

PIERWSZE WRAŻENIE.

Efekt Halo (efekt aureoli i efekt Golema)



Jak to możliwe, że wyrabiamy sobie opinię o nowo poznanej osobie w ciągu 30 sekund? Nawet jeżeli nie odezwała się do nas ani jednym słowem? Dlaczego na skutek pewnego mechanizmu psychologicznego zwanego **efektem halo**, niektórym osobom przypisujemy więcej pozytywnych cech i zachowań (**efekt aureoli / anielski efekt halo**) a innym ludziom więcej cech negatywnych niż mają w rzeczywistości (**efekt Golema / szatański efekt halo**).

Pierwsze wrażenie i związane z nim mechanizmy postrzegania i wartościowania nowo poznanej osoby, to bardzo ważny element wiedzy o psychologii klienta, którą powinien posiadać każdy kto zawodowo zajmuje się profesjonalną obsługą klienta, czy też sprzedażą produktów i usług. [Pierwsze wrażenie](#) i właściwe wykorzystanie w budowaniu relacji z

klientem **efektu halo**, to umiejętność wpływająca na wykreowanie procesu sprzedaży zakończonego sukcesem handlowym.

Efekt halo towarzyszący pierwszemu wrażeniu występuje w dwóch różnych i zgoła przeciwnych postaciach. Pierwsza forma to, "**efekt Golema**" nazywany też "**szatańskim efektem halo**". Druga forma, to "**efekt aureoli**" znany również pod nazwą "**anielskiego efektu halo**". Zanim jednak przejdziemy do bardziej szczegółowego omówienia **efektu Golema** i **efektu aureoli** skupmy się na samym pierwszym wrażeniu.

Pierwsze wrażenie - najważniejsze aspekty

Pierwsze wrażenie można zrobić tylko raz. To prawda stara jak świat i nadal aktualna.

Pierwsze wrażenie jest odruchem instynktownym. **Pierwsze wrażenie**, to nic innego jak emocje, skojarzenia, myśli i opinie, które wywołasz u nowo poznanej osoby podczas waszego pierwszego kontaktu. **Bardzo ważną informacją**, którą warto zapamiętać, jest to że, na podstawie pierwszego wrażenia osoba, która dopiero co cię poznała, wyrobi sobie na twój temat opinię. Oceni, czy może mieć do ciebie zaufanie, określi twój status społeczny i inteligencję, oceni, czy jesteś sexy i czy jesteś człowiekiem sukcesu, czy też osobą niezaradną życiowo.

Podsumowując, **pierwsze wrażenie** jakie robimy tworzy nasz wizerunek i opinię u nowo poznanych osób, które dzięki niemu, kolokwialnie mówiąc "szufladkują" nas do różnych stereotypów.

Trzy najciekawsze aspekty pierwszego wrażenia:

Po pierwsze, pierwsze wrażenie trwa od jednej dziesiątej sekundy, tak nie zrobiłem błędu, od jednej dziesiątej sekundy do maksymalnie 30 sekund. To trochę zaskakujące jak szybko, ktoś może wyrobić sobie zdanie na nasz temat. 30 sekund i już wie jacy jesteśmy. Po prostu niebywałe!

Po drugie, pierwsze wrażenie powstaje pod wpływem komunikatów niewerbalnych, które wysyłamy do nowo poznanej osoby. Ponieważ o komunikacji niewerbalnej znajdziesz na naszej witrynie oddzielne artykuły, to przypomnę tylko, że jest część komunikacji interpersonalnej związanej z mową ciała, postawą, mimiką twarzy, gestami, ubiorem, estetyką wyglądu etc. Jest to dla mnie bardzo intrygujące, że jeszcze nie zdążyłem nic powiedzieć a dzięki temu, że to właśnie komunikaty niewerbalne budują w dużej mierze **pierwsze wrażenie**, ktoś ma już wyrobione zdanie na mój temat. To taki bardzo ciekawy mechanizm.

Kwestia trzecia, efekt pierwszego wrażenia, które na kimś wywrzemy może utrzymywać się nawet przez 6 miesięcy. Przez nawet pół roku możesz spotykać się z kimś, pracować, utrzymywać kontakty biznesowe czy też handlowe a i tak nadal będziesz oceniany przez pryzmat pierwszego wrażenia, które wywarłeś na początku znajomości.

Jak zrobić dobre pierwsze wrażenie, czyli wywołać anielski efekt halo?

Jak więc zrobić dobre pierwsze wrażenie? Oto kilka porad, które mogą wziąć sobie do serca np. handlowcy, osoby starające się o pracę oraz wszyscy managerowie i specjaliści, dla których [profesjonalna obsługa klienta](#), to obszar aktywności zawodowej. Managerom kierującym pracownikami również polecam poniższe zasady, bo zrobienie dobrego pierwszego wrażenia na pracownikach wpływa pozytywnie na ich motywację.

Przede wszystkim zadbaj o komunikację niewerbalną, czyli:

- **Właściwą mimikę twarzy.** Szczery uśmiech będzie niezastąpiony.
- **Pamiętaj, aby utrzymywać tak zwaną otwartą postawę ciała,** używaj gestów otwartości, unikaj krzyżowania rąk i nóg. Plecy wyprostowane, klatka piersiowa do przodu.
- **Witając się z nowo poznaną osobą uściśnij jej rękę w sposób zdecydowany,** ale nie za silny. Pamiętaj "miękką rączką" na nikim nie zrobisz dobrego wrażenia. Nikt nie chce poczuć zimnej galaretki w swojej dłoni.
- **Patrz prosto w oczy i nie unikaj kontaktu wzrokowego.** Choć, tu mała uwaga, nie rób tego w sposób natarczywy czy ostentacyjny.
- **Pamiętaj o zasadach savoir vivre.** O używaniu takich słów jak dzień dobry i konieczności wyraźnego przedstawienia się z imienia i nazwiska nie muszą chyba przypominać.
- **Trzeba pamiętać o właściwym stroju.** Stara zasada "jak cię widzą tak cię piszą" dotyczy właśnie pierwszego wrażenia.

Obiecałem jeszcze, na początku artykułu, rozwinięcie pojęć "[efekt aureoli](#)" i "**efekt Golema**" nierozzerwalnie związanych z pierwszym wrażeniem.

Efekt Halo - efekt aureoli

Anielski efekt halo, w psychologii nazywany "**efektem aureoli**" to skłonność do automatycznego, podkreślam automatycznego przypisywania kolejnych pozytywnych cech osobie, u która zrobiła nas "**dobre pierwsze wrażenie**".

Na przykład ktoś jest odebrany w pierwszym wrażeniu jako "uśmiechnięty i dobrze ubrany", więc zapewne jest również dobrze wychowany, miły, sympatyczny, ma poczucie humoru, jest dobrym słuchaczem i osobą ciepłą w kontaktach z otoczeniem. Oczywiście te dodatkowe cechy nie muszą być zgodne z rzeczywistością, natomiast, tak jak napisałem, zostały one przypisane intuicyjnie wskutek "dobrego pierwszego wrażenia". Osoby, które zostaną otoczone **efektem aureoli** zazwyczaj mogą liczyć na szybszą i łatwiejszą realizację swoich oczekiwań czy celów. Zaś w wypadku porażek czy potknięć otoczenie, przypisujące im "aureolę" jest gotowe szybciej wybaczyć i zapomnieć ewentualne wpadki.

Efekt Halo - efekt Golema

Szatański efekt halo, znany jest też w literaturze jako "[efekt Golema](#)". Efekt Golema, jak już domyślasz się, to przeciwieństwo efektu aureoli. Jeżeli zrobisz na kimś "fatalne pierwsze wrażenie", to konsekwencją będzie przypisanie ci, oczywiście w sposób automatyczny i nieświadomy, kolejnych negatywnych cech dotyczących na przykład twojego charakteru czy

zachowań. W takim wypadku możesz zapomnieć o tym, aby otoczenie, które Cię "golemizuje" wybaczyło ci twoje potknięcia lub wpadki. Wręcz przeciwnie mogą być one nawet wyołbrzymiane.

Na koniec artykułu, krótkie pytanie. Spróbuj, choćby intuicyjnie, na nie odpowiedzieć. Który efekt halo: aureoli czy Golema, jest silniejszy i trwa dłużej? Efekt Golema. Niestety. Pocieszające jest to, że pierwsze wrażenie, które wywieramy na nowo poznanej osobie, niezależnie czy jest to klient, pracodawca, przełożony, czy też nowy sąsiad lub sąsiadka, zależy w dużej mierze od nas. Jeżeli będziesz stosować się do porad zawartych w tym artykule, czy też sugestii wyniesionych ze szkoleń, to masz bardzo dużą szansę, że będzie cię otaczać anielski efekt halo (efekt aureoli).

Autor:

Daniel Bogusz - Prezes Zarządu w B&O NAVIGATOR Firma Szkoleniowa.