

„Nie wystarczy mówić do rzeczy, trzeba mówić do ludzi”



„Dziękuję!”

Zaszyło mi w ustach...

Boję się...

Pewnie nie uda mi się to

komunikacja

Marek Stączek

Prezentacja.

Trema i komunikacja niewerbalna mówcy

EdisonTeam.pl

ISBN 978-83-61485-09-4

e-book

EdisonTeam.pl

EdisonTeam.pl to firma zrzeszająca trenerów-praktyków, osoby z wieloletnim doświadczeniem zawodowym. Oferowane szkolenia i projekty doradcze koncentrują się na realizacji dwóch zasad:

„**Blisko rzeczywistości to daleko do fikcji**”. Ideą szkoleń jest jak najbliższe odtworzenie sytuacji z życia zawodowego. Materiały poddawane analizie podczas zajęć to przypadki, z którymi możemy spotkać się na co dzień.

„**Praktyczne umiejętności**”. W proponowanych warsztatach rozwijamy takie umiejętności jak: sztuka prezentacji i przekonywującego argumentowania, negocjacji, motywacji, zarządzania, skutecznej sprzedaży, kreatywnego myślenia, kontaktów z mediami.

Więcej informacji o nas na www.EdisonTeam.pl

E-book:

„Prezentacja. Trema i komunikacja niewerbalna”
Marek Stączek

© EdisonTeam.pl

Ostrzeżenie!

E-book wyłącznie do użytku domowego, bez praw do wypożyczania lub publicznego odtwarzania. Istnieje możliwość zakupienia licencji do prowadzenia szkoleń - szkolenia@edisonsteam.pl

EdisonTeam.pl

ISBN 978-83-61485-09-4

opracowanie graficzne: Aneta Krzywicka

Prezentacja.

Trema i komunikacja niewerbalna

„Nie wystarczy mówić do rzeczy, trzeba mówić do ludzi”

Marek Stączek

EdisonTeam.pl

SPIS TREŚCI:

1. Trema, czyli obawa przed wystąpieniem	3
Czego dokładnie boją się ludzie w sytuacjach prezentacji publicznej?	6
Najczęstsze symptomy tremy	8
Praktyczne wskazówki – co robić,by poradzić sobie z tremą?	10
Emocje w stresie	12
Pozytywne aspekty tremy	25
Podsumowanie	29
2. Komunikacja niewerbalna mówcy czyli o sile bezgłośnego mówienia	31
Czym jest mowa ciała?	33
Kluczowe elementy – na co zwrócić uwagę podczas wystąpienia?	38
Zakończenie	49

W tym krótkim opracowaniu zajmiemy się dwoma zagadnieniami związanymi ściśle z prezentacją publiczną. Pierwsze, to zjawisko tremy i sposoby na jej pokonanie. Czyli można by rzec, że zwykle trema zajmuje się nami, a dziś my zajmiemy się tremą. Temat drugi to *body language* mówcy, czyli sposoby na poprawienie komunikacji niewerbalnej podczas naszego wystąpienia na forum. Zaczynamy od tremy.

1. Trema, czyli obawa przed wystąpieniem

„ „Nie musisz się wstydzić, że nogi się pod tobą uginają! Kiedy ja doświadczyłem tego po raz pierwszy, nogi uginały się pode mną częściowo ze strachu, a częściowo w reakcji na rytm. I zobacz, dobrze na tym wyszedłem!” Elvis Presley

Rozważając temat obawy, napięcia emocjonalnego: „przed”, „w trakcie” oraz „po” wystąpieniu postaram się odpowiedzieć na 3 następujące pytania: po pierwsze - dlaczego odczuwamy trewę?, po drugie - czego faktycznie się obawiamy przy wystąpieniach?, i wreszcie, po trzecie, to co jest dla nas najważniejsze - „co możemy zrobić, by zminimalizować wpływ tego zjawiska na nas?”

Podczas analizowania tej części powinieneś wykonać pewne zadanie. Co mam na myśli? W związku z tym, że nie mamy możliwości porozmawiania, nie mogę zapytać, jak sobie radzisz a co ci nie wychodzi w prezentacji. Dlatego, to ty musisz teraz

wykonać pewną pracę. Słuchaj podawanych rad a następnie postaraj się uszyć coś na swoją miarę.

Każdy z nas nieco inaczej reaguje na tremę. Opowiem o dwóch przypadkach osób które znalazły sposób na samego siebie, a raczej na swoją treść. Jeden z moich znajomych opowiedział mi, jak poradził sobie z jednym z jej objawów. Otóż gdy już zabierał głos, nagle okazywało się, że składał zdania tak, że brakowało w nich sensu. Trwało to ok. pół minuty a jak już wiemy, 30 sekund w prezentacji to bardzo długi okres, dlatego on znalazł na siebie sposób. Tuż przed wystąpieniem zamykał się w gabinecie i mówił coś przez 5 minut. Potem powtarzał sobie to przed wejściem na scenę. Zdziałało, mówi teraz sprawnie i interesująco. A teraz przykład drugi. Jeden z uczestników warsztatów z prezentacji opowiedział o swoim rozwiązaniu: *„Otóż staram się, by moje prezentacje odbywały się rano, bo gdy są później, to zaczynam panikować. Jednak jeżeli nie jestem w stanie wynegocjować takiego czasu, to staram się zaplanować sobie grafik tak, by do czasu prezentacji mieć mocno absorbujące zajęcia, by nie mieć czasu na zbędne dzielenie włosów na czworo „wyjdzie mi, czy mi nie wyjdzie?”*

W tej części przedstawiłem kilka rozwiązań, do nas należy uszycie ubrania na miarę. Ponoć słynny aktor – Juliusz Osterwa miał zwyczaj wpadać do teatru na 5 min przed spektaklem, aby od razu wejść na scenę. Nie chciał słuchać rozmów aktorów w garderobie, bo to wpływało na niego negatywnie. Słowem – znalazł sposób na siebie samego.

Odpowiedzmy teraz na pierwsze pytanie - dlaczego obawiamy się wystąpień publicznych? Wyobraźmy sobie taką oto sytuację. Idziemy ulicą, śpieszymy się i nagle zahaczamy o coś nogą. Upadamy na chodnik. Szybko podnosimy się, otrzepujemy spodnie. Kilka postronnych osób widziało całe zajście. Dlaczego dolegliwość tej sytuacji oceniana jest dotkliwiej, kiedy dzieje się to w obecności

innych przechodniów, zaś odczuwana jest mniej, gdy wydarzy się bez świadków? Czy nie jest tak, że czasami ból kolana odczuwamy mniej niż drwiący uśmiech osoby, która zobaczyła nasz upadek? Dlaczego tak się dzieje? Otóż świat społeczny czasem generuje silniejsze bodźce i sygnały niż świat fizyczny. Bodźce emocjonalne są niekiedy dotkliwsze niż bodźce fizyczne. W psychologii występuje kategoria lęku społecznego, czyli odczuwania negatywnych emocji, jakie towarzyszą nam w kontakcie z innymi (świat społeczny). Jak piszą Leary i Kowalski w książce *Lęk społeczny*, ów stan jest najmniej odczuwalny w sytuacji, gdy wiemy, że jesteśmy przez kogoś obserwowani (gdy np. coś robimy, piszemy, jemy, a ktoś na nas patrzy). Odczuwamy go bardziej, gdy musimy zachować się asertywnie (np. mamy komuś odmówić, czy negatywnie wyrazić się o czymś). Jeszcze wyższy poziom tego lęku pojawia się w czasie nieformalnych spotkań – gdy poznajemy nowe osoby, mamy powiedzieć coś w grupie nieznanym.

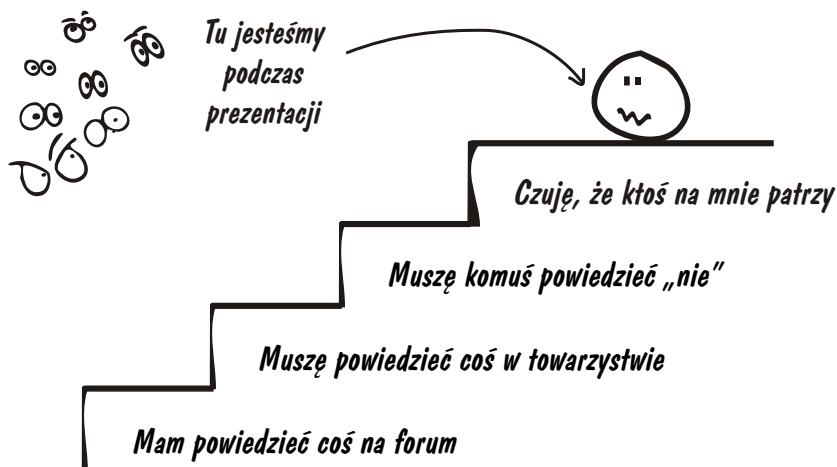
Przedmiot obawy	Razem	Kobiety	Mężczyźni
Publiczne przemawianie	45%	54%	34%
Problemy finansowe	40%	42%	38%
Wysokość	40%	50%	29%
Głęboka woda	33%	45%	19%
Śmierć	31%	34%	28%
Choroba	28%	34%	21%
Owady	24%	34%	13%
Samotność	23%	27%	18%
Łatanie	22%	30%	15%
Jazda samochodem	10%	13%	7%
Psy	10%	11%	8%
Ciemność	9%	14%	4%
Windy	8%	13%	4%
Schody	8%	13%	4%

Źródło: Bruskin/Goldring (1993)

Jednak najbardziej lękotwórcze są sytuacje, gdy mamy powiedzieć coś oficjalnego na forum. Gdy mamy zabrać głos na spotkaniu, wystąpić na scenie, wielu z nas boleśnie przekonało się wtedy o prawdziwości twierdzenia: „Umysł ludzki to piękna rzecz. Zaczyna pracować w momencie urodzenia, a przestaje, gdy mamy wygłosić mowę.”

Czego dokładnie boją się ludzie w sytuacjach prezentacji publicznej?

Z naszych badań, jakie przeprowadziliśmy na grupie 450 osób dowiedzieliśmy się – tu zacytuje kilka wypowiedzi: „boję się że się skompromituję”, „panikuję że coś zapomnę, albo że nie będą mnie słuchali”, „pewnie na sali jest ktoś kto jest lepszy w tym temacie”, „co mam zrobić z rękoma?”, „nie mam dobrze przygotowanej prezentacji”, „czy sprzęt się nie zepsuje?”, „nie jestem specjalistą”, „nie zdążę w określonym czasie”, „wyjdzie z tego chaos”, „plotę głupoty”, „wszyscy utkwią we mnie swój wzrok”, „od czego by tu rozpocząć” „zadadzą mi trudne pytania”



Odpowiedzi te składają się na 3 grupy, lub powody obaw. Po pierwsze, boimy się reakcji publiczności – „*jak zareagują moi słuchacze?*”. Zadajemy sobie pytania: „*czy zdołam ich zainteresować?*”, „*czy ktoś nie zada mi trudnego pytania?*”. Po drugie obawiamy się oceny naszej osoby – „*jak oni mnie ocenią?*”. Nurują nas myśli typu: „*wszyscy na mnie patrzą, jak wypadnę?*”, „*co mam zrobić w trudnym momencie?*”. Po trzecie, odczuwamy strach na myśl o ocenie naszej prezentacji – „*jak ocenią jakość mojej prezentacji?*”. W naszych głowach pojawiają się pytania: „*czy to, co mówię, ma jakiś sens i wartość?*”, „*czy wszystko zadziała?*”. Trema pojawia się w sposób nieprzewidywalny. Towarzyszą jej negatywne emocje i odczucia takie jak: strach, wstyd, poczucie winy, niepewność z charakterystycznymi dla nich objawami autonomicznego układu nerwowego. Ten stan mocno angażuje nasze ego. ukierunkowuje nasze myśli na negatywach. Zmniejsza zdolność korzystania z zasobów pamięci. Prowadzi do nierealistycznej oceny sytuacji i naszych kompetencji. W konsekwencji to wszystko obniża jakość wykonywanych przez nas zadań. Jak definiuje to Rachman: „*to pełne napięcia oczekiwanie na pojawienie się czegoś zagrażającego*”.

Pamiętam historię pewnego menedżera, który kiedyś opowiedział mi o swojej pierwszej prezentacji. Na konferencji miał wystąpić jako pierwszy. Jego prezentacja dotyczyła nowego produktu. Jak mówił – dwie godziny przed wystąpieniem zaczął odczuwać narastający niepokój i zdenerwowanie. Powoli tracił kontrolę nad swoim ciałem. Po pewnym czasie widział, że nie jest w stanie wyjść na scenę. Postanowił, że zadzwoni do swojego kolegi (z którym przyjechał na tę konferencję) i powiedział: „*Słuchaj, dzwonił szef, natychmiast muszę wracać do biura, zastąp mnie i mów jako pierwszy*”. Po czym rozłączył się, szybko wyłączył komórkę, spakował bagaże i uciekł. Jak widać, trema może pokrzyżować najlepsze plany.

Leary i Kowalski piszą w swojej książce „Lęk Społeczny”, że ów lęk i jego natężenie jest ilorazem motywacji (M) do tego, by dobrze wypaść przed innymi i subiektywną oceną prawdopodobieństwa (P), że nie uda się tego dokonać. Ktoś ma przed sobą ważne wystąpienie. Wie, że wśród słuchaczy będzie nowy prezes, więc powinien jak najlepiej wypaść. Jego „M” – motywacja (w skali od 0 do 5) jest na poziomie 5. Dodatkowo, ów człowiek wie, że nie ma dobrego pomysłu na prezentację. Dane, które posiada, nie układają się w logiczną całość. Prawdopodobieństwo porażki (P), tego, że prezentacja wypadnie kiepsko, jest na poziomie 4. W takiej sytuacji lęk społeczny $LS = 20$. Może być też inaczej – ktoś ma motywację (M) na poziomie 5 i wie, że raczej mu się powiedzie. Ma dobry pomysł, opanowany materiał. Ocenia, że prawdopodobieństwo niepowodzenia (P) jest na poziomie 1. W takiej sytuacji $LS = 5$.

$$LS = M \times P$$

Na koniec tych wstępnych refleksji

o tremie cytata z książki, o której wyżej wspominałem: *„Powodem, dla którego niektóre osoby mają wyjątkowo silną motywację do zrobienia dobrego wrażenia, jest bardzo duża potrzeba społecznej aprobaty lub silny lęk przed dezaprobatą.”*

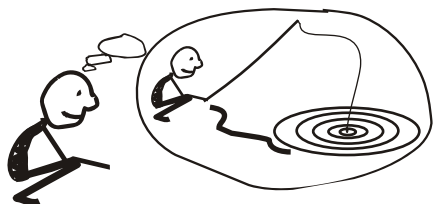
Najczęstsze symptomy tremy

Nasze reakcje związane z w wyjściem na środek można zaobserwować w trzech obszarach:

1. Ciało – odczuwamy pobudzenie fizjologiczne. Pojawiają się skurcze w okolicach żołądka, napięcie mięśni w okolicach klatki piersiowej i obręczy barkowej. Drżą nam dłonie i pocimy się, dostajemy wypieków na twarzy bądź poblądnięcia, itd.
2. Emocje – przeżywamy przykre stany emocjonalne. Mamy poczucie pewnego dyskomfortu psychicznego. Pojawia się: strach, niepokój, zdenerwowanie, poczucie bezsilności.

3. Myśli – następuje natłok negatywnych treści. Doświadczamy uporczywego powrotu myśli, którą chcemy od siebie odsunąć. Czasami występuje niemożność przypomnienia sobie ważnych informacji.

Znany autor tekstów satyrycznych, poeta Andrzej Poniedziałki został kiedyś zapytany przez dziennikarza, jak radzi sobie z tremą. Poniedziałki odpowiedział w swoim stylu: „Generalnie, to mój organizm jest przeciw wystąpieniom publicznym. On tego nie lubi. Więc widzę rozdźwięk między mną a organizmem. Aby



to jakoś rozwiązać, stosuję sposób: gdy jestem jeszcze za kurtyną, kucam. A jak kucam, to mój organizm myśli sobie: „jestem na rybach, więc spokojnie, nie mam się czego obawiać.”

Wiemy już dlaczego odczuwamy napięcie przed wystąpieniem, teraz spróbujmy praktycznie odpowiedzieć na pytanie – co mamy robić by poradzić sobie z tremą?

Na początek naszych rozważań przyjmijmy pewne założenie: „tremę należy zaakceptować”. W tym, co przeżywamy nie jesteśmy sami. Trema towarzyszy aktorowi, gdy wchodzi na scenę – choć robił to z tysiąc razy na próbach. Pojawia się u nauczyciela, gdy ma powiedzieć coś na konferencji – choć co dzień mówi przez kilka godzin na forum klasy. Przeżywa ją menedżer, który podczas targów ma zaprezentować nowy produkt – choć opowiadał o tym wiele razy w swojej firmie. Wiele razy w czasie warsztatów, gdy uczestnicy mieli możliwość otwartego podzielenia się swoimi negatywnymi doświadczeniami dotyczącymi tremy widziałem zaskoczenie na ich twarzach. Zaskoczenie związane z tym, że uświadomili sobie

że inni doświadczają podobnych, a czasami mocniejszych emocji. Warto pamiętać trafne słowa A. Bradbury, który powiedział: *„Lekarstwo na tremę jest proste – zaakceptuj to uczucie i przyjmij do wiadomości, że nie powinieneś się go wstydzić. Próba ignorowania tremy jest autodestruktywna, ponieważ zmusza do myślenia o emocjach, więc skupiasz uwagę na tym, co chcesz ignorować.”* Trema to normalny stan mobilizacji organizmu przed czekającym go zadaniem, ważne by nim dobrze zarządzać. Jak to robić postuchajcie – kilka wskazówek.

Praktyczne wskazówki – co robić, by poradzić sobie z tremą?

Przeanalizujmy teraz praktyczne rady, które odniesiemy do każdej ze sfer, w których objawia się trema, czyli do ciała, emocji i myśli. Zacznijmy od sfery somatycznej. Co robić ze swoim ciałem by obniżyć przeżywane napięcie?

Rada pierwsza. Zlokalizuj tę część twojego ciała, w której kumuluje się stres. Następnie, tuż przed prezentacją, zastosuj dyskretne ćwiczenie eliminujące to napięcie. Przykład, gdy odczuwasz napięcie w okolicach dłoni:

1. Złóż ręce, dotykając ich koniuszkami palców. Mocno przyciśnij je, a następnie rozluźnij.
2. Jeśli nie możesz złożyć rąk, wykonaj to ćwiczenie przyciskając opuszki palców do blatu stołu.

Warto pamiętać o mięśniach w okolicach szyi, mięśniach, które pośrednio odpowiadają za jakość naszego głosu. Mój znajomy, radiowiec odpowiedział mi, by tuż przed prezentacją ćwiczyć te właśnie partie mięśni.

Rada druga. Ureguluj oddech. W sytuacji napięcia mamy tendencję do skracania oddechu, staje się on płytszy i w konsekwencji do organizmu dostarczamy mniej tlenu. Zaczynj miarowo oddychać. Równomiernie bierz wdych i rób wydech. Nie chodzi tylko o głębokość oddechu, ale o wyrównanie. Ćwicząc w ten sposób uspokajamy cały nasz organizm.

Jeżeli masz kłopot z drzeniem głosu, pamiętaj - przed spotkaniem usiądź tak, abyś mógł odchylić się do tyłu. Wypnij cały brzuch do przodu. W taki sposób rozciągniesz skurczone mięśnie przepony.

Rada trzecia. Przygotuj swój aparat mowy. Nim zabierzemy głos, możemy spodziewać się efektu skrzeczenia lub cichego mówienia. Dopiero po pewnym czasie nasz głos zabrzmie naturalnie. Dlatego warto, tuż przed wejściem na mównicę, przygotować nasze narządy mowy do pracy. Jak to zrobić? Poruszaj swoim językiem w jamie ustnej, przygryź go. Dodatkowo możemy zastosować ćwiczenie o nazwie „Chiński gong” – głośne powtarzanie wyrazów, które w sąsiedztwie mają spółgłoski „k”, „g”. Taki zabieg powoduje naturalne obniżenie tonu głosu.

Rada czwarta. Zadbaj o sprawy techniczne. Dobrze jest zabrać ze sobą szklankę niegazowej wody. Woda dla mówcy nie służy do gaszenia pragnienia. Jest środkiem do nawilżania strun głosowych, które podczas mówienia szybko wysychają. Jeżeli mówimy o wodzie, pamiętajmy – nic gazowanego. Gaz w niekontrolowany sposób lubi wracać! Gdy mamy tendencję do pocenia się, nie możemy zapomnieć o chusteczce.

Emocje w stresie

Zajmijmy się teraz naszymi emocjami i myślami, które towarzyszą tremie. Zaczniemy od podstawowej ale i fundamentalnej refleksji. Nasz organizm, my sami, to złożony układ składający się z ciała – emocji – myśli – duszy. Każdy z tych obszarów oddziałuje na siebie i podlega oddziaływaniu ze strony pozostałych.

Popatrzmy, jak sami sobie możemy zafundować negatywne sprzężenie zwrotne wykorzystując zależność:

„wszystko w nas jest ze sobą związane”.

„Jestem przed wystąpieniem. Boję się” (emocje) – „Pewnie nie uda mi się ich zainteresować” (myśl) – strach narasta – (emocje) – „zaczynają mi drżeć kolana” (ciało). „Rzeczywiście, nie jest ze mną dobrze! Nie dość, że ich nie zainteresuję, to jeszcze to!” (myśl) – pojawia się lekka panika (emocje) – na czoło występuje pot (ciało) – „O masz..., i jeszcze wyjdę spocony jak szczur. Tego jeszcze brakowało. Pewnie zaraz projektor się zepsuje” (myśl), „ścisnęło mnie w gardle” (ciało). I tak dalej, i tak dalej, aż... do omdlenia.

Jak można to przezwyciężyć? Jak oddziaływać na swoje emocje? Na pewno nie pomoże nam mówienie do samego siebie – „nie denerwuj się! nie denerwuj się! Bądź spokojny i opanowany”.

