

Zatańczymy?

Taniec? Ale czy wywiad nie dotyczy dwojga (lub więcej) rozmówców? Teoretycznie tak. Ale w praktyce rozmowa kwalifikacyjna dotyczy komunikacji, a komunikacja zaczyna się przed wypowiedzeniem jednego słowa. W rzeczywistości dziesięciolecia badań wykazały, że w każdym akcie komunikacji 65 do 85 procent wiadomości jest przekazywane niewerbalnie. Może nawet więcej. Dzieje się tak nawet wtedy, gdy publiczność zebrała się, aby „usłyszeć” mowę. Badanie za badaniem pokazuje, że członkowie publiczności silniej reagują na mimikę, postawę i gesty rąk mówiącej niż na jej słowa. Ta część pokazuje, jak myśleć o rozmowie kwalifikacyjnej jako o tańcu - spotkaniu niedoszłych partnerów, którzy poruszają się i manewrują wokół siebie, komunikując się w języku słów i niesłów. Sugeruje strategię unikania posiniaczonych palców u nóg i sprawienia, by doświadczenie wydawało się bezwysiłkowe.

Cześć!

„On (lub ona) naprawdę wie, jak zrobić wejście!” Ile razy słyszałeś coś takiego? Niewątpliwie na tyle często, że stało się to banałem i nie zastanawiasz się zbyt nad tym, co to znaczy. Niemniej jednak wejście do pokoju stanowi mocne oświadczenie o tym, kim jesteś i kim myślisz, że jesteś. Trudne lub nienaturalne, ponieważ może się wydawać, że sprawia pozytywne „pierwsze wrażenie”, o wiele łatwiej jest to zrobić niż próbować cofnąć błędne pierwsze wrażenie. W rzeczywistości możesz nie mieć okazji nawet spróbować.

Chodź wysoko

Tak jak głębsze głosy mają tendencję do przekazywania większej władzy niż głosy o wysokim tonie, tak ludzie wysocy mają tendencję do dowodzenia większą władzą niż ludzie niskiego wzrostu. To niesprawiedliwe i strasznie powierzchowne, ale tak właśnie jest. Oczywiście nie oznacza to, że niskie osoby o wysokich głosach nie mogą zostać dyrektorami najwyższego szczebla (patrz Ross Perot), ale na pierwszy rzut oka wzrost ma znaczenie. Czy powinieneś nosić podwyższenia w butach? Niekoniecznie. Niskie kobiety mogą nosić wyższe obcasy, ale nie warto tu przesadzać. Bardziej efektywnym sposobem na zwiększenie wzrostu jest chodzenie wysoko. Nie wchodź skulony, pochylony lub garbiący się. Skoncentruj się na utrzymaniu wyprostowanej postawy, gdy wchodzisz do pokoju otwarcie i bez wahania. Wiadomość, którą chcesz przekazać, jest niewerbalna, ale można ją wyrazić słowami: wiem, jak się nieść.

Uśmiechaj się, kiedy to mówisz

Chodzenie wysoko nie oznacza przychodzenia jak John Wayne, z zaciśniętymi ustami i beznamiętnego. Wejdziesz z uśmiechem. Pozdrowienia, które rozpoczynają spotkanie, również należy wygłaszać z uśmiechem. Ostatnim mówcą publicznym, który zdobył publiczność bez uśmiechu, był Sir Winston Churchill, ale był światowym liderem, a poza tym toczyła się wojna. Prawdopodobnie nie masz żadnej z tych okoliczności, więc znacznie łatwiej będzie ci zdobyć publiczność uśmiechem niż spojrzeniem ponurej determinacji lub skrajnego strachu.

Spójrz „Im w oczy”

Jak tylko wejdiesz do pokoju, skieruj się na głównego rekrutera i spójrz mu w oczy. To komunikuje natychmiastową energię. Prawdopodobnie słyszałeś, jak ludzie mówią o „błysku” w czyimś oku. Właściwie wszyscy mamy błysk w oczach; jest to po prostu rzadko zauważane, ponieważ większość ludzi nie nawiązuje pełnego kontaktu wzrokowego, gdy się spotykają lub rozmawiają. Ty też masz blask. Wykorzystaj to. Od samego początku pojawia się jako przewód pod napięciem. Jeśli nie uda ci się nawiązać kontaktu wzrokowego, przynajmniej nie uda ci się „połączyć” z drugą osobą. Co gorsza,

możesz być postrzegany jako niezręcznie nieśmiały, niepewny siebie, a nawet wymijający („Co ona ukrywa? Dlaczego nie może spojrzeć mi w oczy?”).

Trochę serca w uścisku dłoni

W dawnych czasach (przynajmniej tak jak ich pamiętam) ojcowie spędzali czas ze swoimi synami (wtedy nie córkami) wyjaśniając, jak ważna jest dobra, solidna uścisk dłoni.

„Synu, to jest ważne!”

Ciekawe, mówisz?

Lubimy myśleć o sobie jako o „cywilizowanych” i „wyrafinowanych”, co przekłada się na „intelektualny” i „werbalny”. Ale fizyczny dotyk i fizyczne ciepło nadal wywierają silne wrażenie na ludziach i założę się, że większość z nas pamięta uścisk dłoni jakiejś spotkanej osoby - ponieważ był wyjątkowo ciepły i potężny, a może zimniejszy i bardziej martwy niż jakiegokolwiek zimno. , martwa ryba. Tak czy inaczej, zrobiło to wrażenie. Nie ma żadnej tajemnicy w dostarczaniu serdecznego uścisku dłoni:

1. Staraj się wejść z suchymi dłońmi. Dobrym pomysłem jest noszenie przy sobie chusteczki i wycieranie nią rąk przed wejściem do pokoju przesłuchań.
2. Zapewnij pełny, umiarkowanie ciasny chwyt.
3. Trzymaj drugą osobę za rękę o kilka ułamków sekundy dłużej, niż jest to naturalne.
4. Trzymając drugą osobę za rękę, spójrz jej w oczy.
5. Zaczynaj mówić, zanim odejdziesz: „Wspaniale cię poznać” lub „Cieszę się, że tu jestem”.

Proszę czekać, aby usiąść

Unikaj zawstydzających slapsticków muzycznych krzeseł, powstrzymując się od pośpiechu w poszukiwaniu miejsca. Czekaj. Uśmiechnij się. Nie tylko grzeczniej jest siedzieć jako ostatni, ale także dajesz kilka sekund na dosłowne spojrzenie. Stanie w pokoju, w którym siedzą inni, daje wrażenie autorytetu, choćby tymczasowego. Kiedy siedzisz, staraj się unikać sof lub zbyt miękkich krzeseł. Potrzebujesz krzesła, które utrzyma Cię w pozycji pionowej i pozwoli Ci utrzymać wyprostowaną postawę. Nie chcesz być widzianym, jak toniesz, zapadasz się lub zostajesz pochłonięty przez przeładowany mebel.

Pozwól swojemu partnerowi prowadzić (jeśli może)

Wywiad jest przedstawieniem i chociaż wejście jest ważną częścią spektaklu, przemówienie otwierające sztukę nie powinno być twoje. Niech osoba przeprowadzająca rozmowę kwalifikacyjną przemówi jako pierwsza. I słuchaj. To nie jest takie proste, a przynajmniej tak pasywne, jak się wydaje. W rzeczywistości skuteczne słuchanie jest zajęciem wymagającym umiejętności, które jest na tyle złożone, że zasługuje na osobny rozdział, który pojawia się zaraz po tym.

Trwanie w ciszy

Ale co się stanie, jeśli rozmowa kwalifikacyjna pozostanie niewerbalna? Nie ma gwarancji, że osoba prowadząca rozmowę kwalifikacyjną będzie sama, a nawet przygotowana. Wiele wywiadów zaczęło się od „Jak się masz?” tylko po to, by natychmiast zamilknąć. Możliwe jest również, że natknąłeś się na swego rodzaju „przeprowadzającego wywiad stresu”, który celowo wykorzystuje ciszę, aby sprawić, że poczujesz się niekomfortowo i zobaczyć, jak zareagujesz. W większości branż jest znacznie mniej prawdopodobne, że masz do czynienia z ankierem stresu niż z osobą, która jest po prostu

nieprzygotowana; jednak nie wykluczaj milczenia jako celowej sztuczki podczas rozmowy kwalifikacyjnej, zwłaszcza jeśli praca, do której dążysz, wiąże się z intensywnym kontaktem z klientem, sprzedażą lub negocjacjami. Kilka minut ciszy wyda ci się wiecznością i trudno ci będzie oprzeć się impulsowi wypełnienia ciszy czymkolwiek. Ale zanim się pośpieszysz, postaraj się ustalić, czy milczenie ankietera jest formą oceny, czy prośbą o pomoc. Jeśli osoba przeprowadzająca wywiad spogląda w dół, na bok lub nieco oddala się od ciebie, lub jeśli wydaje się, że przegląda jakieś dokumenty (być może twoje CV), znos milczenie. Oto jak:

- ▶ Nie denerwuj się. Możesz stać się skrępowany i zacząć czuć, że osoba przeprowadzająca rozmowę kwalifikacyjną skupia się na jakiejś wadzie w twoim wyglądzie lub zachowaniu. Pozbądź się tych myśli. Twoja samoświadomość sprawi, że zaczniesz się wiercić, poprawiać ubranie, odchrząkać i ogólnie wyglądać na zdenerwowaną, a może nawet przestraszoną.
- ▶ Staraj się skupić wzrok na rozmówcy. Nie oślepiaj, ale patrz spokojnym, ale wyczekującym spojrzeniem.
- ▶ Zachowaj spokój, po cichu licząc sekundy, które upłyną w ciszy: jeden słoń, dwa słoń, trzy słoń...

Wypełnianie ciszy

Czas zapełnić ciszę, gdy zobaczysz, że ankieter prosi o Twoją pomoc. Czy ankieter wydaje się nieśmiały? Czy on patrzy na ciebie z wyczekiwaniem, patrzy na ciebie, nie z dołu, nie z boku, nie na papiery na jego biurku; oczy szeroko otwarte, brwi wygięte w łuk, usta lekko rozchylone (nie zaciśnięte), jakby miał coś powiedzieć, a dokładniej odpowiedzieć na coś, co mówisz. To są sygnały oczekiwania. Czas przejść inicjatywę.

Przejmuję inicjatywę

Zaoferuj pomoc i przejmij prowadzenie, skupiając się na potrzebach rekrutera, a nie na swoich. To nie jest czas, aby zacząć ćwiczyć swoje referencje i kwalifikacje, ale zadawać wiodące pytania. Później znajdziesz wiele doskonałych pytań do rozmowy kwalifikacyjnej, ale na razie przygotuj się na zadanie wariacji na temat znanej gambity otwierającej sprzedawcę: „W czym mogę ci pomóc?” W rzeczywistości większość sprzedawców popełnia błąd, podchodząc do milczącego klienta z pytaniem „Czy mogę ci pomóc?” Zamiast tego zaczynaj od „Jak mogę ci pomóc?” jest bardziej skuteczne, ponieważ subtelnie zmusza klienta do skoncentrowania odpowiedzi, poinformowania sprzedawcy, w jaki sposób może pomóc. Spróbuj zapytać milczącego, ale wyczekującego rozmówcę: „Jak chciałbyś, żebym pasował do Twojej organizacji?” Lub: „Jak chciałbyś, żebym funkcjonował, aby zwiększyć sprzedaż (lub skrócić przestoje, zmniejszyć koszty, przyspieszyć czas reakcji lub cokolwiek, co Twoim zdaniem najbardziej bezpośrednio odpowiada potrzebom ankietera)?” Następnie oprzyj się na odpowiedzi rekrutera.

Budowanie bliskich relacji

Bliska relacja to relacja wzajemnego zaufania lub powinowactwa emocjonalnego. Zazwyczaj relacje rozwijają się przez długie relacje między przyjaciółmi, między małżonkami, między partnerami biznesowymi, między nauczycielami i uczniami. Ale w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej nie masz zbyt wiele czasu na rozwijanie relacji, chociaż jest to niezwykle ważne.

Magiczne słowa: „my”, „nas” i „nasz”

Być może najszybszym sposobem na stworzenie relacji jest wywołanie jej za pomocą kilku magicznych słów. Potrzebujesz magii, ponieważ relacja to nic innego jak magiczna przemiana ja i ty w my. Jak Ty to robisz? Jakie są magiczne słowa? To my, my i nasze zamiast ja, ja i ty. Oto jak działa magia:

Ty: Co uważasz za swoją największą potrzebę w takim a takim obszarze?

Rekruter: Zdecydowanie realizuję - wydawanie zamówień na czas.

Ty: Rozumiem. Pracując razem, moglibyśmy rozwiązać ten problem. Osiągnąłem X, Y i Z w Acme Widget i uważam, że moglibyśmy tutaj zastosować niektóre z tych rozwiązań.

Więcej słów i fraz do użycia

My, my i nasze to słowa włączenia, współpracy, koordynacji i sojuszu -istota relacji. Inne słowa, które przyczyniają się do tych wartości i uczuć, to...

burza mózgów

oferta

współpracować

otwarty umysł

współpracownik

synergia

przyznać

zespół

współpracować

gracz zespołowy

spółdzielnia

połączyć siły

Dobry słuchacz

razem

nagromadzenie

pracować razem

Spróbuj użyć tych słów na początku wywiadu. Możesz dalej rozwijać relacje, wybierając dodatkowe frazy z tych pięciu kategorii:

1. Zwroty, które przekazują pilną energię:

„Możemy rozwiązać ten problem natychmiast...”

„To jest coś, w czym bym dobrze...”

„Można to osiągnąć w [ramach czasowych]...”

„Nie martw się. Razem możemy sobie z tym poradzić...”

„Widzę, jak ważne jest to dla Ciebie...”

2. Zwroty do przekazania zrozumienia:

„Doceniam twoją pozycję...”

„Rozumiem sytuację, w której będziemy...”

„Pozwól, że się upewnię, że cię rozumiem...”

„Rozumiemy się...”

„Mówimy tym samym językiem...”

3. Zwroty promujące spokojną, kontrolowaną atmosferę:

„Porozmawiajmy o tym, abyśmy...”

„Może moglibyśmy się zgodzić...”

„Odniosłem wrażenie, że...”

4. Zwroty zapobiegające konfrontacji:

„Pozwól, że wyjaśnię moje myślenie...”

„Możemy przyjrzeć się alternatywom...”

„Wierzę, że możemy dojść do porozumienia...”

„Powinniśmy być w stanie się zgodzić...”

5. Zwroty do samoobrony:

„Oto sposób, w jaki to widziałem...”

„To był błąd, ale w tych okolicznościach...”

„To było wtedy moje odczucie...”

„Żałuję, że nie skorzystałem z mojej obecnej perspektywy czasu...”

„Oto jak pomyślałem, że należy to zrobić...”

„Pozwól, że wyjaśnię moje powody...”

Pogromcy bliskich relacji

Magia? Cóż, jeśli relacja jest magią, jest to również zaklęcie, które zbyt łatwo można złamać. Relacja wymaga koncentracji ze strony rekrutera i rozmówcy, a to nie zawsze jest możliwe. Chociaż możesz być w stanie skoncentrować się na tej perspektywie pracy jako czymś, co jest dla ciebie bardzo interesujące i wartościowe, osoba przeprowadzająca rozmowę kwalifikacyjną - nawet jeśli wie, że potrzebuje pomocy - może uznać konieczność rozmowy za niepożądaną przerwę w „prawdziwych sprawach” jego dzień. W rezultacie może się rozproszyć. Twoim zadaniem jest utrzymywanie go na właściwej drodze poprzez ciągłe i nieustanne odwoływanie się do jego własnego interesu.

Przerywanie i rozpraszenie uwagi

Rozmowa kwalifikacyjna przerywana telefonami i ludźmi wsadzającymi głowę w drzwi z taką czy inną prośbą może być irytująca, frustrująca, demoralizująca, a nawet rozdzierająca serce. Możesz też użyć tego potężnego narzędzia do pokonywania relacji na swoją korzyść. Załóżmy, że utknąłeś z niegrzecznym rekruterem, który odbiera telefony co kilka minut, może nawet dzwoni lub dwa, pozwala innym wejść, aby dostarczyć lub odebrać dokumenty i tak dalej. Twoja krew zaczyna się gotować. Masz

ochotę mu powiedzieć: „Słuchaj, nie potrzebuję tego. Gdybym chciał być traktowany niegrzecznie, przejechałbym się metrem. Ale nic takiego nie mówisz. Zamiast tego oferujesz współczucie tworzące relacje: „Wow! Naprawdę jesteś zajęty. Wygląda na to, że naprawdę potrzebujesz tutaj pomocy. Są szanse, że odłoży ten telefon, naprawdę spojrzysz na ciebie po raz pierwszy, potrząśnie głową i powie: „Po prostu jestem załatany. Tak. Potrzebuję pomocy. Zobaczmy, czy uda mi się nakłonić kogoś do odebrania tych telefonów...”

CPR

Jeśli rozmowa zostanie przerwana, a osoba prowadząca rozmowę jest wyraźnie rozkojarzona, utrata kontaktu z nią może opróżnić Cię z powietrza, pozbawić Cię energii lub oderwać wiatr od żagli. Utrata motywacji i koncentracji to poważny kryzys podczas rozmowy kwalifikacyjnej. Aby wyzdrowieć, musisz działać zdecydowanie. Pamiętaj o następujących kwestiach:

1. Nie bierz do siebie rozproszenia rozmówcy. Nie planował cię ignorować.
2. Spróbuj zaangażować rekrutera w to, co go rozprasza. Jeśli dostaje jeden telefon po drugim, wczuj się w presję, pod którą jest: „Naprawdę jesteś tu zajęty, prawda? Wygląda na to, że możesz skorzystać z wszelkiej możliwej pomocy, jaką możesz uzyskać”.
3. Daj mu czas i przestrzeń, której potrzebuje: „Proszę, śmiało zajmij się tym telefonem. Zablokowałem sobie wystarczająco dużo czasu na to spotkanie.
4. Nie przeprasza. Nie przeszkadzasz.
5. Nie sugeruj zmiany harmonogramu. Najlepiej, gdybyś przestał rozpraszać się. Jeśli jednak rekruter zasugeruje zmianę terminu, w pełni współpracuj (uważając, aby nie umawiać się na spotkanie, które może kolidować z innymi zobowiązaniami).
6. Nie poddawaj się.

Obolałe miejsca

Wciąż czytam, że dentyści przez cały swój zawód cierpią na niezwykle wysoki wskaźnik depresji, a nawet zachowań samobójczych. Może to dlatego, że strasznie trudno jest nawiązać kontakt, gdy sondujesz usta osoby spiczastym instrumentem ze stali nierdzewnej, próbując znaleźć ząb, który naprawdę boli. Kiedy rekruter trafi w bólałe miejsce, relacja może również się załamać. W sytuacji rozmowy kwalifikacyjnej będziesz musiał zachować - być może siłą - otwarty umysł. Będziesz musiał zawiesić swoją szczególną wrażliwość i uprzedzenia. Oprzyj się odruchowym reakcjom na uwagi lub insynuacje, które Cię dręczą. Jeśli coś dezorientującego lub nieprzyjemnego rzucisz się w twoją stronę, odpowiedz spokojnym „Nie jestem pewien, czy rozumiem, co przez to rozumiesz”, a nie czymś ostrzejszym. Albo po prostu pozwól temu przejść. Żadne miejsce nie jest idealne. Żaden szef nie jest doskonały. Prawdą jest też, że niektóre miejsca i niektórzy szefowie są tak dalekie od ideału, że wręcz okropne. Ale staraj się podejmować ostateczne decyzje na własnym terenie, z dala od miejsca rozmowy, a nie na rozmowie kwalifikacyjnej i pod wpływem chwili. Jeśli ankieter zaatakuje cię w słabym punkcie – na przykład porażkę z przeszłości - zrób wszystko, co w twojej mocy, aby zachować dobre relacje, obracając atak na swoją korzyść. Ogólnie rzecz biorąc, gdy sondowana jest awaria lub inne bolesne miejsce, nie panikuj, nie wstydź się, nie oferuj wymówek. Zamiast tego wyjaśnij swoją porażkę i opisz, czego się z niej nauczyłeś.

Słowa i wyrażenia, których należy unikać

Nie ryzykuj storpedowania relacji ze źle dobranymi słowami i frazami. Unikaj następujących:

1. Język, który jest ścierny:

„Nie rozumiesz...”

"Mam rację ..."

„Dokąd właściwie jedziesz...?”

"Jesteś w błędzie ..."

"Jesteś błędny ..."

„Co to za sugestia...?”

„Nie podoba mi się...”

2. Język, który unika odpowiedzialności:

„To nie była moja wina...”

„To nie była moja odpowiedzialność...”

„Nic o tym nie wiedziałem...”

„To nie była moja sprawa...”

„Tak a tak powinien był zrobić to a to...”

3. Bezsensowny lub zbędny język:

„Coś w rodzaju...”

"Mniej więcej ..."

"Rodzaj ..."

"Chyba ..."

"Jeśli wiesz co mam na myśli ..."

„To, co naprawdę próbuję powiedzieć, to...”

„Wiesz” (jak w „Byłem uważany za gracza zespołowego, wiesz”).

"Dobrze?" (jak w „Nie możesz oczekiwać sukcesu w ten sposób, prawda?”)

"Rozumiesz?" (jak w „To był jedyny sposób na wykonanie zadania, rozumiesz?”)

„Lubię to” (jak w „Zrobię to od razu”).

Język ciała: elokwencja bez słów

Zaczełliśmy od mowy ciała twojego wejścia i pierwszego wrażenia. Nie zaniedbuj tego kluczowego aspektu swojego występu w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej.

Wzmocnij wywiad dzięki „Zrelaksowanej energii”

Wszyscy słyszeliśmy termin „energia nerwowa”. To nie jest to, co chcesz przekazać w rozmowie kwalifikacyjnej - stukanie stopami, rzucanie oczami, bębnienie palców. Zamiast tego chcesz stworzyć wrażenie zrelaksowanej energii, połączenie entuzjazmu i pewności siebie - co można podsumować słowem równowaga. Poniższe wskazówki pomogą Ci osiągnąć zrelaksowaną energię równowagi.

Jak oddychać

Wszyscy mamy wzorce oddychania, które są dla nas naturalne i wygodne. Kiedy stajemy się zdenerwowani lub zdenerwowani, oddychanie zazwyczaj staje się płytsze, krótsze i szybsze. Jest to zauważalne nie tylko dla Ciebie, ale najprawdopodobniej dla każdego wnikliwego ankietera. Na szczęście możesz nauczyć się oddychać powoli i głęboko, nawet gdy jesteś zdenerwowany. To wymaga trochę przemyślenia, ale można to zrobić, a zrobienie tego przyniesie ci korzyści na dwa sposoby: (1) Uchroni twoją nerwowość przed transmisją, a co za tym idzie, (2) sprawi, że poczujesz się mniej zdenerwowany. Przypomnij sobie Williama Jamesa w Rozdziale 6, „Sprytna sala recepcyjna”: Boimy się, bo uciekamy.

Nie podawaj im głowy

Na dobre lub na złe, twoja głowa i twarz „mówią” językiem ciała z wielką elokwencją. Oto podstawowe słownictwo:

- ▶ Przechylenie głowy na bok wskazuje na zainteresowanie i uważne słuchanie. Drapanie się po głowie oznacza zmieszanie lub niedowierzenie.
- ▶ Przygryzanie warg sygnalizuje niepokój.
- ▶ Lekko wysunięty podbródek wyraża pewność siebie; śmiało wysunięty podbródek zostanie prawdopodobnie zinterpretowany jako arogancja.
- ▶ Opuszczony podbródek oznacza postawę obronną lub niepewność.
- ▶ Zwężenie oczu oznacza niezgodę, urazę, złość lub dezaprobatę. Znaczne zwężenie może sugerować zdziwienie.
- ▶ Unikanie kontaktu wzrokowego niesie ze sobą nieszczerłość, strach, wykręty lub przynajmniej brak zainteresowania.
- ▶ Stałe spojrzenie sugeruje co najmniej arogancką potrzebę kontroli; w najgorszym przypadku puste wpatrywanie się wydaje się dziwne.
- ▶ Uniesienie brwi oznacza zaskoczenie lub niedowierzenie.
- ▶ Spoglądanie znad okularów sugeruje zwątpienie i niedowierzenie.

Przydatne porady

Ręce, obok głowy i twarzy, są najpłynniejszymi nośnikami mowy ciała. Możesz używać ich świadomie, aby pomóc okiełznać lub odprowadzić energię nerwową. Na przykład możesz chcieć robić notatki podczas rozmowy kwalifikacyjnej. Możesz także gestykulować ręką, aby doprowadzić do domu różne punkty werbalne. Ważne jest jednak, aby nie pozwolić, aby ręce i ramiona wymknęły się spod kontroli, gestykulować zbyt szeroko lub wiercić się. Pamiętaj o następujących znakach i sygnałach:

- ▶ Otwarte dłonie, dłońmi do góry, sugeruj szczerłość i otwartość.

- ▶ Skrzyżowanie rąk przed klatką piersiową oznacza nieposłuszeństwo, defensywność, opór, agresywność lub zamknięty umysł.
- ▶ Pocieranie tyłu głowy lub szyi sugeruje frustrację lub zniecierpliwienie.
- ▶ Pocieranie oczu, uszu lub boku nosa wskazuje na wątpliwości.
- ▶ Załamywanie rąk to silna oznaka niepokoju.
- ▶ Pocieranie rąk komunikuje pozytywne oczekiwanie.
- ▶ Trzymanie palców dłoni w stylu szykownym daje pewność siebie.

Podobnie jak w przypadku ruchów głowy, pozycji głowy i wyrazu twarzy, nie wykonuj ani nie powtarzaj żadnego pojedynczego gestu przez dłuższy czas. Niezależnie od subtelności mowy ciała, którą chcesz przekazać, Twoim głównym celem jest przede wszystkim wyglądanie na żywego!

Najmniej, co musisz wiedzieć

- ▶ Duża część twojej wiadomości - co najmniej 65 do 85 procent - jest przekazywana niewerbalnie, poprzez mowę ciała, a ta komunikacja zaczyna się od twojego wejścia do pokoju.
- ▶ Unikaj nadmiernego niepokoju: nie wdrapuj się na swoje miejsce i nie spiesz się, aby wypełnić niezręczną ciszę. Wiedz, kiedy znosić ciszę, a kiedy przejąć inicjatywę.
- ▶ Niezbędne jest budowanie relacji – poczucia zaufania i wzajemnego zainteresowania – z ankieterem; jest ustalana za pomocą środków werbalnych i niewerbalnych. Zwróć uwagę na słowa, których używasz, a także na język ciała.