

## MATERIAŁY INFORMACYJNE

### ASERTYWNOŚĆ

Asertywność to przyjmowanie odpowiedzialności za własne życie i dokonywane wybory, a nie bierne poddawanie się czy kierowanie wyborami innych. Podstawą bycia asertywnym jest sympatia i szacunek do własnej osoby. Asertywność to umiejętność wyrażania samego siebie w sposób właściwy oraz przywiązywanie znaczenia do tego, co się myśli i czuje, to liczenie się z sobą i oraz świadomość własnych możliwości i ograniczeń. Innymi słowy jest to umiejętność postrzegania siebie takim, jakim się jest. Asertywność to także sztuka komunikowania, styl porozumiewania się i rozwiązywania konfliktów interpersonalnych. Dlatego też można asertywność zdefiniować w świetle następujących stylów komunikowania:

- o STYL PASYWNY opiera się na braku bezpośredniej ekspresji uczuć, myśli i życzeń. Osoba komunikująca w ten sposób może próbować wyrazić potrzeby płacząc lub mamrocząc coś pod nosem. Osoby takie mają tendencję do ciągłego uśmiechania się, potakiwania, przyjmowania każdej krytyki, umniejszania swoich kompetencji i wartości. Nie potrafią prosić oraz odmawiać innym, przyjmując nadmiar zadań lub stosując złożone wymówki.
- o STYL AGRESYWNY – osoba posługująca się tym stylem potrafi jasno powiedzieć co czuje, co myśli i czego chce, lecz prawie zawsze dzieje się to kosztem drugiej osoby. Ma tendencje do poniżania innych poprzez sarkastyczne uwagi, często przechodzi do ataku i jest agresywna w sytuacji frustracji. Z łatwością wydaje globalne opinie nadużywając słów zawsze i nigdy. Osoby takie łatwo poznać po wyniosłym stylu bycia, manifestowaniu siły, sztywności postawy i chłodzie.
- o STYL ASERTYWNY opiera się na jasnym komunikowaniu swoich uczuć myśli i potrzeb. Osoba asertywna dba o poszanowanie swoich praw oraz dba o uczucia i prawa innych. Słucha uważnie i jest otwarta na negocjacje al. Nie kosztem swoich praw czy godności. Umie przyjąć słuszną krytykę i prawić komplementy. Potrafi prosić i odmawiać.

### TRENING ASERTYWNOŚCI

Podstawowa umiejętność asertywna to umiejętność odmawiania w sytuacji, gdy czyjaś prośba nie jest zgodna z naszymi potrzebami, celami lub wartościami:

#### JAK ASERTYWNIE POWIEDZIEĆ NIE?

- o Zaczynaj odpowiedź od wyraźnego, stanowczego i głośnego nie
- o Nie tłumacz się i nie usprawiedliwiaj. Podanie przyczyny odmowy jest czymś innym niż przesadne przepraszenie.
- o Pamiętaj, że masz prawo powiedzieć nie
- o Kiedy już powiedziałaś nie, nie sprawiaj wrażenia, jakbyś czekała, żeby cię przekonano do zmiany zdania. Daj do zrozumienia, że sprawa jest zamknięta.

- o Pamiętaj, że powiedziałeś nie w odpowiedzi na konkretną prośbę – nie odrzucaj całej osoby, które się z nią zwróciła. Nie miej za złe komuś, że cię o coś poprosił.
- o Jeżeli nie wiesz co masz odpowiedzieć, daj odpowiedź później, czasami warto zastanowić się nad odpowiedzią.

#### JAK ASERTYWNIE MÓWIĆ TAK?

- o Powiedz tak wyraźnie i stanowczo
- o Ustal jakie są przyczyny problemów z mówieniem tak (to byłoby zbyt śmiało, nie nadaje się, nie poradzę sobie z tą ofertą, oferta jest nieszczerą)
- o Zastanów się nad tymi przyczynami, czy są one rzetelnie ustalone
- o Ustal, czy rzeczywiście chciałbyś powiedzieć tak
- o Jeżeli chcesz powiedzieć tak, to powiedz to.

#### PIĘĆ POSTAW WZGLĘDEM INNYCH LUDZI:

- o Postawa "wygrana" to taka, w której nie obchodzą mnie inni ludzie. Nie życzę im źle, nie zależy mi na tym, aby im cokolwiek odbierać, jednak nie biorę ich również pod uwagę w dążeniu do swoich celów. Bywa, że realizując własne cele niszczy innych ludzi lub sprawiam im przykrość. Działają tak czasem osoby przekonane o tym, że są asertywne.
- o "Wygrana - przegrana" to postawa sportowców. W sporcie jest ona słuszna. Ludzie przenoszą ją jednak do życia i chcą być lepsi od innych, zamiast starać się być coraz lepszym w stosunku do własnych osiągnięć. Na przykład: cieszę się, kiedy inni mają gorsze stopnie, a nawet potrafię przyczynić się do tego.
- o "Przegrana - wygrana" to postawa zgody na wymagania drugiej strony i rezygnacja, pod presją lub z chęci zdobycia sympatii, ze swoich potrzeb. Tak zachowują się niektóre osoby w różnych związkach. Postawa ta budzi i hodzi u jej nosiciela poczucie żalu oraz inne negatywne emocje, które mogą kiedyś eksplodować.
- o "Przegrana - przegrana" to na szczęście rzadka postawa. Zachowują się tak ludzie nierozsądni, niszcząc siebie i innych. Bijatyki, wzajemne publiczne oskarżenia, wojny - to przykłady takich działań.
- o "Wygrana - wygrana" to najlepsza postawa w działaniu. Polega na tym, że każda ze stron może spełnić swoje potrzeby. Charakteryzuje się wypracowaniem nowego rozwiązania, często innego od początkowych celów zaangażowanych osób, ale pozwalającego im osiągnąć to, co naprawdę jest dla nich ważne. Różni się więc od kompromisu, który zakłada, że strony godzą się z czegoś zrezygnować. Większość spraw da się załatwić w taki właśnie sposób; w każdym razie zawsze należy spróbować.

## KOMUNIKACJA PASYWNA

Komunikację pasywną cechuje niejasny styl wypowiedzi, wiele wtrąceń typu: no wiesz..., rozumiesz..., stosowanie zwrotów deprecjonujących znaczenie własnej wypowiedzi, np. nie jestem ekspertem..., nie powinienem chyba tego mówić..., nie mam w tych sprawach doświadczenia..., rozpoczynanie zdania od słów typu: no nie wiem..., a może..., co powiesz na... Osoby stosujące styl pasywny mówią słabym, niepewnym głosem, w czasie słuchania często się uśmiechają, sprzeciw wobec poglądów rozmówcy albo w ogóle tłumią albo jedynie wyrażają pośrednio np. poprzez lekki grymas twarzy, nawiązują słaby kontakt wzrokowy.

## KOMUNIKACJA AGRESYWNA

Komunikację agresywną natomiast cechuje bezpośrednie wyrażanie swoich potrzeb, myśli, poglądów ale często kosztem rozmówcy. Osoby stosujące ten styl wypowiedzi posługują się komunikatami typu "Ty", często używają określeń frekwencyjnych typu: zawsze, nigdy, podkreślają swoją nieomyślność, usiłują wzbudzić w rozmówcy poczucie żalu i winy. Zza przymrużonych powiek kierują krótkie, złowieszcze spojrzenia, dłonie opierają na biodrach, ich ruchy ciała i gesty są sztywne.

## KOMUNIKACJA ASERTYWNA

Komunikację asertywną, w przeciwieństwie do pasywnej i agresywnej, cechuje jasny styl wypowiedzi. Osoba asertywna potrafi aktywnie słuchać, bezpośrednio wyraża swoje myśli, oczekiwania, potrzeby, uczucia (komunikaty typu "tu & teraz"), potrafi skutecznie radzić sobie z krytyką, jest otwarta na negocjacje i ustępstwa. Jej głos jest stanowczy, posiada dobrą modulację, utrzymuje dobry kontakt wzrokowy z rozmówcą, w jej zachowaniu odczuwa się empatię, pewność i siłę.

## STRATEGIE ASERTYWNE

**POTWIERDZENIE** to metoda, którą możemy zastosować w odpowiedzi na słuszną krytykę, tzn. taką z którą się zgadzamy. Jeżeli przychodzę do pracy spóźniona, a mój szef wypomina mi to spóźnienie, właściwą reakcją będzie przyznanie mu racji.

Szef: Przyszłaś dzisiaj do pracy na wpół do dziesiątej. Spóźniłaś się pół godziny. Pracownik: Tak, rzeczywiście spóźniłam się dzisiaj pół godziny.

**SONDA** to metoda, która może okazać się przydatna wówczas, kiedy nie jesteśmy pewni czy krytyka jest manipulacją, czy stwierdzeniem o charakterze konstruktywnym. Aby zastosować tę formę radzenia sobie z krytyką należy wybrać ten fragment wypowiedzi, który naszym zdaniem, jest najważniejszy dla osoby krytykującej. Odpowiedź budujemy wg następującego schematu: Co Cię drażni w ...? i tu należy powtórzyć fragment wypowiedzi rozmówcy, który uznaliśmy za najważniejszy.

Przykład:

Ona: Jeździsz jak pirat. Chcesz spowodować wypadek?

On: Co takiego drażni Cię w moim sposobie jazdy?

Ona: Nie widzisz, że wyprzedzamy wszystkie samochody?!

On: Co drażni Cię w tym, że wyprzedzamy inne samochody?

Ona: Jeśli inny kierowca zajedzie nam drogę, dojdzie do kolizji.

On: Teraz rozumiem. Dobrze, że mi mówisz, o swoich obawach.

ZACIĘTA PŁYTA to technika szczególnie przydatna w rozmowie z osobą, która nie słucha naszych argumentów. Możemy ją stosować w takich sytuacjach, kiedy wyjaśnienia zachęcałyby jedynie rozmówcę do trwania przy własnym zdaniu, np. zachęcania do nabycia kolejnego karnetu, skosztowania piątej porcji tortu etc. Najważniejsze w stosowaniu tej techniki jest precyzyjne wyrażenie swoich potrzeb - czego dokładnie chcesz lub czego sobie nie życzysz. Następnie spokojnie ale stanowczo powtarzaj swoją wypowiedź tyle razy, ile to będzie konieczne aby rozmówca wycofał się. Nie zmieniaj treści komunikatu.

Przykład:

Matka: Córeczko, poczęstuj się jeszcze tym serniczkiem.

Córka: Mamuś, bardzo dziękuję ale postanowiłam nie jeść ciast.

Matka: Kochanie, nie rób mi tego, tak bardzo się starałam...

Córka: Wiem, że bardzo się starałaś, ale ja postanowiłam nie jeść ciast.

Matka: Nic się nie stanie jeśli zjesz tylko jedną porcję.

Córka: Tak, wiem, że nic się nie stanie, ale ja postanowiłam nie jeść ciast.

Matka: Kochanie, ale jakie są powody twojej decyzji?

Córka: Mamuś, ja po prostu postanowiłam nie jeść ciast.

Z TREŚCI NA PROCES to technika, którą można zastosować kiedy rozmowa schodzi na inny tor. Pozwala ona przesunąć uwagę z aktualnego tematu na relacje pomiędzy Tobą a rozmówcą. Jest szczególnie pomocna, gdy w rozmowie zaczynają dominować emocje. Można wówczas powiedzieć: widzę, że obydwoje mówimy coraz głośniej i szybciej. To trudny temat dla nas obojgą. Istotą tej techniki jest wypowiedzenie w sposób neutralny i bez wyrażania emocji (tak aby rozmówca nie poczuł się zaatakowany, oceniany etc.) komentarza na temat tego, co dzieje się między rozmówcami.

CHWILA NA ODDECH to technika, którą warto stosować szczególnie w takich sytuacjach, kiedy rozmówca zadaje ważne pytania, wymagające namysłu. Aby nie żałować pochopnych odpowiedzi, warto dać sobie chwilę na zastanowienie. W tym celu można posłużyć się np. jedną z podanych poniżej wypowiedzi: To bardzo ważne, pozwól mi chwilę pomyśleć. Niezupenie to rozumiem, powtórzmy to jeszcze raz, ale wolniej. Mam poczucie, że już jestem bardzo zmęczony, potrzebuje trochę czasu aby się zastanowić.

ODKŁADANIE NA PÓŹNIEJ technika ta jest szczególnie użyteczna wówczas gdy rozmowa jest zbyt agresywna lub przeciwnie - utknęła w martwym punkcie. Odkładanie na później może być również dobrą strategią wtedy, gdy potrzebujemy trochę czasu na zastanowienie. Wystarczy powiedzieć, np.: Myślę, że to bardzo ważny temat, wróćmy do niego po spacerze. To bardzo ważne. Czy zgodzisz się, abyśmy kontynuowali rozmowę jutro? Teraz już jesteśmy obojwoje zmęczeni. Ważne jest aby

wyznaczyć konkretny termin dalszej rozmowy. Dzięki temu rozmówca nie poczuje się zlekceważony, w przeciwnym wypadku mógłby zinterpretować Twoje zachowanie jako unik.

## AUTOPREZENTACJA

O istotnej roli autoprezentacji i dobrego wizerunku nikogo nie trzeba specjalnie przekonywać - na co dzień w kontaktach z innymi (zwłaszcza o przeciwnej płci), w pracy, na rozmowie rekrutacyjnej, u cioci na imieninach - wszędzie tam przydatna okazuje się dobra prezencja, gustowny ubiór i adekwatne zachowanie. Tworzony przez nas wizerunek nas samych pomaga w kontaktach społecznych, pozwala wpływać na otoczenie oraz zdobywać określone profity. Jest więc niezbędnym narzędziem funkcjonowania jednostki w społeczeństwie oraz sposobem wyrażania przez człowieka swojej osobowości, własnych postaw i niepowtarzalnego charakteru.

## EFEKTOWNE WEJŚCIE

Dobry wizerunek liczy się zawsze - najbardziej chyba jednak podczas pierwszego kontaktu, kiedy to (czy chcemy tego czy też nie chcemy) "robimy" tzw. pierwsze wrażenie. Niestety owe pierwsze wrażenie (co jest raczej nieuniknione) robi się tylko raz - warto więc zrobić to maksymalnie dobrze, gdyż wiąże się ono z późniejszym odbiorem naszego dalszego zachowania. Jest bowiem tak, iż to, jak zostaniemy ocenieni na samym początku kontaktu wpływa (przez pewien czas i do pewnego stopnia) na to, jak będziemy odbierani w dalszej części spotkania. Wiąże się to z dwoma ciekawymi efektami. Pierwszy z nich to tzw. efekt "aureoli", który zachodzi, gdy pierwsze wrażenie, jakie robimy, jest korzystne - nasze dalsze zachowania będą wtedy najprawdopodobniej również oceniane dobrze (o ile oczywiście nie popełnimy strasznej gafy lub błędu). Przeciwnieństwem jest efekt "rogów" - złe pierwsze wrażenie skłania naszego obserwatora do przypisywania nam następnie raczej niekorzystnych atrybucji; trzeba się wtedy (oj, trzeba!) nieźle namęczyć, aby poprawić tak splamiony wizerunek. Z tej perspektywy autoprezentacja jest więc szczególnie ważna na początku kontaktu - idąc do nowego szefa miej się więc na baczności!

## PIERWSZE WRAŻENIE

Najważniejszą sprawą jest to, co zawsze trwa, niestety, najkrócej. Mowa o pierwszym wrażeniu. Każdy, kto musi zaprezentować się przed kimś mu nieznanym, ma tylko jedną i niepowtarzalną możliwość, by umiejętnie to wrażenie wykorzystać. Jak sama nazwa wskazuje, pierwsze wrażenie jest jedno, specyficzne i nigdy więcej nie zdarzy się między tymi samymi osobami. Zachodzi w sposób automatyczny i całkowicie poza naszą kontrolą, co oznacza, że nikt kto wchodzi w interakcję z drugą osobą go nie uniknie i zostanie oceniony według jego surowych praw. Pierwsze wrażenie obejmuje około 20 pierwszych sekund kontaktu, pierwsze 20 gestów oraz 20 pierwszych słów i dotyczy całej spostrzeganej osoby: jej zawodu, intencji, pozycji społecznej, ale także charakteru, umiejętności, urody i sympatii. Wielu z nas trwa w przekonaniu, że to, jak nas oceniają inni, to efekt wnikliwej, obiektywnej analizy naszego zachowania. Nic bardziej złudnego! Zazwyczaj, paradoksalnie, najbardziej decydującymi są pierwsze, nierzadko małe i z pozoru nieistotne sygnały. Niezbitym dowodem na istnienie tak zniewalającego wpływu pierwszego wrażenia jest eksperyment „ciepły-zimny” autorstwa H. Kelley'ego:

Pewien profesor oznajmił swoim studentom, że najbliższe zajęcia poprowadzone będą przez zaproszonego wykładowcę, po czym przedstawił im krótki opis tegoż człowieka. Połowie słuchaczy powiedział, że jest on raczej ciepły, postępowy, krytyczny, praktyczny i zdecydowany. Druga połowa studentów usłyszała podobną informację, z tym że słowo „ciepły” zastąpiono słowem „zimny”. I tak wykładowca jawił się im jako „zimny, postępowy, krytyczny, praktyczny i zdecydowany”. Efekt tego był taki, że przez tych drugich, wykładowca oceniany był jako nietolerancyjny, wybuchowy i sztywny w przekonaniach, podczas gdy pierwsi mówili o nim jako o osobie niezależnej i łatwo dostosowującej się.

Od tego, jak nas spostrzegą inni, jak ocenią, nie znając nas jeszcze wcale, zależy niezwykle wiele. W eksperymencie tym wypuklono działanie efektu „aureoli”. Jedna cecha postrzeganego człowieka niejako „oświetla” wszystkie pozostałe cechy, tak że staje się wytyczną oceny danej osoby. W tym przypadku określenie „ciepły” bądź „zimny” tak wpłynęło na interpretację innych, idących po nim cech, że ukazały się opisy niemalże dwóch zupełnie różnych wykładowców. Ale to nie wszystko. Ocena osoby przekłada się również na stosunek i zachowanie wobec niej. Przytoczmy jeszcze raz eksperyment Kelley’ego. W dyskusji, jaka miała miejsce tuż po krótkim wykładzie, aktywnie uczestniczyło aż 56 % słuchaczy z grupy pierwszej, i tylko 32 % studentów z grupy drugiej, gdzie wykładowca przedstawiony był jako „zimny”.

Wniosek płynie stąd jeden. Negatywne nastawienie do postrzeganego osoby kształtuje nasz stosunek do niej, wyrażający się nawet w unikaniu jakichkolwiek z nią kontaktów.

## ELEMENTY WIZERUNKU

### o UBRANIE I GADŻETY

Współczesna kultura opiera się w dużej mierze na obrazach (TV, logo, ikonki w komputerze). W odniesieniu do wizerunku oznacza to, iż w jego kreowaniu znaczącą rolę odgrywa obraz osoby, czyli - w praktyce - to, jak wygląda, w co się ubiera i jaką "mową ciała" się posługuje (w badaniach amerykańskich stwierdzono, iż wszyscy wygrywający w kampaniach prezydenckich kandydaci byli wyżsi od swych rywali - czy to zbieg okoliczności, można zapytać). Liczne eksperymenty pokazały, iż sami zainteresowani, a więc np. osoby noszące eleganckie i kosztowne ubrania, traktują je zazwyczaj jako warunek konieczny do korzystnej autoprezentacji, ale zupełnie niewystarczający.

## ZNAJOMI I PRZYJACIELE

Co ciekawe, także inni ludzie mogą być dla nas środkiem służącym do tworzenia naszego wizerunku i w rzeczywistości nierzadko nim są. Często bowiem - świadomie lub nie - wybieramy na partnerów, przyjaciół lub współpracowników osoby, które podnoszą naszą atrakcyjność, a tym samym poprawiają nasz wizerunek. Są to najczęściej osoby znane, uznane, atrakcyjne fizycznie lub np. bogate - przebywanie w ich towarzystwie nie sprawi może, że naprawdę będziemy bardziej bogaci lub piękni, ale na pewno tak będziemy odbierani (przyjemnie jest przecież siedzieć na zebraniu obok szefa lub mieć ładną sekretarkę). Nie tyle więc chodzi tu o to, że "kto z kim przestaje, takim się staje" co raczej "kto z kim przestaje, tak jest odbierany".

## PRAKTYCZNE WSKAZÓWKI

Autoprezentacja to pojęcie bardzo szerokie, obejmujące swym zasięgiem wiele różnorodnych obszarów. Kształtując swój wizerunek warto więc pamiętać o tak odmiennych rzeczach jak:

- o mowa ciała - wedle wielu źródeł to właśnie nie treść słów, ale towarzyszące im ton głosu, mimika twarzy i gesty dostarczają drugiej stronie największej ilości informacji o nas - zwłaszcza w pierwszych kontakcie; zapanować nad gestykulacją nie jest łatwo, tym niemniej uważaj, aby właśnie komunikaty "niewerbalne" nie osłabiły lub zakłóciły tego, co rzeczywiście chcesz o sobie powiedzieć
- o stereotypy - wszyscy im ulegamy podczas oceniania innych, ale także podczas prezentowania siebie - tworząc wizerunek np. "młodego yuppie" lub "słodkiej blondynki"; zastanów się, czy Twój wygląd lub zachowanie nie budzi może u innych ludzi skojarzeń, które zagrozić mogą Twojemu profesjonalnemu wizerunkowi
- o savoir-vivre - bez względu na to jak drogie ubranie będziesz mieć na sobie nie pomoże Ci ono zbudować korzystnego wizerunku, jeśli nie będziesz przestrzegać zasad dobrego wychowania; jak mawiają - garnitur dobrze leży dopiero na trzecim pokoleniu go noszącym - i ma to też, bez wątpienia, związek właśnie z kulturą osobistą
- o skromność - często mówi się, iż skromność jest prawdziwą cnotą i nigdy jej nie za wiele; badania pokazują jednak, iż nadmierna bądź nieuzasadniona skromność wcale nie jest dobrze odbierana; jeśli coś ewidentnie dobrze Ci poszło - i otoczenie to widziało - nie przesadzaj z wypieraniem się tego - może to zostać odebrane jako kokietowanie lub nawet obrażanie drugiej strony; pamiętaj też, iż skromność robi lepsze wrażenie po fakcie niż przed nim.
- o samoocena - kształtowanie swojego wizerunku nie jest nigdy oderwane od otoczenia; każda nasza próba autoprezentacji jest odbierana - i co ważniejsze - oceniana przez innych, co wiele osób o średniej lub niskiej samoocenie może skłonić do stosowania technik raczej ukrywania słabych stron (bo tak bezpieczniej) niż do prezentowania swych atutów; pamiętaj o tym, iż tzw. "lustro społecznie" nie zawsze jest najważniejsze (!) - zwłaszcza wtedy, gdy hamuje rozwój Twojego prawdziwego i zgodnego z cenionymi przez Ciebie wartościami wizerunku
- o kultura - kultura jest źródłem większości wzorców autoprezentacyjnych określających, jakie zachowania są modne i "cool", a jakie przestarzałe i bezwartościowe; wychowywani w niej zupełnie nieświadomie podporządkowujemy się tym wzorcom podczas kreowania swojego wizerunku; uważaj na zbyt pochopne przyjmowanie określonych wzorców i ról - muszą być one dopasowane do Twoich możliwości, osobowości i temperamentu - nie każdy dobrze wygląda jako "macho"; powinieneś więc pamiętać, aby "być ubranym, a nie przebranym"
- o wygląd zewnętrzny - zarówno w kontaktach prywatnych, jak i zawodowych najważniejsze jest to, by wyglądać czysto i świeżo. Strój powinien być odpowiedni do sytuacji i podkreślać nasz profesjonalizm. Odpowiednie jego dobranie pozwoli nam skorygować pewne defekty figury. Przygotowując się do rozmowy kwalifikacyjnej powinniśmy unikać zbyt jaskrawych kolorów, mocnego makijażu oraz biżuterii i pamiętać o tym, by styl ubioru był zgodny ze standardami firmy, w której ubiegamy się o pracę.

o postawa i sposób poruszania się - nasza postawa, chód i sylwetka, również pozwalają kreować swój wizerunek w oczach innych i wywierać na nich dobre wrażenie. Wyprostowane, lecz nie sztywne ciało, uniesiona głowa, to postawa, która może nas na początku kosztować nieco wysiłku, ale z pewnością przyniesie korzystne efekty. Wychylając się lekko w stronę rozmówcy okazujemy mu nasze zainteresowanie.

o gestykulacja i mimika - mimika i gesty powinny być naturalne i stonowane. Unikajmy więc przesadności oraz sygnałów, co do których jesteśmy pewni, że mogą być one dla drugiej osoby obraźliwe (ironicznie uniesione brwi, lekceważąco wysunięta dolna warga, wzruszenie ramion, znudzone spojrzenie itp.). Możemy podkreślać ważne dla nas rzeczy stosownymi gestami rąk, unikając przesadnego gestykulowania i gestów rozprasających. Uśmiech pomaga w zyskaniu przychylności drugiej osoby i zrelaksowaniu się w trudnej sytuacji, pamiętać należy jednak, że przekraczając pewną granicę możemy wydawać się drugiej osobie po prostu niepoważni, czy wręcz lekceważący ją, dlatego również tutaj należy zachować stosowny umiar. Dobre wrażenie na początku spotkania robi uśmiech i zdecydowane podanie ręki na powitanie.

o kontakt wzrokowy - jest niezwykle ważny podczas rozmowy z drugą osobą. Intensywny kontakt wzrokowy powinien wynosić od 30 do 60% czasu trwania rozmowy. Jeżeli będzie zbyt długi rozmówca może pomyśleć, że jesteśmy zainteresowani nim, a nie rozmową. Jeżeli natomiast mamy szersze grono słuchaczy powinniśmy się co najmniej raz spojrzeć na każdego.

o Operowanie głosem - ważne jest, by całą swoją osobą komunikować innym pozytywną postawę, również poprzez ton głosu, starać się, aby nie był on ani protekcyjny ani uległy, ale rzeczowy. Bardzo istotna jest również ładna i dokładna wymowa.

## JAK ZJEDNAĆ SOBIE LUDZI

1. Zadbaj o pierwsze wrażenie - ludzie szybko tworzą sobie schematy i niechętnie je zmieniają. Pozytywny schemat twojej osoby kreujesz poprzez pierwszy kontakt: punktualność, uśmiech, stosowny ubiór, swoboda i elegancja ruchów, uścisk dłoni, dobre maniere przy pierwszej rozmowie
2. Wykorzystaj efekt pierwszeństwa i świeżości - najlepiej zostanie zapamiętane to, co powiedziałeś i zrobiłeś na początku i na końcu - trzymaj więc formę i rzeczy najważniejsze i najkorzystniej o tobie świadczące prezentuj na początku i na końcu spotkania. To samo dotyczy się dłuższych wypowiedzi - zaczynaj od najważniejszych i najkorzystniejszych rzeczy i podsumowując powtarzaj to, co chcesz żeby było zapamiętane.
3. Wykorzystaj fakt, że lubimy tych, którzy są do nas podobni także pod względem cech demograficznych, ale przede wszystkim pod względem postaw i opinii. Dyskretnie podkreślaj podobieństwo między tobą a słuchaczem tam gdzie ono istnieje i nie akcentuj różnic. Ale nie zmyślaj i nie koloryzuj, bo kłamstwo dyskwalifikuje.
4. Reguła komplementarności reakcji - są takie zachowania, na które ludzie reagują odruchowo w łatwo przewidywalny sposób np. chęć zdobyć i zatrzymać pracownika, którego rozrywają inni (łapać to, co ucieka). A zatem nie prezentuj się jako biedactwo, którego inni już wcześniej odrzucili,



lecz jako osoba, która jest potencjalnie atrakcyjnym pracownikiem również dla innych pracodawców. Ale uważaj by nie przesadzić z blefem. Jest to szczególnie ważne przy np. negocjacjach płacowych.

5. Reguła komplementarności cech - lubimy ludzi, którzy swoim zachowaniem "wpasowują się" w nasz styl bycia, uzupełniają nasze zachowanie: gaduły lubią słuchaczy, i vice versa, osoby dominujące lubią osoby uległe itd. Wniosek: nie walcz o dominację z ze słuchaczem podczas rozmowy a jeśli on jest mało mówny i oczekuje od ciebie "zapełnienia" czasu i prowadzenia rozmowy - zrób to. Pozwól rozmówcy być takim jak lubi, właściwie go uzupełniaj.

6. Nikt nie jest jednakowo atrakcyjny dla wszystkich. Jesteśmy atrakcyjni dla innych jeżeli potrafimy zaspokoić ich potrzeby i rozwiązać ich problemy A zatem powiedz pracodawcy w jaki sposób korzysta na tym, że cię zatrudnia. Żeby wykorzystać tą regułę trzeba jednak poświęcić trochę czasu na poznanie oczekiwań i potrzeb pracodawcy w odniesieniu do danego stanowiska

7. Lubimy ludzi, którzy nas lubią, Wniosek: spróbuj polubić rozmówcę i nigdy nie nastawiaj się negatywnie a zwiększysz szanse że on ciebie też polubi. Zaś w osobach lubianych jesteśmy skłonni dostrzegać pozytywy i pomijać, pomniejszać wady.

8. Ingracjacja to zdobywanie sympatii innych przez mówienie im miłych rzeczy- ta taktyka działa, gdy partner nie domyśla się że chwalimy go po to aby zdobyć jego względy - zrób to subtelnie i pośrednio - skomplementuj "szersze Ja" np. firmę w której pracuje, jego biuro, jego sekretarkę (unikaj jednak seksistowskich komentarzy na temat jej urody) Pamiętaj, nachalna ingracjacja jest łatwa do rozszyfrowania i powoduje wycofanie sympatii.

9. Jeśli widzisz lub wiesz, że rozmówca, którego chcesz do siebie przekonać, jest nastawiony do ciebie sceptycznie i ma dużo wątpliwości albo wręcz negatywnie - zastosuj argumentację dwustronną - uprzedź jego obawy i podaj argumenty odpierające zarzuty. Jeśli zaś wiesz, że masz jego przychylność - stosuj argumentację jednostronną - wzmacniaj już tylko pozytywną postawę przez podkreślanie swych mocnych stron i nie przypominaj mu o swych słabościach.

10. Pamiętaj o normie dopasowania autoprezentacji - w tym również poziomu otwartości - zbyt duża intymność poruszanych tematów może stwarzać poczucie, że chcemy zmniejszyć dystans i wejść w osobiste układy, a to może zrażać rozmówcę. Generalnie nadmierną otwartość wybacza się w naszej kulturze łatwiej kobietom niż mężczyznom i też bardziej ją akceptują kobiety niż mężczyźni.

## KOMUNIKACJA

Ludzie znajdują się w sytuacji stałego komunikowania się z innymi. Przez ten proces inicjują, podtrzymują i zmieniają swoje stosunki interpersonalne, definiują swą sytuację społeczną, role i zadania, wytyczają kierunki swego rozwoju i zainteresowań, a poprzez to kształtują swoją osobowość oraz wywierają wpływ na innych. Proces porozumiewania się często jednak bywa zakłócany przez różnorodne czynniki, z których najistotniejszym jest nieumiejętność właściwego komunikowania się, wynikająca najczęściej z nieświadomości roli, jaką odgrywa w życiu człowieka:

Komunikowanie się to proces, za pomocą którego ludzie starają się przekazywać znaczenia za pośrednictwem symbolicznych komunikatów. Akt komunikacyjny obejmuje poza aktem mowy szeroki zakres zjawisk takich jak: miny, gesty, intonacja, ubranie, odległość fizyczna, pozycja ciała, wymiana spojrzeń, znaczące przemieszczanie przedmiotów. Mówiąc najogólniej: przez akt komunikacyjny można rozumieć wszelkie wprowadzanie znaczących zmian w otoczeniu fizycznym, zmian, które są dostrzegane przez odbiorcę w trakcie lub po ich wykonaniu. Zachowanie w postaci postawienia talerza zupy przed dzieckiem jest równie komunikatywne, jak słowne polecenie jedzenia. Proces komunikowania się rozpoczyna się w sytuacji, gdy wiedza osoby A i osoby B jest częściowo zgodna i częściowo niezgodna, mówienie tego, co jest znane partnerowi, wywołuje znużenie, a mówienie tego, czego nie wie - zdziwienie i odrzucenie lub zainteresowanie mogące doprowadzić do pełnego uzgodnienia przekonań. Elementy modelu komunikowania się obejmują:

- o nadawcę,
- o kodowanie,
- o komunikat,
- o kanał,
- o odbiorcę,
- o dekodowanie,
- o szum,
- o sprzężenie zwrotne.

Kodowanie to proces przekształcania przez nadawcę informacji w odpowiednie symbole lub gesty. Dekodowanie to proces interpretowania komunikatu przez odbiorcę. Jeśli dekodowanie odpowiada zakodowaniu przez nadawcę to komunikowanie jest skuteczne. Szumem jest to, co przeszkadza w komunikowaniu się. Zalicza się tu czynniki odwracające uwagę oraz szum w otoczeniu. Sprzężenie zwrotne to reakcja odbiorcy na komunikat nadawcy, a zatem powtórzenie procesu komunikowania się z odwróceniem ról nadawcy i odbiorcy.

Przeszkody w komunikowaniu to:

- o różnice w komunikowaniu,
- o różnice językowe,
- o szum,
- o emocje,
- o niezgodność komunikatów werbalnych i niewerbalnych,
- o nieufność.

Przeszkody można przezwyciężyć poprzez:

- o stosowanie prostego bezpośredniego języka,
- o próbę wczuwania się w sytuację odbiorcy,
- o unikanie czynników odwracających uwagę,
- o świadomość własnych emocji i zachowań niewerbalnych,
- o uczciwość i wiarygodność.

Cechy dobrego słuchacza to:

- o silna motywacja do słuchania;
- o zdolność do pełnego odbioru i możliwie trafnej interpretacji;
- o brak stereotypowych nastawień, poczucia wszechwiedzy;
- o koncentracja na sensie, a nie formie komunikatu;
- o postawa otwarta i życzliwa wobec nadawcy;
- o trafna selekcja głównych punktów wypowiedzi;
- o tworzenie atmosfery sprzyjającej wypowiedziom;
- o reagowanie zarówno na treści wypowiedzi, jak i na kryjące się w niej uczucia.

## KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

Komunikacja niewerbalna jest wielokanałowym procesem przebiegającym spontanicznie, obejmującym subtelne zachowania bez użycia słów, dokonującym się w sposób ciągły i, w dużej mierze, bez udziału mojej świadomości. Nawet jeżeli zdaję sobie sprawę z emitowania poprzez własne ciało określonych sygnałów niewerbalnych, to w niewielkim jedynie stopniu potrafię sprawować kontrolę nad tym procesem. Oto przykład: uczuciu silnego niepokoju, zdenerwowania często towarzyszy drżenie rąk. Pomimo usilnych starań, nie mogę tego powstrzymać, dokonuje się ono wbrew mojej woli. Innym przykładem jest zmiana wielkości źrenic - dokonuje się bez udziału mojej świadomości i nie sprawuję nad nią żadnej kontroli. Podobnie jest w przypadku głosu - pomimo zaangażowania całej siły woli, moja ekspresja wokalna wciąż pozostaje poza moją kontrolą. Głos najwierniej wyraża stany emocjonalne, najszybciej zdradza smutek czy przygnębienie, uznaje się go za najbardziej "dziurawy" kanał. Ale na przykład twarz - "największy niewerbalny kłamca" - w dużej mierze podlega wolicjonalnej kontroli. Potrafię sprawić, by moja twarz wyrażała uśmiech, zdziwienie czy oburzenie. Przyjrzyjmy się teraz dokładniej poszczególnym kanałom ekspresji niewerbalnej.

Można je podzielić na dwie grupy:

- o ruchy ciała - mimika, kontakt wzrokowy, gesty, pozycja ciała, dotyk.

- o zależności przestrzenne - dystans

## MIMIKA

Twarz jest najbardziej ekspresyjną częścią ciała - odzwierciedla szybko zmieniające się nastroje, reakcje na wypowiedzi i zachowania rozmówcy. Wyraża przede wszystkim uczucia i emocje. Niektóre obszary twarzy są bardziej ekspresyjne niż inne. Bardzo wymowne są okolice brwi:

- o całkowicie podniesione wyrażają niedowierzanie,
- o podniesione do połowy - zdziwienie,
- o stan normalny - bez komentarza,
- o do połowy obniżone - zakłopotanie,
- o całkowicie obniżone - złość.

Podobną siłą ekspresji ma okolica ust. Zmiana położenia kącików ust wyraża stany od zadowolenia - podniesione, do przygnębienia - opuszczone. Zmiana w zakresie mimiki podlega w dużej mierze świadomej kontroli. Poprzez kontrolowanie i panowanie nad mięśniami twarzy, ukrywamy niestosowne lub nieakceptowane przez otoczenie reakcje. Dzięki stosowaniu tzw. technik kierowania mimiką, możemy osiągać następujące efekty:

- o intensyfikować emocje (np. spotkawszy osobę, do której nie żywimy żadnych ciepłych uczuć, staramy się ukryć naszą obojętność i w czasie rozmowy poprzez odpowiedni wyraz twarzy okazujemy zadowolenie ze spotkania)
- o deintensyfikować emocje (np. wyrażając złość wobec szefa zachowujemy się znacznie bardziej powściągliwie niż wobec osoby, która nie ma możliwości zastosować wobec nas jakichkolwiek sankcji)
- o neutralizować emocje (np. normy kulturowe nakazują by mężczyźni nie okazywali emocji, ponieważ jest to przejaw zniewieściałości. Kiedy pięcioletni "mężczyzna" płacze, ponieważ przewrócił się i zranił się w kolano, wówczas mówimy: jesteś mężczyzną, bądź dzielny, to tylko małe zadrapanie i na pewno wcale nie boli. W ten sposób dziecko uczy się ukrywać emocje)
- o maskować emocje (np. słuchając opowieści sąsiadki o tym co się jej przydarzyło kiedy czekała na wizytę u lekarza staramy się ukryć znużenie i brak zainteresowania. Zamiast tego okazujemy zainteresowanie, współczucie etc.)

Nie oznacza to, że techniki kierowania mimiką pozwalają ukryć przed wnikliwym obserwatorem prawdziwe emocje. Dzieje się tak przede wszystkim dlatego, że w wyrażanie określonego stanu emocjonalnego jest zaangażowanych kilka obszarów twarzy, np. szczęście wyrażają policzki/usta oraz oczy/powieki natomiast złość - policzki/usta i brwi/czoło. Tak więc twarz nie jest ani nieprzezroczystą maską ani wiernym odzwierciedleniem stanu wewnętrznego. Choć podlega wolicjonalnej kontroli i służy kreowaniu wrażenia, w pewnym stopniu wyraża również prawdziwe stany emocjonalne.

## KONTAKT WZROKOWY

Oczy stanowią najważniejszy obszar wizualnej uwagi - w czasie rozmowy uwaga koncentruje się na oczach przez ok. 43% czasu. Zasadniczą funkcją kontaktu wzrokowego jest przekazywanie komunikatów relacyjnych. Co to oznacza? Ogólnie można powiedzieć, że patrzenie na inną osobę jest wyrazem zainteresowania a jednocześnie przejawem pozytywnej lub negatywnej odpowiedzi na to zainteresowanie. Na przykład podczas rozmowy kwalifikacyjnej kandydat usiłuje nawiązać dobry kontakt wzrokowy z rozmówcą by poprzez ten kanał wyrazić swoją wiarygodność, kompetencję, zainteresowanie firmą. Jeżeli rozmówca jest zainteresowany kandydatem, będzie skłonny pozytywnie odpowiadać na jego próby nawiązania kontaktu wzrokowego. Inną ważną funkcją kontaktu wzrokowego jest redukcja rozproszenia. W celu zwiększenia koncentracji uwagi, ograniczamy ilość odbieranych bodźców. Ekspresja oczu wyraża się nie tylko poprzez spoglądanie, ale również:

- o zmianę wielkości źrenic (2-8 mm),
- o wskaźnik mrugania (zwykle co 3-10 sek.),
- o stopień otwarcia oczu (od szeroko otwartych do przymkniętych powiek),
- o wyraz oczu - tzw. maślane oczy, mordercze spojrzenie.

#### DOTYK

Z powodu konotacji z seksem i agresją dotyk stanowi sygnał o bardzo dużej sile oddziaływania. Dlatego istnieją określone normy społeczne, które regulują akceptowany obszar i liczbę dotyków w zależności od charakteru związku interpersonalnego. Istnieje szereg sytuacji, w których kontakt cielesny jest akceptowany, np. w sporcie, podczas tańca, podczas badania lekarskiego, w czasie składania życzeń. We wszystkich tych sytuacjach obowiązują inne reguły, ale wspólnym mianownikiem jest brak związku pomiędzy dotykiem i poczuciem intymności. Wymienione rodzaje dotyku stanowią bowiem przykłady dotyku funkcjonalnego. Najważniejsze funkcje komunikacyjne dotyku to:

- o wspieranie i pocieszanie,
- o funkcja władzy

Przekazy dotykowe są szczególnie skuteczne w dostarczaniu pocieszenia osobom potrzebującym psychicznego wsparcia. Dotyk odgrywa ogromnie ważną rolę w kształtowaniu bliskich relacji. Przekaz zawarty w dotyku zależy jednak od rodzaju relacji. W bliskich związkach dotyk komunikuje sympatię, życzliwość, wsparcie, etc. Z drugiej strony w relacji np. z szefem jest wskaźnikiem władzy, dominacji i statusu.

#### GESTY

Kiedy mówimy nieustannie poruszamy rękami, głową ale też całym ciałem. Ruchy te są skoordynowane z mową i stanowią część całościowego procesu komunikowania się. Kiwanie głową jest dość specyficznym rodzajem gestu i odgrywa dwie zasadnicze funkcje:

- o działa jako wzmocnienie i zachęta dla rozmówcy do kontynuowania wypowiedzi
- o służy synchronizacji interakcji - kilkakrotne kiwnięcie głową (seria) oznacza brak zgody i chęć zabrania głosu.

## POZYCJA CIAŁA

Sposób siedzenia czy stania ujawnia informacje nt. naszego samopoczucia. Jednym z komunikatów emitowanych przez postawę ciała jest stan napięcia psychicznego. Świadczą o nim znaki statyczne (stopy ściśle przylegające do siebie, ręce przyciśnięte do ciała, zaciśnięte dłonie) oraz kinetyczne (ciągłe poruszanie stopami, rękami, kręcenie głową). Za pomocą postawy ciała komunikujemy również nasze nastawienie wobec rozmówcy. Bezpośrednie ustawienie ciała ułatwiające kontakt wzrokowy, wychylenie ciała do przodu, dotykanie jest wyrazem pozytywnego nastawienia do rozmówcy. Wyrazem sympatii dla rozmówcy jest podobna, lustrzana pozycja ciała.

## ZACHOWANIA PRZESTRZENNE

Wyróżnia się cztery strefy używane przez nas nieświadomie podczas interakcji z innymi ludźmi. Są to:

- o strefa intymna (0-45cm),
- o strefa osobista (45-120 cm),
- o strefa społeczna (1,2-3,6 m),
- o strefa publiczna (3,6-6m).

Bliskość przestrzenna jest wskaźnikiem lubienia, sympatii. Im bliższy dystans, tym bliższa relacja.

## FUNKCJE KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ:

- o Funkcja informacyjna

Cały kontekst niewerbalny dostarcza rozmówcy bezcennych informacji, przede wszystkim jest źródłem wiedzy nt. samopoczucia nadawcy, jego postawy wobec rozmówcy, stopnia pewności siebie, stanu emocjonalnego. Posiadanie tych informacji o nadawcy pozwala rozmówcy lepiej, efektywniej kontrolować proces komunikacji. Wartość odbieranych sygnałów niewerbalnych jest tym większa, że nie tylko nie są one świadomie kontrolowane przez nadawcę, ale nadawca nie jest świadom dokonującej się emisji.

- o Wspieranie przekazów słownych

Dzięki sygnałom niewerbalnym dokonuje się dookreślenie treści przekazywanych słowami. Sygnały niewerbalne sprzyjają lepszemu, pełniejszemu zrozumieniu przekazu. Wspieranie przekazów słownych może przyjmować kilka form:

- o zaprzeczanie (zachodzi wówczas, kiedy werbalnie zapewniam, że wszystko w porządku ale moje nerwowe ruchy, mimika i ton głosu przeczą słowom)
- o uzupełnianie (sygnały niewerbalne uzupełniają, zwiększają siłę oddziaływania, wiarygodność słów, np. wyznaniu uczuć towarzyszy kontakt wzrokowy, ciepły, aksamitny głos, bliskość fizyczna)
- o akcentowanie (wyeksponowaniu określonego fragmentu wypowiedzi służy parajęzyk, pauzy, np. pytanie dokąd Ty idziesz? W zależności od położonego akcentu będzie miało inne znaczenie).
- o Wyrażanie postaw i emocji

Wyrażanie emocji dokonuje się przede wszystkim za pomocą sygnałów niewerbalnych. Dotyk, mimika, dystans fizyczny, parajęzyk są podstawowymi sposobami uzewnętrzniania emocji i postaw. Główną z postaw interpersonalnych jest przyjaźliwość-wrogość. Sygnałami, które komunikują sympatię, przyjaźń są: uśmiechanie się, spoglądanie, bliskość fizyczna, dotykanie, otwarta pozycja ciała, wznoszący się tembr głosu. Drugą ważną postawą interpersonalną jest dominacja-podporządkowanie. Dominacja jest komunikowana za pomocą następujących sygnałów: brak uśmiechu, ręce na biodrach, patrzenie na rozmówcę podczas mówienia, donośny, niski głos.

#### o Definiowanie relacji

Polega przede wszystkim na określaniu bilansu kontroli, poziomu zażyłości i poufałości pomiędzy rozmówcami. Co to oznacza? Za pomocą określonych sygnałów niewerbalnych dokonuje się komunikowanie wzajemnej atrakcyjności i bliskości, tzn. osoby, które darzą się sympatią, zaufaniem zachowują mniejszy dystans fizyczny wobec siebie, pochylają się ku sobie, częściej i dłużej utrzymują kontakt wzrokowy, więcej gestykują i dotykają się wzajemnie. Dla wyrażenia dominacji szczególnie ważne są sygnały kinezyczne, przede wszystkim postawa, napięcie mięśni, kąt pochylenia ciała.

#### o Kształtowanie wrażenia

Stosowanie określonych strategii komunikowania niewerbalnego pozwala wykreować określone wrażenie. Najskuteczniejsze są te strategie, które bazują na zaufaniu i atrakcyjności.

## STRES

Powszechnie słowo stres kojarzy się ludziom negatywnie. Widziany jest jako destruktywna, destabilizująca siła. Tymczasem według psychologii istnieją dwa rodzaje stresu: dobry (eustres) i zły (dystres). Pierwszy rodzaj jest bardzo pozytywny, pomagający rozwiązać trudną sytuację, poprawiający efektywność działania oraz utrzymujący organizm w stanie równowagi i gotowości. Jednocześnie dzięki niemu człowiek uczy się radzić w trudnych sytuacjach, stale się rozwija i wzmacnia swoją samoocenę. Z kolei drugi powstaje wskutek negatywnych emocji i kojarzy się z zagrożeniem. Wiele osób uświadamia sobie, że pewne aspekty życia czy pracy są przyczyną stresu. Niewielu z nas wie, że źródłem stresu może być również środowisko czy pokarm, który spożywamy, na co dzień.

Stres biologiczny: doświadczamy go w sytuacjach zagrożenia życia lub zdrowia. Organizm uwalnia wówczas duże ilości adrenaliny- hormonu, który wywołuje pełną mobilizację "strategicznych" narządów, które mają do spełnienia nie bagatelną rolę, określaną w języku hormonalnym "walcz lub uciekaj".

Stres psychologiczny: pojawia się wskutek lęku przed utratą kontroli lub przed wymaganiami, które postrzegamy jako przerastające nasze możliwości. Może wywoływać go pośpiech czy problemy w relacjach z partnerem. Środowisko i praca jako źródło stresu: przykładem może być hałas, tłok, zanieczyszczenie, bałagan ale może wynikać również z trudności w pracy. Zmęczenie, wyczerpanie: stres jest tu następstwem np. długotrwałego oddziaływania wytężonej pracy. Może pojawić się kiedy stawiamy sobie wygórowane wymagania lub nieefektywnie/ nieracjonalnie zarządzamy czasem.

## NAJCZĘSTSZE STRESORY - SYTUACJE I RZECZY POWODUJĄCE STRES

## o STRES ŻYCIOWY

Jeśli jesteś w fizycznie lub emocjonalnie grożącym położeniu, Twoje ciało dostosowuje się pomagając Ci reagować bardziej skutecznie, aby odeprzeć groźbę. Ten rodzaj stresu jest kontrolowany głównie przez adrenalinę. Zmiany są całkiem potężne i użyteczne w 'gorących' sytuacjach. Główne zmiany: Adrenalina mobilizuje cukry, daje ciętu dostęp do większej ilości siły, energii i wytrzymałości. To pomaga Ci np. walczyć silniej lub biec szybciej. Redukuje dopływ krwi do Twojej skóry i innych nieistotnych organów, które mogą obejść się przez krótki okres czasu bez dostaw krwi. To zmniejsza krwawienie, jeśli jesteś ranny(a), i zapewnia, że energia nie jest marnowana na procesy, które nie są chwilowo użyteczne. Możesz doświadczać nudności lub biegunki: to eliminuje nadwagę, która mogłaby Ciebie zwolnić. Mogłeś już doświadczyć tych zmiany podczas strachu. Gdy szybkość i siła fizyczna są ważne, stres i adrenalina są pomocne, a wręcz zbawienne - strach pomaga Tobie przetrwać lub działać lepiej. Jakkolwiek gdy spokojne myśli lub precyzyjne zręczności są ważne, jest lepiej kontrolować, i idealnie - eliminować te odpowiedzi adrenaliny. Przedłużone wystawienie na działanie adrenaliny może zniszczyć Twoje zdrowie.

## o WEWNĘTRZNIE GENEROWANY STRES I NIEPOKÓJ

Wewnętrznie generowany stres jest naciskiem jaki Ty powodujesz na siebie. Może przyjść z zaniepokojenia wydarzeniami poza Twoją kontrolą, ze spięcia, pośpiechu w Twoim życiu, lub z problemów w związkach spowodowanych Twoim zachowaniem. Może być także z 'uzależnienia' i przyjemności ze stresu /adrenaliny/. Stres może powodować wzrost poziomu substancji chemicznej zwanej 'noradrenalin'[eng.] między komórkami nerwowymi i w ich wnętrzu. To daje uczucie pewności i uniesienia, które niektórzy ludzie lubią. Mogą oni podświadomie odkładać pracę na ostatnią minutę, by spowodować 'stres nieprzekraczalnym terminem', lub tworzyć stresujące środowisko w pracy, które zasila ich przyjemność wyciąganą z takiej sytuacji. Wadą tego jest, że mogą podejmować się pracy tak późno, że przegrywają, gdy następuje nieoczekiwana przeszkoda. Mogą także powodować niepotrzebny stres u kolegów z pracy, którzy już są pod wpływem silnego stresu. Inne aspekty osobowości mogą powodować stres. Przykłady to: perfekcjonizm, gdzie ekstremalne lub niemożliwie wysokie standardy mogą powodować stres; i nadmierne działanie, gdzie ciągłe skupienie na potrzeby innych może prowadzić do niezadowolenia. U wielu ludzi największą przyczyną wewnętrznie wytwarzanego stresu jest niepokój.

## o STRES ŚRODOWISKOWY,

Twoje środowisko może być znaczącym źródłem stresu. Stres może być z: Natłoku i naruszenia osobistej przestrzeni; Niewystarczającej przestrzeni do pracy i życia; Hałasu; Bruku lub nieporządnym warunków oraz źle zorganizowane lub zniszczone otoczenie Środowisko w pracy rzadko jest doskonałe, jednak często możesz ulepszyć je tanim kosztem.

## o STRES CHEMICZNY I WYNIKAJĄCY Z ŻYWNOŚCI.

Jedzenie, które spożywasz, możesz przyczyniać się do stresu jaki doświadczasz. Przykłady źródeł stresu, których możesz nie być świadom to:

KOFEINA: podnosi Twój poziom hormonów stresu, utrudniając zaśnięcie, i może uczynić Cię bardziej drażliwym. Dużo ludzi donosi o tak dużej redukcji w uczuciu stresu po zaprzestaniu picia kawy, jak po



porzuceniu palenia papierosów. Zauważ, że często ilość kofeiny w filiżance herbaty jest taka sama jak w filiżance kawy.

**CUKIER z cukierków lub czekolady:** może uczynić Cię bardziej energicznym w krótkim okresie. Jakkolwiek Twoje ciało reaguje aby ustabilizować anormalny wysoki poziom cukru przez wypuszczenie zbyt dużej ilości insuliny. To powoduje poważny ubytek energii wkrótce po stanie wysokiego cukru.

**ZBYT DUŻO SOLI:** podnosi Twoje ciśnienie krwi i wystawia Twoje ciało pod nacisk substancji chemicznej.

**PALENIE PAPIEROSÓW:** większość palaczy czuje się zrelaksowana po wypaleniu papierosa. Jeśli jednak palisz sprawdź swój puls przed i po wypaleniu papierosa i pomyśl o różnicy. Palenie wystawia Twoje ciało pod działanie chemicznego stresu. Większość ludzi, którzy rzucili palenie czuje się generalnie o wiele bardziej zrelaksowani po początkowym okresie rzucenia palenia. Oprócz specyficznych źródeł stresu, możesz doświadczać stres jeśli masz niestabilną lub niezdrową dietę. Niedobór niektórych składników pokarmowych lub nadmiar powoduje dyskomfort i chorobę, która powoduje stres.

#### o STRES SPOWODOWANY STYLEM ŻYCIA I PRACĄ

Dużą część stresu, jaki doświadczasz może brać się Twojej pracy lub stylu życia: zbyt dużo lub zbyt mało pracy; nacisk ze strony nieprzekraczalnych terminów i braku czasu; odpowiedzialności za ludzi, budżety lub wyposażenie; frustracji i nudy z aktualnego zajęcia; brakiem jasnych planów i celów; żądań klientów; zakłóceń planów; frustracji w konieczności pokonywaniu niepotrzebnych przeszkód; problemach finansowych lub w relacjach z innymi ludźmi; słabym zdrowiu oraz zmianach w rodzinie, takich jak: narodziny, śmierć, małżeństwo lub rozwód

#### o ZMĘCZENIE I PRZEPRACOWANIE SIĘ

Tutaj stres gromadzi się przez długi okres. Może występować gdy próbujesz osiągnąć zbyt wiele w zbyt małym czasie, lub gdy nie wykorzystujesz efektywnie technik zarządzania czasem. Optymalny poziom stresu Poziom stresu w którym działasz jest ważny: jeśli nie jesteś pod wystarczającym naciskiem, możesz zauważyć, że Twoja wydajność jest kiepska, bo cierpisz na nudę lub brak motywacji. Jeśli jesteś pod zbyt dużym stresem, możesz zauważyć, że Twoje rezultaty cierpią, bo Twoje problemy ze stresem przeszkadzają Twojej wydajności. Jest ważnym, abyś zauważył, że to Ty jesteś odpowiedzialny(a) za Twój własny stres - bardzo często jest to produkt sposobu w jaki myślisz. Naucz się monitorować Twój poziom stresu, i dostosowywać go - zwiększać, gdy potrzebujesz być bardziej czujny, lub zmniejszać, gdy czujesz się zbyt spięty(a). Przez kierowanie Twoim stresem skutecznie, możesz znacząco zwiększyć jakość Twojego życia.