

# *stil života*

SVI TI FASCINANTNI TRENUCI

KOJI ČINE NAŠU SVAKODNEVICU...

**KLIK**  
**NA PRVI**  
**POGLED?**

*... i šta dalje*

Prvi utisak formira se tokom prvih pet do sedam sekundi komunikacije, pokazuju istraživanja. Zamislite sad sledeći scenario: slučajno ste ga upoznali na plaži i već u prvih nekoliko sekundi oborio vas je s nogu. Šta dalje?

Kako nastaviti komunikaciju i povećati šanse da se desi i "nešto više".  
STRUČNI SAVETNIK:  
GORDANA BERGER,  
ACTION NLP KOUČ I  
TRENER

ta je on to uopšte stigao da kaže ili uradi tokom tih prvih pet do sedam (ključnih!) sekundi komunikacije, kad je na vas ostavio tako dobar utisak da ste poželeli – u najmanju ruku – da se razgovor nastavi? U svakom slučaju, dobar prvi utisak ne zasniva se na nečemu što je on rekao, jer sasvim sigurno za nekoliko sekundi nije stigao mnogo da kaže, ali njegov osmeh, držanje tela, gestikulacija i ton glasa poslali su vam nedvosmisleni poruku.

Bliskost se često stvara razgovorima o sličnim interesovanjima i uverenjima, ili sličnim stilom oblačenja



Prvi utisak često povezujemo s intuicijom, ali smo u stvari na podsvesnom nivou prepoznali i pročitati neverbalne signale

Sposobnost "čitanja" signala neverbalne komunikacije imamo svi, ali pošto ona nije izražena na svesnom nivou, često ne znamo da objasnimo zašto nam je u nečijem društvu neprijatno, ili se pak osećamo dobrodošlo, ali je osećaj nepogrešivo prisutan. Često ovaj osećaj nazivamo "intuicija" ili "predosećaj" u vezi s nekim, a u stvari smo na podsvesnom nivou prepoznali neverbalne poruke koje nam je druga osoba poslala.

### Kako da ga "pročitati"

Da bismo razumeli ponašanje drugih, donosimo zaključke o njihovim namerama, osećanjima, motivima i ličnim osobinama. Dok to činimo, pojedinačne slike pokušavamo da integrišemo u kompletan utisak. Ponekad pripisujemo i dodatne osobine kako bismo formirali konačan utisak. Na taj način dolazimo do jednostavnog objašnjenja (bilo da je zaista tačno ili ne!) o

razlozima ponašanja i imamo osećaj da upravljamo svetom oko sebe. Ova objašnjenja/tumačenja u velikoj meri utiču na naše ophođenje prema drugima.

Način na koji prilazimo drugim ljudima, procenjujemo ih i kako se ponašamo u njihovom prisustvu u velikoj meri zavisi od slike koju smo stvorili o njima.

## Pitali smo vas... Verujete li prvom utisku?



"Bilo da su u pitanju ljudi ili situacije, prvi utisak me retko izneveri. Mislim da se tu radi o mnoštvu nekih malih signala, koje tokom godina naučimo da prikupljamo i čitamo nesvesno ili podsvesno. Oni nam služe da složimo sliku na osnovu koje kasnije reagujemo. *Biljana Marić Lazić, prof. engleskog jezika i književnosti*



"Pri upoznavanju, obično prvo primećujem oči, pogled. Puštam da me vodi prvi utisak koji steknem o nekome jer me je on zaista retko prevario. Jednostavno, ako mi se neko ne dopadne na prvi pogled, neću poželeti da tu osobu bolje upoznam ili se družim s njom. *Svetlana Petrović, inženjer informatike*



"Iskreno, verujem u prvi utisak o osobi, kao i u ljubav na prvi pogled. Moram da priznam da je mali broj slučajeva kada me je utisak prevario. Generalno se u životu oslanjam na intuiciju, tako da mogu da kažem da nemam loša iskustva. *Edit Bozoki, ekonomista*

### Kako stvoriti bliskost

Važno je da otkrijete, ili stvorite, zajedničke dodirne tačke. Često se bliskost kreira razgovorima o sličnim interesovanjima i uverenjima, ili sličnim stilom oblačenja. Bliskost iliti, stručnim jezikom, raport gradi se kroz praćenje (pacing) i vođenje (leading). Praćenjem svoje ponašanje prilagođavate ponašanju druge osobe, kao što je zauzimanje sličnog položaja,

Foto: Gulliver/Getty Images, Dreamstime

korišćenje sličnog tonaliteta i ritma govora, načina disanja i gestikulacije. Dok reči koje koristimo funkcionišu kao most sa svesnim umom osobe, neverbalni signali praćenja prepoznaju se u nesvesnom umu. Međutim, nemojte ovo pravilo primenjivati bukvalno. Ukoliko previše verno kopirate neverbalnu i/ili verbalnu komunikaciju sagovornika, može pomisliti da ga ismevate. Ukoliko to radite s iskrenim interesovanjem za njega, zauzimanje sličnog položaja tela i korišćenje istih izraza koje i on koristi približice vam i njegova osećanja, produbiti razumevanje i stvoriti osećaj poverenja.

### Pratite, pratite, pratite... vodite!

Vođenje je proces kroz koji nastojimo da sagovornik promeni stav ili ponašanje u pravcu kojem i mi težimo. Ljudi koji uspešno utiču na druge prvo uspostavljaju odnos i slaganje s njima kroz praćenje, a tek onda pokušavaju da ih vode. Po ovom modelu, formula uspešnosti u komunikaciji bila bi: pratite, pratite, pratite... vodite! Kreirajući bliskost, povezujete se s drugim ljudima, izgrađujete saradnju i poverenje i povećavate svoj uticaj.



**Gordana Berger,**  
Action NLP kouč i  
trener  
Naredni treninzi ličnog i  
profesionalnog razvoja u  
okviru Action akademije  
uspeha počinju od februara 2013.  
Info: [www.amc.rs](http://www.amc.rs)

## Izbegnite greške u proceni!

Ne dozvolite da se princ, posle početnog oduševjenja, pretvori u žapca

### ➔ Efekat oreola (halo efekat)

Pri ovoj vrsti procene, ljudima se dodaju određene osobine i karakteristike. Na primer, ako cenimo lepe manire, osobu koja ih poseduje procenićemo kao nekoga ko je ugledan, uredan, ljubazan, inteligentan...

### ➔ Logičke greške

Često procenjujemo osobe na osnovu pređašnjeg iskustva i na osnovu onoga što smatramo "logičnim", na primer, jak i mišićav muškarac procenjuje se kao previše aktivan ili agresivan.

### ➔ Greške iz naklonosti

Simpatičnim ljudima posebno smo naklonjeni pri proceni, pa negativne osobine često zanemarimo.

### ➔ Efekat funkcije

Kroz identifikaciju s funkcijom (na primer, policajac, lekar, sveštenik) osoba se procenjuje u skladu s opšteprihvaćenim stereotipima.

### ➔ Greške usled okolnosti konkretne situacije

Procena se zasniva isključivo na percepciji ponašanja u jednoj konkretnoj situaciji, iako u drugim situacijama ista osoba može da se ponaša i na sasvim drugačiji način.

### ➔ Ispunjena očekivanja

Ukazuju na to da se prema ljudima ponašamo upravo onako kako očekujemo da se oni ophode prema nama (često i na osnovu prvog utiska). Ako se za nekog ko nam se dopao na prvi pogled ispostavi da je ljubazan, prema njemu se i mi tako ponašamo, a da tek kasnije konstatujemo da se naše očekivanje o tome da je reč o "ljubaznoj osobi" pokazalo tačnim. Često se dešava da se neko ophodi ljubazno zato što reaguje na naše ljubazno ponašanje.