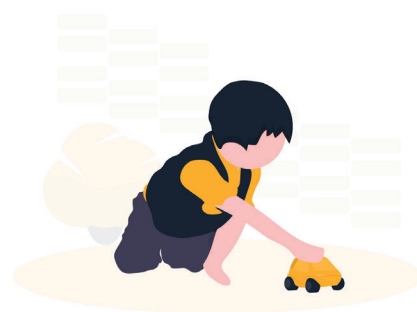
Atrakcyjna może być zarówno sama treść wypowiedzi, jak i sposób jej przekazu.

W pierwszej kolejności coś wydaje się nam atrakcyjne, a z czasem zaczynamy to lubić. Stworzenie uniwersalnego przepisu na atrakcyjność jest trudne, gdyż każdej osobie podo-



ba się coś innego. Istnieją jednak techniki, które zwiększają atrakcyjność większości komunikatów. Za atrakcyjne w komunikacji uważane jest to, co:

- ◆ jest znajome - dzieci lubią stałe, powtarzalne treści i narrację złożoną z podobnych zdań, dorosły odbiorca pozytywnie reaguje na podobieństwa między sobą a mówiącym. Dobrze, gdy w znanych treściach pojawia się jednak jakiś nowy element, jak parafraza znanego cytatu lub wypowiedzi (lub gdy w nowej treści zawiera się coś znanego odbiorcy).
- ◆ wzbudza ciekawość - coś, co jest wyraziste, przyciąga uwagę słuchacza do treści za pomocą określonych obrazów i zapada w pamięć. Może być to użycie słów niedopasowanych do wypowiedzi, zestawianie ze sobą sprzecznych i kontrastowych elementów czy odwoływanie się do treści, które budzą kontrowersje.
- ◆ wywołuje emocje - nie zawsze muszą być to emocje pozytywne. Atrakcyjne jest także wykorzystanie elementów agresji, tego, co konfliktowe i prezentuje negatywny obraz rzeczywistości.
- ◆ bawi - podobne poczucie humoru rozmówców tworzy wspólnotę komizmu, zbliża odbiorcę do mówiącego, wywołując sympatię. Przejawia się w różnych formach żartu, rymu, ironii, szyderstwa, groteski i nonsensu.
- ◆ odwołuje się do konkretnych elementów - liczb, nazw własnych, przykładów, historii z życia, aktualnych wydarzeń, co zwiększa wiarygodność wypowiedzi i angażuje uwagę słuchaczy.



Pierwszym krokiem w tworzeniu atrakcyjnej komunikacji jest podkreślenie tego, co łączy Ciebie i rozmówcę:

- ◆ wspólne zainteresowania, wartości, poglądy, a także łączący Ciebie i odbiorcę

cel sprawiają, że jesteś przez niego postrzegany jako bardziej atrakcyjny. **Poczucie bliskości wpływa na sympatię, a ta sprawia, że jesteś odbierany jako osoba bardziej wiarygodna.**

Ta zasada sprawdza się zarówno w gronie znajomych, jak i wtedy, gdy musisz przemawiać przed większą grupą.



- ◆ najpierw dowiedz się, co jest charakterystyczne dla odbiorcy, a w przypadku grupy, co może spajać jej uczestników, być im bliskie. Następnie zasygnalizuj, że dzielisz z tymi osobami dane podobieństwo. Warto wiedzieć, że znalezienie autentycznych podobieństw między Tobą a innymi może wymagać od Ciebie więcej czasu i wysiłku. Zawsze jednak możliwe jest odkrycie czegoś, co wzajemnie łączy i zbliża.
- ◆ wyraż to w takich stwierdzeniach, jak „mimo, że pracujemy na różnych stanowiskach, każdemu z nas w tej firmie zależy na..” lub „jako przedstawiciele danej grupy zawodowej (na przykład nauczyciele, pracownicy służby zdrowia) / ludzie, którym zależy na (wspólny cel, wartości), chcielibyśmy..”

Techniki werbalne atrakcyjnej komunikacji.

W trakcie rozmowy możesz zastosować którąś z omówionych technik:

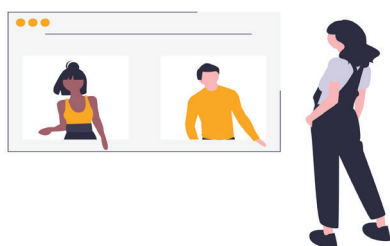
- ◆ **technika wspomnienia z młodości** – gdy przywołujesz historie ze swojego życia, pogłębiasz wrażenie bliskości i wspólnoty.

Stwarzasz tym samym poczucie, że jesteś osobą otwartą i szczerą, mającą dobre intencje. Opowiedzenie ciekawej anegdoty pozwoli też lepiej zapamiętać odbiorcy treść Twojej wypowiedzi. Możesz zacząć od zwrotów typu „pamiętam, jak zaczynałem pracować w..” , „przypomina się mi taka historia..”



- ◆ **efekt 3 razy TAK** - zadaj 3 pytania, na które odbiorcy będą mogli łatwo odpowiedzieć twierdząco (Zależy Wam na rozwoju? karierze? szybkim przyswajaniu wiedzy?). Trzecie pytanie i następujący po nim komunikat powinny na-

wiązywać do najważniejszego celu Twojej wypowiedzi. Dopiero gdy zaczniesz od elementów mniejszej wagi, które łączą Cię z innymi, będziesz mógł



przejsć do tych o większym znaczeniu. Dzięki temu rozmówcy po zgodzeniu się z pierwszymi pytaniami chętniej zaaprobowają późniejsze słowa (jak „w takim razie proponuję skuteczną metodę szybkiej nauki, która przyda się Wam na co dzień”).

- ◆ **mocny język** - istnieją zwroty, które osłabiają siłę Twoich wypowiedzi. Słowa takie, jak „chyba, być może, raczej”, „tylko”, „postaram się, spróbuję”, „podejrzewam, myślę” sprawiają wrażenie, że jesteś osobą nieśmiałą i wycofaną, niepewną tego, co właściwie chce przekazać. Zamień je w swoich wypowiedziach na „zrobię”, „będę”, „zamierzam”, „wiem”, „na pewno”, a rozmówcy zaczną postrzegać Cię jako świadomego siebie mówcę, który wie, co chce zakomunikować.

- ◆ **humor** - bycie zabawnym stało się jednym z podstawowych warunków udanej rozmowy. Poczucie humoru sugeruje inteligencję, kreatywność, swobodę i pewność siebie w komunikacji z otoczeniem. Zjednuje publiczność, podkreśla myśł mówiącego i ożywia jego wypowiedź. Przykładem zastosowania humoru w wypowiedziach jest nie tylko opowiadanie żartów, ale też użycie rymujących się słów, ironii, szyderstwa, groteski czy nonsensu:



- **ironia** - opiera się na niezgodności, przeciwieństwie. Najczęściej wyraża się w postaci antyfrazy, czyli wykorzystania dwóch poziomów wypowiedzi, jawnego i ukrytego. Podkreśla dystans wobec pewnych osób czy zjawisk, również samego siebie i pełni funkcję satyry. Na przykład gdy wypowiadając się krytycznie o polityce, używasz słów „nasz wspaniały rząd” albo mówisz „jak pięknie wykonałeś ten projekt”, kiedy jego efekt jest daleki od ideału.
- **szyderstwo** - łączy ze sobą elementy żartu i agresji. To słowa, które wy-

rażają drwiący, lekceważący i pogardliwy stosunek do kogoś lub czegoś. W przeciwieństwie do ironii zawsze pokazują uszczypliwość i negatywną opinię mówiącego. Na przykład gdy chcesz kogoś obrazić, nazywając go cwaniaczką, zołą czy bumelantem albo mówiąc „Po nim to zawsze można spodziewać się najgorszego”.

- **groteska** - zestawienie ze sobą kontrastów, jak elementów komicznych i tragicznych, pozytywnych i obraźliwych, realistycznych i fantastycznych, patosu i pospolitości. Stwarza to pewien karykaturalny, przerysowany obraz rzeczywistości. Służy parodii, wyśmiewaniu kogoś lub czegoś, ale w łagodniejszy sposób niż szyderstwo. Możesz ją wykorzystywać zwłaszcza do obnażenia istniejących absurdów i sposobów myślenia na co dzień. Na przykład gdy chcesz skrytykować prawdziwe osoby, grupy lub społeczności opisujesz je jako konkretne zwierzęta, które reprezentują ich cechy charakteru.

Elementy konfliktowe i agresywne w humorze mogą być odbierane jako bardziej atrakcyjne.

Warto jednak korzystać z nich z wyczuciem i mieć na uwadze cel, jakiemu mają służyć w Twojej wypowiedzi. Chodzi przecież nie tylko o to, aby przyciągnąć uwagę, ale także, żeby ją przetworzyć na korzyść.



- ◆ **technika skojarzeń** - działa w podobny sposób, co wykorzystanie metafor. Istnieją tak zwane słowa wizualne, które od razu budzą w odbiorcy konkretne, przyjemne skojarzenia i wywołują obrazy. **Przywołują doświadczenia wzrokowe, słuchowe czy smakowe, silnie zakorzenione w sieciach neuronalnych Twojego mózgu.** Powstały w okresie nauki i rozwoju mowy, gdy zaczynałeś kojarzyć pewne bodźce z określonymi wyrazami. Wybieraj je starannie i używaj ich w odpowiednich momentach.

Jeśli masz do czynienia z osobą czy osobami kochającymi podróże, nie wahaj się wplatać do swojej wypowiedzi takich słów, jak “czyste powietrze”, “imponujący krajobraz” czy “wędrownia”. Im żywsze skojarzenia budzą słowa i im mocniej

nawiązują do życia odbiorcy, tym bardziej atrakcyjna jest dla niego Twoja wypowiedź.



Możesz tworzyć też całe neologizmy skojarzeniowe: neutralne słowa połączone ze słowem budzącym pozytywne lub negatywne wrażenia (w zależności od celu wypowiedzi). Do przyjemnych należy na przykład kwiaty, łąka, muzyka, morze, do nieprzyjemnych ból, krzywda, piekło, burza i tak dalej.

Mówiąc na przykład o kwiecistej mowie podczas szkolenia o publicznym przemawianiu, kolorowej łące możliwości albo o lawinie konkurencji w obecności pracowników, wiesz, że wpływasz na każdego ze swoich odbiorców w określony sposób.

Podczas swojej wypowiedzi dbaj nie tylko o słowa, którymi się posługujesz, ale też o elementy pośredniczące mowy. Dynamizuj swoje wypowiedzi i ubarwiaj je na różne sposoby:

- ◆ jeśli chcesz podkreślić słowo, które ma znaczenie w Twojej wypowiedzi, nie musisz wzmacniać siły głosu. Wystarczy, że lekko przeciągniesz samogłoski.
- ◆ **korzystaj 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”). Po części wypowiedzi o mniejszym tempie zacznij mówić szybciej. Gdy Twoje zdania cechują się intonacją rosnącą, zmieniaj je później na malejącą.
- ◆ **moduluj głośność swojej mowy** w zależności od tego, na jaki jej fragment chcesz zwrócić uwagę. Na przykład: „Ten film jest rewelacyjny (głośno), a może ktoś ma inne zdanie (cicho)?” Po głośniej wypowiedzianym zdaniu zrób pauzę. Dzięki efektowi kontrastu kolejne słowo lub ciąg słów zwróci większą uwagę Twojego słuchacza.



- ◆ mów spokojnie i nie za szybko, ale na tyle głośno, aby być słyszany. **Zmie-**

niaj czasami barwę głosu w odpowiednich momentach, by zaciekać odbiorców (poćwicz wcześniej, aby był to jak najbardziej naturalny efekt).

- ◆ **unikaj dodatkowych dźwięków i przerywników** i pamiętaj o odpowiednim oddechu podczas mowy. **Dbaj o to, by Twój wdech był krótki i bezgłośny, a wydech dostatecznie długi na swobodne dokończenie zdania.** Podczas mówienia nabieraj powietrza ustami, wdech nosem wywołuje rozpraszające efekty dźwiękowe szczególnie, gdy przemawiasz przy użyciu mikrofonu. Nie mów na wdechu i nie dobieraj powietrza w trakcie rozpoczętego zdania. Sprawisz wtedy wrażenie osoby nerwowej i chaotycznej.

Zasady atrakcyjnej komunikacji niewerbalnej.

Język ciała i postawa mają ogromne znaczenie w podkreślaniu znaczenia Twoich wypowiedzi. W zależności od tego, na jakim efekcie Ci w danym momencie zależy, spróbuj wykorzystywać odpowiednie gesty w rozmowach, a także podczas wystąpień publicznych:



- ◆ gdy stoisz, **zwracaj twarz ku swoim rozmówcom, głowę unieś lekko do góry. Zadbaj o swobodną mimikę, spróbuj delikatnie się uśmiechać** (wpłynie to też na bardziej optymistyczny ton głosu). Twoje nogi powinny być rozstawione na szerokość ramion, plecy wyprostowane, a ramiona nieco odwiedzone w tył. W przeciwieństwie do postawy uległej, zamkniętej (ciężar ciała oparty na jednej z nóg, skrzyżowane na piersiach ramiona), ta prezentuje odbiorcom pewność siebie i otwartość. Unikaj jednak przez większość czasu gwałtownych, nieprzewidywalnych ruchów.
- ◆ gesty:
 - jeżeli na coś wskazujesz, rób to za pomocą otwartej dłoni ze złączonymi palcami. Akcentuj słowo “ale” (jak: “ale nie dajcie się zwieść!”) palcami wskazującymi skierowanymi w górę (używanie tylko jednego palca wskazującego budzi wrażenie u odbiorcy, że się go poucza, strofuje).



- siłę i otwartość okazujesz przez takie gesty, jak rozłożenie ramion na prawo i lewo, z otwartymi dłońmi skierowanymi w górę.
- kiedy chcesz uwydatnić różnicę między dwoma pojęciami, dłonie na wysokości ramion skieruj na zewnątrz ku odbiorcom, spoglądając raz na jedną, raz na drugą dłoń (jak: “możemy postawić albo na ilość, albo jakość”).
Podkreślaj gestami sens swoich wypowiedzi, dbaj jednak o to, by nie było ich zbyt wiele i były wystudiowane i stanowcze, a nie chaotyczne.

- ◆ jeśli chodzisz w trakcie przemowy, stawiaj raczej powolne, duże kroki - sprawiają wrażenie, że jesteś opanowany i masz sytuację pod kontrolą. Gdy w trakcie wypowiedzi chcesz podkreślić swoją charyzmę i energię, wykonaj krok w stronę odbiorców.
- ◆ jeżeli siedzisz, nie krzyżuj nóg. Niech Twoje plecy będą oparte o tył krzesła, stopy nieruchomo na podłodze, a ręce swobodnie połóż na kolanach (chyba, że w danym momencie wykonujesz określony gest). **Unikaj pochylania się do przodu, bo wydajesz się wtedy bardziej zdenerwowany i pobudzony.**

Cechy atrakcyjnego wizerunku.

Co sprawia, że w towarzystwie niektórych, po prostu aż chce się przebywać? Dlaczego pewnych ludzi się unika, a wokół innych zawsze kręci się wianuszek osób chętnych do rozmowy i wspólnego spędzenia czasu? W dużym stopniu wynika to z atrakcyjnego wizerunku, jaki tworzą. **Pozytywny lub negatywny klimat emocjonalny wynika z odpowiedniej komunikacji, na którą składa się styl postrzegania i wyjaśniania rzeczywistości.**



Czy znasz kogoś, kto przy najmniejszej trudności czy niepowodzeniu narzeka, że zawsze go to spotyka? A może w Twoim otoczeniu znajduje się osoba, która cieszy się z każdej miłej sytuacji, a potknięciami swoimi lub innych nie zaprzęta so-

bie dłużej głowy? Ich sposób reagowania zależy właśnie od tego, jak postrzegają świat wokół siebie – i jak to komunikują innym.

Styl wyjaśniania jest indywidualnym sposobem tłumaczenia tego, co Ci się przytrafia. Styl pesymistyczny wyjaśnia przeciwności losu i niepowodzenia jako uniwersalne, stałe i osobiste, z kolei pozytywne wydarzenia jako zewnętrzne i niezależne, przejściowe i mające ograniczony zasięg. Szybko rozpoznasz, kto z Twoich przyjaciół cechuje się takim stylem po wypowiedziach typu „nigdy nie miałem do tego szczęścia”, „co z tego, że tym razem mi to wyszło, to tylko ślepy traf”, „jak zwykle tylko mnie się to przydarza”.



Jeżeli sam w taki sposób komunikujesz się z otoczeniem, przyjrzyj się schematom swoich wypowiedzi:

- ◆ **unikaj w nich kwantyfikatorów w rodzaju „nigdy” czy „zawsze”** – ostatecznie na pewno uda Ci się znaleźć wyjątek do każdej sytuacji, który zaprzeczy pesymistycznym przekonaniom.
- ◆ zastanów się nad wyjaśnianiem różnych sytuacji zgodnie z optymistycznym stylem wyjaśniania rzeczywistości. Cechuje się tym, że to **wydarzenia pozytywne postrzegane są jako stałe, osobiste i uniwersalne, a negatywne jako chwilowe, zewnętrzne i mają ograniczony zasięg**. Zdaniem amerykańskiego psychologa Martina Seligmana optymizmu można się nauczyć, często wymaga to jednak wysiłku i codziennej praktyki.

Atrakcyjny wizerunek w miejscu pracy.

Stworzenie odpowiedniego wizerunku siebie w miejscu pracy jest bardzo ważnym elementem autoprezentacji. Z pewnością zależy Ci, aby wywołać wrażenie u pracodawcy i ludzi, z którymi dzielisz obowiązki, że jesteś zdolnym i potrzebnym pracownikiem. Oprócz zadbania o swój rozwój zawodowy



pomaga to też w budowaniu pozytywnych relacji, które mogą okazać się nieocenione w przyszłości.

Jak dowiodły badania, niekompetentny pracownik przedstawia siebie jako osobę niedoskonałą i wywołuje u innych poczucie, że ciągle potrzebuje pomocy. W przypadku popełnionych błędów zrzuca odpowiedzialność na innych, wymyśla usprawiedliwienia i zaprzecza pomyłkom. Osłabia i dementuje znaczenie swoich wypowiedzi, ma tendencję do niedomówień. Z jego ust często padają słowa „nie odnajduję się w tym, nie znam się na tym” czy „nie dam rady”.

Techniki pozytywnej autoprezentacji werbalnej w miejscu pracy:

◆ **opowiadanie o swoich zdolnościach,**

chęci i potrzebie rozwoju - sugeruje nie

tylko kompetencje i zaangażowanie, ale też wysokie poczucie własnej wartości.

Wyraża się w takich stwierdzeniach, jak „lubię wyzwania”, „znam się/pracowałem na..”, „chciałbym się rozwijać naukowo” czy „chcę zająć dalej”.

Wspominając o

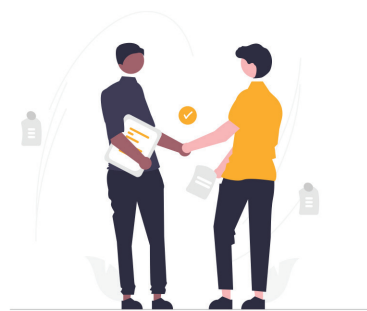
tym, że praca jest Ci potrzebna nie tylko do zarabiania pieniędzy i stawiając sobie wysokie wymagania sprawisz, że otoczenie zacznie Cię postrzegać jako ambitnego pracownika, a Twoje szanse awansu wzrosną.



- ◆ **przedstawianie siebie jako pasjonata** - człowiek, który lubi swoją pracę, a nie traktuje jej jako przykry obowiązek, jest postrzegany pozytywnie nie tylko przez pracodawcę, ale i swoje otoczenie. Gdy znajdujesz w swoich codziennych zajęciach coś miłego i wartościowego, dawaj temu wyraz. Mówiąc o osiągnięciach, możesz też używać formy „my” (na przykład „dobrze nam poszło to spotkanie”). Zwroty typu „cieszę się, że tu pracuję”, „lubię zajmować się (..)” czy „poznałem tu naprawdę wielu ciekawych ludzi” mogą wpłynąć też korzystnie na ogólną atmosferę.

Dbaj o to, by zdania te wypowiadać z uśmiechem, wycuciem i humorem oraz w odpowiednim momencie (raczej w sytuacji podwyżek niż w okresie zwolnień pracowników).

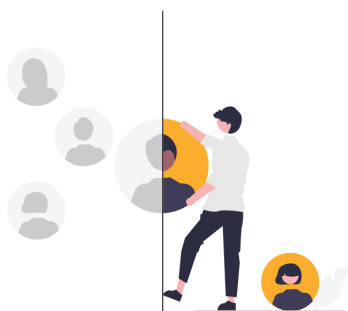
- ◆ podkreślenie znaczenia swoich kontaktów towarzyskich - sugerowanie, że masz pojęcie o rozpoznawalnych osobach w swoim środowisku, a niektóre spośród nich nawet znasz osobiście, w prosty i skuteczny sposób podkreśla Twoje kompetencje i autorytet. Subtelnie wtrącone stwierdzenia w rodzaju „pracowałem z ..”, „czytałem jej książkę”, „byłem z nim na sympozjum w Stanach Zjednoczonych” sprawią wrażenie, że interesujesz się dziedziną, którą się zajmujesz, orientujesz się w niej lepiej od innych, przy okazji mając też swobodę w nawiązywaniu wartościowych kontaktów.



Żadna z tych metod nie zastąpi oczywiście realnych kompetencji. Zdolny pracownik, który umniejsza własne osiągnięcia, podkreśla w otoczeniu swoje niskie oczekiwania i lęk przed podejmowaniem nowych zadań przedstawia się jednak w gorszym świetle, niż na to zasługuje.

Podsumowanie.

Na atrakcyjność komunikacji składa się treść i forma, w której ją przekazujesz. Atrakcyjne jest to, co mówisz i jak mówisz - atrakcyjne, czyli takie, które się



podoba. Nie ma uniwersalnych reguł zapewniających atrakcyjność, które sprawdzają się w każdej sytuacji i wobec każdego odbiorcy. Na ogół jednak mowa powinna zawierać ciekawe, znajome, zabawne, konkretne, wyraziste i wzbudzające emocje elementy, by być przyjemna dla odbiorcy i przyciągnąć jego uwagę.

W atrakcyjnej komunikacji ważne są różne techniki werbalne, jak wykorzystanie skojarzeń, przykładów z życia i historii, humoru w różnej postaci czy pytań do odbiorcy. Warto pamiętać o odpowiedniej głośności, barwie i tempie wypowiedzi, sposobie oddychania oraz stosowaniu pauz. W zależności od celu Twojej komunikacji, możesz posługiwać się różnymi gestami, by uczynić ją bardziej atrakcyjną dla słuchaczy. Przeważnie dbaj jednak o to, by Twoja ogólna postawa ciała, chód i ruchy rąk wyrażały otwartość, spokój i pewność siebie.

Każdego dnia za pomocą różnych zwrotów i zachowań budujesz też określony wizerunek siebie. Atrakcyjny dla Twojego otoczenia jest tak zwany optymistyczny styl wyjaśniania, który wyraża się w tym, jak mówisz o pozytywnych wydarzeniach w swoim życiu. Z kolei atrakcyjna komunikacja w miejscu pracy polega na podkreślaniu autorytetu, prezentowaniu w mowie swoich kompetencji, zaangażowania, odpowiedzialności i potrzeby rozwoju.

