

# udaimoniak

lutylmarzec 2009

Eudaimonia Beata Dyczewska  
ul. Gwiazdzista 27/230, 01-651 Warszawa, gsm: +48 695 661 007,  
NIP: 113-230-46-77, REGON: 140048828  
<http://www.eudaimonia.com.pl> - email: [office@eudaimonia.com.pl](mailto:office@eudaimonia.com.pl)



## Witaj,

Mamy już w pełni 2009 rok. Wielu z nas zastanawia się czy kryzys jest w Polsce, czy będzie czy też jak to jest. Ja odpowiedzi na to pytanie nie znam i pewnie wielu z Was też poprawnej odpowiedzi nie zna. Dlatego nie o kryzysie będzie.

Rok 2009 jest już rokiem ciekawym, w którym wydarzy się bardzo dużo ciekawych rzeczy. I mam na myśli rynek ciekawych szkoleń. Do Polski przyjeżdża coraz więcej bardzo dobrych trenerów z zagranicy, którzy wiele wnieśli w rozwój tego co dziś nazwać można terapią i nowoczesnym treningiem umiejętności miękkich.

Jeszcze niedawno wraz z kolegami dyskutowaliśmy o tym czy Richard Bandler w ogóle do Polski przyjedzie, bo to za drogo i ma jakieś skojarzenia z tą częścią świata. Kiedy jedna z koleżanek powiedziała mi w ubiegłym roku gdzieś w październiku, że prawdopodobnie go widziała w Warszawie to trochę mi się śmiać chciało i skończyło się na tym, że po prostu nie widziała Bandlera nigdy na żywo więc i łatwo o pomyłkę.

I nagle tuż przed Bożym Narodzeniem gruchnęło, że Richard Bandler wraz z Jonem La Vallem poprowadzą dwudniowy warsztat na temat: Umysł zacznij z niego wreszcie korzystać. A więc stało się. Jedną z najważniejszych osób w NLP będzie w Polsce i poprowadzi warsztat szkoleniowy. I pewnie kiedyś taki warsztat wystarczyłby na cały rok, ale kiedyś.

Ten rok będzie pełen niespodzianek. Już był Stephen Gilligan, uczeń Gregory Batesona i Miliona Ericksona, wspaniały terapeuta, który potrafi wzbudzić siłę Twojego Ja w najbardziej pozytywną energię. Za chwilę przyjedzie Christopher Carres, hipnoterapeuta, który lubi prowadzić pokazy hipnozy scenicznej, Michael Perez, jeszcze jeden hipnotyzer, jak zwykle wpadnie z terapią prowokatywną Frank Farrely. Latem zawita Nick Kemp coach prowokatywny, który będzie uczył jak prowadzić taki coaching.

Jeszcze wiosną ponownie w Polsce będzie Robert Dilts, który tym razem opowie o NLP i marketingu. Zapowiedzieli się również Suzi Smith, terapeutka zdrowia, Tim Hallbom i Kevin Hogan. Tradycyjnie na początku lata Richard Bolstad poprowadzi wspaniały warsztat o coachingu i o metforach. W listopadzie, po raz drugi w tym roku, przyjedzie do Polski Lucas Derks, autor Panoramy Społecznej na 5-dniowy warsztat certyfikacyjny.

Pod koniec roku Andrew Austin po raz kolejny przyjedzie z warsztatem tym razem o sztuce aktorskiej w warsztacie coacha i terapeuty. I wiem, że nie są to jeszcze wszyscy, którzy już wiadomo, że przyjadą do Polski dzielić się swoim doświadczeniem. Ich wiedza najczęściej wynika w wielu lat doświadczeń w tym co robią, z prowadzonych terapii, coachingów i szkoleń.

W tych ciekawych czasach, kiedy być może jest lub będzie kryzys, wiedza, którą możesz zdobyć w trakcie warsztatów Mistrzów, którzy przyjadą do Polski może okazać się wyjątkowo cenna. To możliwość nowego zawodu, nowych umiejętności, nowej jakości życia i sposobu na znalezienie się w nadchodzącej rzeczywistości.

Ciekawe jak chcesz w tym być. ☺

*Piotrek Podgórski*  
*podgorski@eudaimonia.com.pl*

## SPIS TREŚCI

1. *Joanna Miziula* **strona 4**
2. Okiem trenera - O relacjach, klientach, potencjale i kryzysie - *Joanna Miziula* **strona 5**
3. Moc samoakceptacji - strategie samoakceptacji - *Emilia EMI Białczak* **strona 7**
4. Strach i pragnienie - opowieść o wyborze - *Beata Dyczewska* **strona 9**
5. Internetowa Królowa -  
*Piotr Mazurowski, Architekt komunikacji marketingowej, trener, mówca* **strona 12**
6. ILE SŁÓW SŁYSZYSZ?...a ile rozumiesz? - *Joanna Miziula* **strona 13**
7. Syndrom Matki i Kultura korporacyjna czyli wyjdź z pudełka -  
*Piotrek Podgórski* **strona 17**
8. Kalendarz klubu **WW4A** - Win Win for All **strona 20**

## CYTAT

*I zawsze pamiętaj, że jesteś kimś wyjątkowym. Jedyne, co musisz zrobić, to pozwolić innym zobaczyć, że taki jesteś.*

Milton H. Erickson

---

## 1. Joana Miziula

### **Specjalizacja trenerska:**

Jest ekspertem jeśli chodzi o takie obszary jak rozwój osobisty, sprzedaż, obsługa klienta, komunikacja, zarządzanie czasem, zarządzanie zespołem, budowanie i rozwój zespołu.

### **Przygotowanie trenerskie, doświadczenie biznesowe:**

Trener biznesu z kilkuletnią praktyką szkoleniową, kilkunastoletnią praktyką zawodową i różnymi doświadczeniami między innymi z branży prawniczej, eventowej, finansowo-ubezpieczeniowej, telemarketingowej.

Cechuje ją indywidualne podejście do każdej osoby, umiejętność zrozumienia rzeczywistych potrzeb klienta i wypracowania wspólnie z nim rozwiązań, które pomagają osiągnąć założony przez niego cel, praca uwzględniająca potencjał i zasoby każdego klienta.

Realizowała projekty szkoleniowe w korporacjach, sektorze MSP, a także z osobami indywidualnymi. Autorka wielu szkoleń, warsztatów i prezentacji, w których łącznie wzięło udział około 1000 osób.

Pracowała jako aplikant sądowy, konsultant, doradca finansowo-ubezpieczeniowy, mentor, specjalista, osoba odpowiedzialna za rekrutacje wewnętrzne i trener w wielu firmach. Była współorganizatorem kilku dużych eventów- jak Mikołajki Folkowe i Letnia Ogólnopolska Spartakiada Prawników. Za swoją pracę była wielokrotnie nagradzana i doceniana.

Poza wiedzą i doświadczeniem praktycznym posiada również gruntowne przygotowanie teoretyczne- studia prawnicze, studia podyplomowe na kierunku psychologia biznesu, liczne kursy i szkolenia z dziedzin, którymi się zajmuje zawodowo.

Autorka wielu artykułów i publikacji zamieszczanych na różnych forach i portalach.

### **Po co chce pracować z ludźmi jako ich trener:**

Od dawna fascynowali ją ludzie- to jacy są, w jaki sposób rozmawiają ze sobą, jak się zachowują, jak budują i pielęgnują relacje między sobą, dlaczego jedni osiągają w życiu wszystko, czegokolwiek się dotkną, a inni ciężko pracują na swój kawałek szczęścia i ciągle jest on przed nimi, nieosiągalny. W praktyce okazało się, że była dobrym obserwatorem tegoż życia i osobą trafnie umiejącą zadawać odpowiednie pytania we właściwym na nie czasie i znajdującą równie trafnie właściwe rozwiązania. Jej marzeniem było połączenie potrzeby dzielenia się wiedzą- także w oparciu o własne, przeróżne doświadczenia, z pasją poznawania, odkrywania i poszukiwania, ciekawością drugiego człowieka i otwartością na nowe wyzwania. Stąd pomysł pracy jako trener i mentor oraz zajęcia się zawodowo pracą z ludźmi i dla ludzi- prywatnie i w biznesie. Cokolwiek robię- jestem praktykiem, który teorię zamienia na pożądaną przez Was efekt końcowy. I równie dobrze, jak też z konkretnym założonym wcześniej wynikiem pracuje z koleżanką, przyjaciółmi, jak i ze zwykłymi pracownikami, menagerami, dyrektorami czy też prezesami zarządu w firmie. Uwierz- wszystko jest możliwe. Wystarczy jedynie chcieć...lub aż chcieć, aby dostać to na czym nam zależy:-)

## MOTTO:

**"Cokolwiek zamierzasz zrobić, o czymkolwiek marzysz, zacznij działać. Śmiałość zawiera w sobie geniusz, siłę i magię."**

Johann Wolfgang Goethe

**"Jeżeli pragniemy porozumienia z innymi, musimy zdawać sobie sprawę, że różnimy się od siebie pod względem sposobu postrzegania świata i niech ta prawda będzie wskazówką przy wszelkich kontaktach z ludźmi."**

Anthony Robbins

Tym właśnie kieruje się w życiu osobistym i wielkim biznesie.

### **Zamiłowania i pasje:**

- psychologia - bo daje podstawy wiedzy o "środku" człowieka - daje lepsze zrozumienie tego, jakie procesy zachodzą w innych ludziach i w sobie samym i jakie są interakcje pomiędzy nami.
- szkolenia - bo najlepiej w życiu robić to, co jest pasją i co sprawia radość. Tak już jest człowiek skonstruowany, że najchętniej dąży do szczęścia i przyjemności, a więc i ja przed tym się nie bronię- łączę pracę z pasją i wielką przyjemnością.
- zarządzanie - bo pozwala dobrze zagospodarować swój potencjał w zakresie kontaktów z innymi, jak i kwestii bardziej nieuchwytnych - jak czas.
- literatura - bo książki czytane ćwiczą umysł, dają siłę, wzbogacają słownictwo, dają nam czas dla nas, poprawiają koncentrację, a przede wszystkim rozwijają wyobraźnię.
- motocykle - bo z tą pasją chyba się urodziłam, a poza tym pozwala mi poznać mnóstwo innych ludzi o innych poglądach, przez co uczymy się wielu rzeczy od siebie wzajemnie - jak choćby tolerancji dla odmienności.
- szybowce - bo czasem trzeba oderwać się od ziemi, jak myśl, żeby nabrać dystansu, innego oglądu rzeczywistości i "poukładać się" wewnątrznie, przełamać własne bariery i utarte schematy, a także pokazać, że tak się jak najbardziej da.
- człowiek - bo jest wartością samą w sobie, a czasem jest ciekawą zagadką z zaskakującym rozwiązaniem.
- i wiele wiele innych. ☺

*Joanna Miziuła*  
*miziulai@eudaimonia.com.pl*

## **2. OKIEM TRENERA - O relacjach, klientach, potencjale i kryzysie**

Nie tak dawno rozmawiałam z kolegą. Padło standardowe pytanie „Jak leci? Jak tam rozwój firmy? Co słychać?”...i tak nawiązała się ciekawa dyskusja o szkoleniach, klientach, ich zdobywaniu, utrzymaniu, różnych zachowaniach, budowaniu relacji, potencjale, rozwoju i- jakże by inaczej- o kryzysie.



Zacznę od końca- kryzys. Jest? Czy go nie ma? A jak jest, to jak wygląda, czym się przejawia, po czym mogę poznać, że jest kryzys? No i ważne- czy dla każdego oznacza on to samo? Każdy to powtarza- prasa, radio, telewizja, znajomi, w firmie, na podwórku, w sklepie, u rodziny, sąsiadów, znajomych i długo by tu wymieniać gdzie jeszcze, ale na dobrą sprawę większość jak zapytać- nie wie co to jest, ale na wszelki wypadek się boi.

Wiecie jak to jest, jak się słyszy, że sobie nie zdajemy sprawy z ..., że giełda ..., że fundusze ..., że banki ..., bo w prasie ..., a w Internecie to ..., a już w telewizji ..., że jest źle i lepiej nie będzie to zaczynamy siłą rzeczy podświadomie w to wierzyć. Takie małe szachrajstwo mózgu. A skoro tak to działa, to może by w drugą stronę? Może warto spróbować czy naszemu mózgowi uda się nas „oszukać” pozytywnie. Może warto, zanim się będzie siać strach, załamywać się i powtarzać za innymi „jest kryzys, jest kryzys, kryyyyyzys...”, postawić sobie pytania choćby takie jak:

1. Czego chcę?
2. Czego potrzebuję w związku z tym problemem?
3. Po czym poznam, że mam to, czego potrzebuję?
4. Jakie moje zdolności, umiejętności, zasoby pomogą mi, aby osiągnąć to, czego pragnę?

Czy to nam trochę zmienia proces myślenia i postrzegania? Mnie tak.

A wracając do początku- kontrakt szkoleniowy. Mamy po jednej stronie nas- trenerów, a po drugiej szefa firmy. Rozmawiamy, negocjujemy, ustalamy, badamy potrzeby, słuchamy, notujemy, ogólnie robimy wszystko co się w takich sytuacjach robi aby się dogadać. I dwie kwestie: z jednej strony mamy założony cel szefa firmy, jego wizję potrzeb pracowników i naszego, trenerskiego w tym udziału, a z drugiej- mamy to samo tylko widziane oczami pracowników. A, no i my, w tej scenie występujemy także my- trenerzy.

Zazwyczaj jest tak, że trenera szuka się dopiero gdy w firmie coś się zaczyna dziać (pod warunkiem, że firma nie wybierze prostszego i szybszego rozwiązania, ale i bardziej krótkowzrocznego- cięcia kosztów). Jest nieciekawie, motywacja spada, sprzedaż leży, ludzie markotni i narzekają. Szef ma gotową wizję i wyobrażenie (sytuacja, przyczyna- ludzie nie umieją sprzedawać) i ma też wizję lekarstwa- zaaplikuje szkolenie (akcja) z technik sprzedażowych. Powinno pomóc (reakcja- będą więcej sprzedawać), bo przecież on najlepiej wie co jest na rzeczy w jego firmie i jego ludziom, a ty się ciesz pracowniku, bo w innych firmach szef tak może o ciebie nie zadbać. Czy aby zawsze, na pewno szef ma rację? Ano niestety różnie z tym bywa.

No więc szef zaczyna rozglądać się za firmą szkoleniową lub po prostu trenerem. Zaczynają się spotkania, rozmowy, prezentacja ofert i oczywiście rozmowy o kosztach szkolenia. Pominę tu dokładne szczegóły wyłaniania szczęśliwca. Założmy, że to w końcu nas wybrano/ mnie wybrano. W większości wypadków w tym momencie szef oczekuje, że na podstawie jego wyobrażenia oprzemy całe szkolenie i co więcej, że to szkolenie przyniesie zakładany cel. Oj, uwaga- mina. A gdzie są oczekiwania, potrzeby pracowników? Czyli tych, którzy pracują na dochód firmy, którzy spotykają się z problemem X, czy problemem Y i którzy gdzieś tam po ciuchu mówią, że „wiesz, wszystko pięknie, ale my techniki sprzedaży znamy. Problem w komunikacji. I warunki w firmie coraz gorsze się robią...”. Sytuacja nam się zmienia, bo okazuje się nagle, że to nie techniki sprzedaży są potrzebne żeby uzdrowić sytuację, a być może szkolenie z motywacji, zarządzania, komunikacji na linii szef- podwładny i to nie szkolenie przewidziane dla pracowników tylko dla szefa, plus kilka innych kwestii.

Co więc się dalej może zdarzyć? Jak może się dalej sytuacja rozwinąć? Różnie. Szef może wybrać kierunek wszechwiedzy i jedynej wyroczni i wtedy do nas należy decyzja czy machamy ręką, bierzemy pieniądze i robimy co zleceniodawca każe (efekty

przemilczmy), czy nie bierzemy pieniędzy, nie bierzemy zlecenia, bo rezultat będzie żaden, za to niezadowolenie zleceniodawcy ogromne. Szef może też zmienić zdanie i wybrać inną firmę, nawet nie tyle, by tamtej narzucić własne zdanie, ale np. może „głupio” będzie mu się nam przyznać, że mamy rację. Wreszcie szef może obrać kierunek efektywności, sensowności i dobrze zainwestowanych pieniędzy.

Wybór należy do szefa. My zaś możemy jedynie pomóc w wyborze jak najlepszych w danej sytuacji rozwiązań, wspierać rozwój, uczestniczyć w rozwijaniu idei „organizacji uczącej się” i spinać w jedną całość to, co z jednej strony szef wymyśli i to, czego rzeczywiście potrzebują pracownicy pod kątem potencjału, zasobów, wizji i misji za rok, za dwa, za dziesięć lat i więcej. ☺

Joanna Miziuła  
miziula@eudaimonia.com.pl

### 3. Moc samoakceptacji - strategie samoakceptacji

Co myślisz o sobie?  
Co myślisz o swoim ciele, gdy patrzysz w lustro?  
Jak postrzegasz siebie w oczach innych?

Nie wiem, jak Ty ale ja w swoim życiu często słyszałam od kobiet, że są grube i brzydkie.  
Zabawne jest to, że często były to odpowiedzi na szczere komplementy.



Zdarzyło mi się obserwować ludzi, którzy mówili, że chcą jeździć pięknym mercedesem i wyjeżdżać na egzotyczne wycieczki ale nie są milionerami. Ci ludzie mawiali: „Gdybym był Billem Gates'em” itp.

Czy zdarza Ci się patrzeć na siebie jakbyś był/a mrówką w porównaniu z „wielkimi” tego świata?

Co Cię od nich różni?  
Masz takie same dwie ręce i mózg jak oni. Wielu z nich miało podobne możliwości do Ciebie aby osiągnąć to, o czym Ty też marzysz.

**Czym się różnią ludzie, którzy przez całe życie mówią, że marzą o czymś ale to tylko marzenia od tych, którzy mówią i realizują te marzenia?**

**Różnią się nastawieniem.**

Oni są nastawieni, zaprogramowani na sukces, bo się kochają i nie wahają się sięgnąć po swoje marzenia.

Gdy siebie akceptujesz w pełni, nie potrzebujesz już ludzi, do zaspokajania Twoich emocjonalnych potrzeb. Gdy tak się dzieje, stajesz się inny niż wcześniej w relacjach z Twoim otoczeniem. Przestajesz nalegać na zauważanie Cię, na spotkania, na słuchanie Cię, po prostu już tego nie potrzebujesz. Czujesz się dobrze sam/a ze sobą.

I co wtedy się dzieje z Twoim otoczeniem? ...

Zaczyna do Ciebie Ignąć. Ludzie chcą być blisko Ciebie, bo emanujesz bezinteresowną miłością, której chcą zaznać. Oni chcą się czuć jak Ty. Wiedzą, że nic od nich nie chcesz i

za tym idzie również ich zaufanie do Ciebie. Wierzą, że będziesz dobrym wsparciem dla nich niezależnie do płaszczyzny: biznes, społeczeństwo, rodzina. Często możesz zauważyć, że otwierają się przed Tobą i zdradzają Ci dużo swoich tajemnic, bo czują, że nigdy nie wykorzystasz tego przeciwko nim i mają rację.

Ludzie do Ciebie lgną, bo czują, że ich w pełni akceptujesz. Możesz oczywiście nie akceptować niektórych zachowań, które są odbierane przez innych lub przez Ciebie jako niekorzystne.

Twoja miłość do siebie stanowi jakby tarczę dla tzw. Wampirów energetycznych. Ich też akceptujesz i ich strzały trafiają w przestrzeń.

### **Jak się akceptować?**

#### Pierwsza i podstawowa strategia: **odpuść sobie.**

Odpuść sobie chwilę, kiedy zadręczałeś/łaś się negatywnymi myślami. Odpuść sobie dążenie do samoakceptacji. To się stanie samo i nagle to zauważysz. To jest proces, który przechodzisz już teraz. Kwestią zmian, czyli czasu, jest to, żebyś to zauważył/ła.

#### Druga strategia: **odpuść innym.**

Zauważ, że to co było istnieje tylko w Twoich wyobrażeniach o tym. Sam/a tworzysz negatywne emocje związane z wydarzeniami z przeszłości. Zauważ korzyści płynące z bardziej lub mniej traumatycznych doznań w Twoim życiu. Gdyby ich nie było, nie był/abyś takim człowiekiem jakim jesteś teraz. Może dało Ci to możliwość współodczuwania z innymi, zrozumienia dla ich stanów emocjonalnych, tolerancję, motywację do działań, które doprowadziły Cię do tego momentu, gdy czytasz ten artykuł.

Zauważ, że gdy nie masz wymagań wobec innych ludzi, oni nie mają możliwości niespełnienia Twoich oczekiwań, więc nie zrnią Cię w żaden sposób. Zrozum, że Ty decydujesz o swoich stanach emocjonalnych. Po co masz się denerwować, jeśli w tym czasie możesz być spokojny/na...?

#### Trzecia strategia: **bądź otwarty/a.**

Gdy ktoś chce Ci coś przekazać lub jesteś świadkiem jakiegoś zdarzenia lub uczestniczysz w jakimś zdarzeniu, staraj się spojrzeć na nie z kilku różnych punktów widzenia. Wczuj się w różne role. Pozwoli Ci to na rozwój. Porzuć stereotypy i zdania większości. Staraj się zauważyć nawet w człowieku bezdomnym, którego spotykasz, jakąś naukę dla siebie lub możliwość udzielenia mu pomocy merytorycznej.

#### Czwarta strategia: **rób sobie dobrze.**

Staraj się dawać sobie prezenty, jakbyś zabiegał/ła o ukochaną osobę. Jeśli masz ochotę na czekoladę, to jedz. Bez poczucia winy z powodu sprawiania sobie przyjemności, na pewno nie utyjesz. Ci, którzy mnie znają, wiedzą, że jestem szczupła i wyglądam zdrowo i wynika to z tego, że nigdy nie odmawiam sobie jedzenia i słodkich smakołyków. Potrafię zjeść całe opakowanie Ptasięgo mleczka na raz o północy i mieć z tego przyjemność bo wolę to niż zadręczanie się.

Ważne by żyć bez poczucia winy, że dajemy coś sobie. Tu wracamy do początku: odpuść sobie.

Odpuść sobie i daj sobie też wolny czas mimo tego, że ktoś chce, żebyś pracował/a lub coś dla niego/niej zrobiła. Jeśli nie masz ochoty zrobić czegoś dla tej osoby lub chciałeś/łaś wcześniej zrobić coś dla siebie, powiedz NIE.

#### Piąta strategia: **bądź wdzięczny/na.**

Dziękuj sobie i innym za korzystne dla Ciebie działania. One czasem mogą wydawać się nieprzyjemne, np. krytyka, ale zauważ ich wartość.

W momencie, gdy jesteś w stanie wdzięczności, Twoje ciało reaguje pozytywnie.

Możesz stanąć przed lustrem, spojrzeć sobie w oczy i powiedzieć: dziękuję Ci .....(tu Twoje imię), że prowadzisz mnie dobrze moją drogą, że jestem teraz tu gdzie jestem. Powtarzaj takie podziękowanie z uśmiechem i przytuleniem (jeśli tak czujesz) po każdym udanym przedsięwzięciu, które nazywasz Twoim sukcesem.

**Szósta strategia:  bądź sprawiedliwy/wa.**

Pewnie już wiesz, że nikt nie jest lepszy ani gorszy. Każda istota jest inna. Każde doświadczenie w Twoim życiu jest inne. Jeśli będziesz to widział/a, dostrzeżesz wartość swoją wśród wielkich ludzi i wielkość ludzi małych, co napełni Cię Harmonią.

Któregoś dnia zauważysz, a może już to się stało, że życie w takiej Harmonii sprawiło, że się zupełniekochasz, co z kolei sprawia, że zupełnie i bezinteresowniekochasz innych. Od tego momentu możesz zwać się człowiekiem oświeconym i.. nie odczuwać pychy z tego powodu. ;)

Powodzenia. Czekam na wiadomość, że udało Ci się pokochać siebie.

Jeśli masz jakieś pytania, chętnie udzielę odpowiedzi.

**ALOHA ☺**

*Emilia EMI Białczak*  
*bialczak@eudaimonia.com.pl*

#### **4. Strach i pragnienie - opowieść o wyborze**

Wszyscy podejmujemy w życiu decyzje. Każdego dnia dokonujemy wyboru – zakupu, wizyty, kontaktu, partnera czy nawet ubrania, jakie mamy na siebie włożyć. Zastanawialiście się kiedyś czym kierujecie się, decydując się na daną rzecz lub wyjście?



Wiele osób pewnie odpowie, że zakupy to akurat robi w sposób racjonalny. Ok, może zostawmy zakupy, bo to oddzielny, długi temat. Zastanówmy się chwilę nad zwyczajnymi wyborami życiowymi, którym zawsze towarzyszą emocje. Nota bene praktycznie wszystkie decyzje wywołują w nas emocje. I to nimi się kierujemy. Których emocji zatem należy słuchać bardziej – przecież wszystkie są potrzebne i czemuś służą. Część osób po prostu stara się uciec od problemu, jaki ma w danej sytuacji, podejmując najkrótszą, lecz często krótkoterminową drogę. W taką pułapkę wpadają częstokroć osoby z problemami na tle żywienia (myślę tu przede wszystkim o anoreksji i bulimii), pożyczania pieniędzy (spłacający kredyty kredytami) czy wszelkiego rodzaju uzależnień. Ludzie Ci wybierają najprostsze wyjście, będące ucieczką od niewygody. Zamiast tego mogliby zrobić coś innego – wyznaczyć sobie nowy, lepszy cel i do niego podążać. Ucieczka jest niczym kupowanie biletu na pociąg – w pierwszej klasie, najlepiej przy oknie – jednak, gdy pani w okienku zapyta dokąd, nie usłyszysz odpowiedzi.

Znałam kiedyś parę bliźniąt.

Jako małe dzieci miały jedno bardzo piękne marzenie – poznać świat. Dlatego pewnego słonecznego poranka postanowiły wyruszyć w długą podróż, by zobaczyć, co takiego może się kryć za horyzontem, widzianym z murów swego miasta.

Bardzo chciały poznać świat, lecz trochę się bały. W końcu w obecnych czasach nietrudno o złych i nieuczciwych ludzi, którzy mogliby wyrządzić im jakąś krzywdę – przecież to były jedynie dzieci. Dlatego postanowiły, że za każdym razem będą prosić, jakiegoś z napotkanych wędrowców o możliwość towarzyszenia im w podróży.

Tak zrobiły. Kiedy opuściły swoje rodzinne miasteczko, udały się na rozstaje dróg, gdzie krzyżowały się szlaki handlowe, bo z tego miejsca najłatwiej było ruszyć w czymś towarzystwie. Gdy tylko dotarły do wielkiego, drewnianego drogowskazu, zauważyły przyjaźnie wyglądającego wędrowca. Był to postawny mężczyzna o śniadej cerze, ubrany w nieco orientalne szaty, choć nieszczególnie zdobione. Miał poważną, lecz miłą twarz. Podeszły do niego i zapytały:

- Drogi Wędrowcu, czy zechciałbyś pomóc nam w naszej wędrowce? Jesteśmy małymi dziećmi, które chcą zwiedzić świat, ale trochę boimy się podróżować same. Przy Tobie czuliśmy się bezpieczniej, a i mielibyśmy z kim porozmawiać.
- Dobrze, właściwie, dlaczego nie? Mogę Wam potowarzyszyć.
- Dziękujemy bardzo. Tylko widzisz, jesteśmy bliźniętami, które nigdy się nie rozstają. Zawsze, gdy gdzieś idziemy trzymamy się za ręce. Dlatego możesz wziąć tylko jedno z nas za rękę. Będziesz miał przez to jedno z nas trochę bliżej. To drugie także będzie przy Tobie, ale nieco dalej. Czy możesz się na to zgodzić? To dla nas bardzo ważne, ponieważ jeszcze nigdy nie podróżowaliśmy osobno.
- Dobrze. Zatem skoro mam wybrać jedno z Was, by szło bliżej mnie, potrzebuję znać przynajmniej Wasze imiona, bo jak inaczej mógłbym wybrać?
- Ja mam na imię Strach.
- A ja mam na imię Pragnienie.

Wędrowiec spojrzął na słodkie dziecięce buzie i, ponieważ w oczach jednego z nich zauważył coś jakby smutek, zrobiło mu się go odrobinę żal. Postanowił wybrać to właśnie bliźnię na swego bliższego towarzysza, by choć trochę go pocieszyć.

- Jesteście identycznymi bliźniętami na pierwszy rzut oka, ale coś skłania mnie, by jednak wybrać Strach. – i powiedziawszy to ujął maleńką dłoń wybranego bliźnięcia.

Początkowo, gdy podchodził do drogowskazu, nie wiedział jeszcze dokąd będzie szedł. Droga, jaką do tej pory zmierzał, rozwidła się w tym miejscu na dwie inne, mniejsze dróżki. Mógł iść albo w lewo, albo w prawo, ponieważ prosto do przodu już się dłużej nie dało. Teraz, trzymając Strach za rękę, od razu wybrał ścieżkę w lewo, wiodącą przez las.

Szli długo w gęstwinie pnączy i pruchniejących starych drzew. Słońca nie było widać zza warstwy gęstych chmur. Musieli przedzierać się przez liczne rozpadliny. Czasem zdawało im się, że śledzą je jakieś leśne zwierzęta. Byli już bardzo zmęczeni, gdy dotarli do kolejnego miasta. Zapadał wieczór. Idąc ulicami, mijali domy, karczmy i stajnie. Ludzie zamykali przed nimi okna. Nie mieli, gdzie przenocować. Dlatego zatrzymali się już poza miastem przy drodze prowadzącej do kolejnego rozwidlenia szlaków.

Po chłodnej, nie do końca przespanej nocy, obudzili się rano we mgle i postanowili ruszyć dalej do nowego rozwidlenia. Gdy doszli do drogowskazu, dzieci przemówiły do Wędrowca.

- Drogi Wędrowcu, dziękujemy Ci za Twoje uprzejme towarzystwo i możliwość przebycia kawałka drogi. Wiele zobaczyliśmy i doświadczyliśmy, podróżując z Tobą. Ale teraz już się tu pożegnamy, by móc poprosić innego wędrowca o kolejny kawałek podróży.

Wędrowiec skłonił się lekko i jakby z nostalgią ruszył dalej samotnie. Kiedy tylko zniknął za zakrętem, pojawił się nowy wędrowiec. Lekkiej postury, lecz z ciepłym i radością malującymi się na twarzy. Dzieci podeszły do niego i zapytały:

- 
- Drogi Wędrowcu, czy zechciałbyś pomóc nam w naszej wędrówce? Jesteśmy małymi dziećmi, które chcą zwiedzić świat, ale trochę boimy się podróżować same. Przy Tobie czuliśmy się bezpiecznie, a i mielibyśmy z kim porozmawiać.
  - Dobrze, właściwie, dlaczego nie? Mogę Wam potowarzyszyć.
  - Dziękujemy bardzo. Tylko widzisz, jesteśmy bliźniętami, które nigdy się nie rozstają. Zawsze, gdy gdzieś idziemy trzymamy się za ręce. Dlatego możesz wziąć tylko jedno z nas za rękę. Będziesz miał przez to jedno z nas trochę bliżej. To drugie także będzie przy Tobie, ale nieco dalej. Czy możesz się na to zgodzić? To dla nas bardzo ważne, ponieważ jeszcze nigdy nie podróżowaliśmy osobno.
  - Dobrze. Zatem skoro mam wybrać jedno z Was, by szło bliżej mnie, potrzebuję znać przynajmniej Wasze imiona, bo jak inaczej mógłbym wybrać?
  - Ja mam na imię Strach.
  - A ja mam na imię Pragnienie.

Wędrowiec spojrzął na słodkie dziecięce buzie i, ponieważ w oczach jednego z nich zauważył iskrę uśmiechu, zrobiło mu się przyjemniej na duszy. Postanowił wybrać to właśnie bliźnię na swego bliższego towarzysza, by mogli zarażać się tym uśmiechem w oczach nawzajem.

- Jesteście identycznymi bliźniętami na pierwszy rzut oka, ale coś skłania mnie, by jednak wybrać Pragnienie. – i powiedziawszy to ujął maleńką dłoń wybranego bliźnięcia.

Początkowo, gdy podchodził do drogowskazu, nie wiedział jeszcze dokąd będzie szedł. Droga, jaką do tej pory zmierzał, rozwidlała się w tym miejscu na dwie inne mniejsze dróżki. Mógł iść albo w lewo, albo w prawo, ponieważ prosto do przodu już się dłużej nie dało. Teraz, trzymając Pragnienie za rękę, od razu wybrał ścieżkę w prawo, wiodącą przez równinę.

Szli łąkami skąpanymi w słońcu. Pili wodę z krystalicznie czystych strumieni. Nawoływali do ptaków, które z wielkim zaciekawieniem oglądały trójkę wędrujących ludzi. Gdy weszli do nowego miasta, ludzie częstowali ich jedzeniem, a pewna para staruszków zaproponowała, by się u nich zatrzymali na pewien czas, po ich dzieci już dawno wyszły z domu. Mijały kolejne dni wędrówki, a pogoda nie zmieniała się. Ciągłe przyjemne wiosenne słońce zaglądało im w twarz. I nie pamiętam już czy kiedykolwiek się rozstali...

Jest to jedna z moich ulubionych opowieści. Strach i Pragnienie towarzyszą każdej decyzji. I każde z nich ma swoją funkcję do spełnienia – strach ostrzega, pragnienie popycha. Jednak, jeśli zawierzymy jedynie obawom, nigdy nie ruszymy w miejsce, w które chcielibyśmy dojść. Bo zawsze będzie jakieś wytłumaczenie. Pragnienie, będące marzeniami, pozwoli zdobyć się na odwagę życia w pełni, życia marzeniami, jakie postanowimy spełniać. Trzymając je mocno za rękę. ☺

*Beata Dyczewska*  
*beatina@eudaimonia.com.pl*

## 5. Internetowa królowna

*Za siedmioma górami, za siedmioma rzekami i siedmioma lasami, mieszkała królowna i mówiła: Ja, to cholera mam wszędzie tak daleko!*



Aż nadszedł magiczny dzień. Po wielu latach spędzonych tak w samotności, gdzieś na wieży, do królowny zawitał książę. Przybył swoim białym, mechanicznym rumakiem, z przytwierdzoną na dachu drabiną. Pięknie odziany w kombinezon z emblematem młodzian, dziarsko wspiął się na wieżę i zainstalował królownie ... dostęp do internetu. Uśmiechnął się, wręczył fakturę i tyle go widziała. Tak zaczyna się bajka o *Cywilizacji, czyli nieskończonym stwarzaniu potrzeb, których nam nie potrzeba.*

I tak oto, włos na głowie Królowny jeżył się coraz bardziej i bardziej, kiedy zaczęła dowiadywać się coraz to nowych, niesamowitych rzeczy! Pierwszy link sponsorowany w wyszukiwarce od razu próbował namówić ją: *Teraz masz szansę przekłuć sobie uszy i zabrać dodatkową parę do domu!* Szybko też wydało się, że operacja plastyczna biustu ulubionej aktorki, zdrada, rozwód czy impreza zakrapiana alkoholem z udziałem gwiazd – są najczęściej poszukiwanymi tematami przez jej poddanych. Tym bardziej, że wśród użytkowników serwisów plotkarskich dominują przedstawiciele 2 zawodów: wojskowi i policjanci!

Jej ekonomowie skrzętnie podliczyli: 10 milionów Polaków prowadzi podwójne życie! Prawie co trzeci z nas, aktywnie korzysta z serwisów społecznościowych. Dowiedziawszy się o tym, Królowna od razu wygrzebała jakieś stare, oprawne w skórę albumy ze swoich lat szkolnych i wzięła się do tworzenia swojego, iście królewskiego profilu na Naszej-Klasie. Spotkała tam swojego dawnego kolegę z ławy szkolnej. Pochwalił się jej, że 4 na 10 internautów niczego się nie boi w związku z używaniem sieci. To odważni ludzie, ci moi poddani – napisała mu na komunikatorze Królowna. *Strach ma wielkie oczy. Zatwardzenie jeszcze większe* – zripostował jej dawny kolega posyłając stosownego emotikona. *Pewnie są tak odważni, ponieważ wciąż wśród klientów e-sklepów dominującą grupę stanowią ci, co deklarują że nie mają żadnych dochodów, szczególnie, że dzieci i młodzież stanowią 80 % internautów.*

I tak, nasza Królowna, dzień po dniu, z godziny na godzinę, i co raz częściej także w nocy zasiadała przed płaskim oknem na cyfrowy świat. Włączyła się w nurt nowoczesności i stała się przeciętnym użytkownikiem internetu. Najwięcej czasu, ponad 8 godzin w miesiącu, poświęcała tropieniu dawnych znajomych w serwisie Nasza-Klasa, informacji poszukiwała przez 6 godzin miesięcznie w Google'ach, a swoją wiedzę uzupełniała dzięki Wikipedii przez blisko 50 minut. Czy zastanawialiście się kiedyś, ile godzin spędzacie przed ekranem komputera? Ilu osobom zdarzyło się nie przyznawać do tego ile faktycznie mija wam czasu w towarzystwie sieci i komputera? Najczęściej, wygląda to tak, iż zasiadamy do naszej maszyny i zaczynamy bezmyślnie klikać w kolejne linki i zakładki, które prowadzą do kolejnych linków i zakładek, które prowadzą do kolejnych i kolejnych i tak po kilku godzinach, święcie przekonani o wykonaniu jakiejś ciężkiej i pożytecznej pracy uświadomiamy sobie, że wciąż przed nami stoją te same co rano ważne i niecierpiące zwłoki zadania. Bo *Człowieka można ocenić po jego Temporary Internet Files...*

Całe Królestwo coraz bardziej odnajduje się w sieci. Ponad połowa poddanych trzyma komputer pod swoją strzechą, a każdy trzeci na stałe jest wpięty w sieć. Toteż nie dziwi, że coraz więcej i więcej kupujemy. I choć w ostatnim roku mniej zakupiliśmy książek, to zaczęliśmy bardziej interesować się usługami finansowymi. Częściej kupujemy w sieci spokój dzięki ubezpieczeniom i dostatnie życie w przyszłości dzięki funduszom inwestycyjnym. Najczęściej kupowane w sieci są obecnie ubrania i buty. Cóż, niewiast wciąż jest mniej wśród internautów, a w życiu mężczyzny przychodzi taki czas, że trzeba

kupić skarpetki. I rzeczy staną się bliższe, także na allego, szczególnie *antyczne biurko dla kobiety z grubymi nogami i dużymi szufladami*.

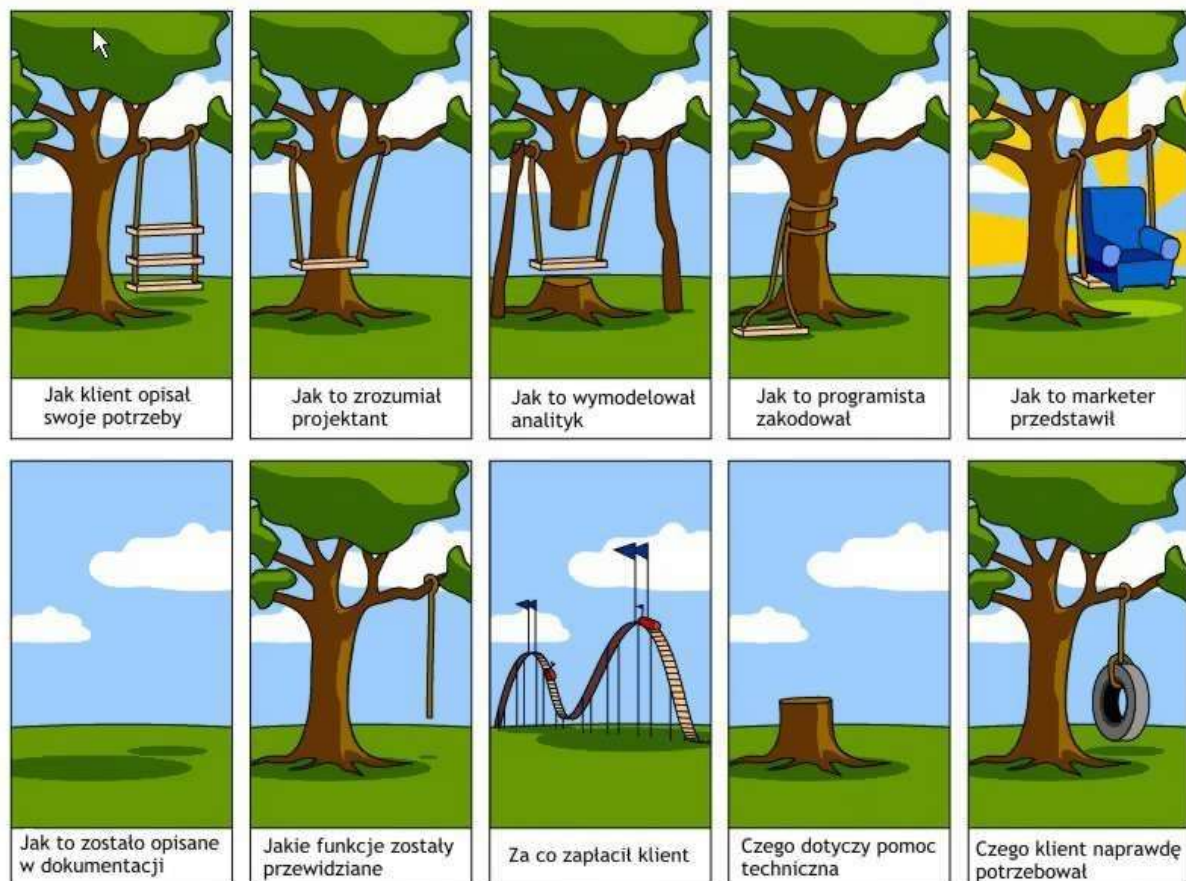
Królowa w swojej wieży nie raz kłopotowała się z wirusem. Robaki i trojany także gościli nieproszone na jej sprzęcie. Dworzanie spamowali na potęgę. A najbogatszy z nich, niejaki Bill Gates, bogacił się na nieświadomych zagrożenia masach.

Najważniejsze przesłanie z tej opowieści, to zapamiętaj, że przeglądarka internetowa Internet Explorer to program, który służy do przeglądania internetu z Twojego komputera i na odwrót. ☺

*Piotr Mazurowski*  
Architekt komunikacji marketingowej, trener, mówca  
[mazurowski@eudaimonia.com.pl](mailto:mazurowski@eudaimonia.com.pl)

## 6. ILE SŁÓW SŁYSZYSZ?...a ile rozumiesz?

Serfując swojego czasu po necie znalazłam taki oto obrazek:



P3A UPLOADER  [www.p3a.microchip.net.pl](http://www.p3a.microchip.net.pl)

Najpierw prawie się popłakałam ze śmiechu, a zaraz potem westchnęłam ciężko, że tak niestety często potrafi wyglądać analiza potrzeb klienta, na podstawie której handlowiec dostarcza temuż klientowi potrzebny produkt czy usługę.



O samej potrzebie analizy potrzeb ani tym, jak się ją robi nie będę tu pisać, bo to temat na osobny artykuł. Zastanówmy się jednak dlaczego dzieje się tak, jak na powyższym rysunku i gdzie jest przysłowiowy pies pogrzebany.

Otóż wydawałoby się, że o wadze skutecznego komunikowania się nie trzeba w dzisiejszych czasach chyba nikomu przypominać. Na każdym prawie kroku słyszymy „chcę żebyś mnie dobrze zrozumiał”, „chcę żebyś zrobił to czy tamto”, „chcę żebyś mi dał to czy tamto”, „chcę żeby to mi zapewniło, miało, zabezpieczało, ...”. Skąd więc w rezultacie końcowym wychodzi coś zupełnie innego? Na czym polega dobra komunikacja?

Najprościej rzecz ujmując, płynny przepływ informacji wymaga z jednej strony sprawnego nadawania komunikatów, a z drugiej ich właściwego odbioru. Tak więc precyzyjne wyrażanie się jest tu bardzo istotną sprawą. Cóż to jednak znaczy? Ano tylko tyle i aż tyle, że odbiorca ma zrozumieć nadawcę dokładnie tak, jak ten życzył sobie być zrozumiany. W skutecznej komunikacji sygnały, informacje wysyłane przez nadawcę odpowiednio oddają jego intencje, zaś interpretacja odbiorcy jest zbieżna z zamiarami tego pierwszego, a ponieważ komunikujemy się cały czas- nawet wtedy, kiedy jesteśmy dogłębnie przekonani, że tego nie robimy- należy zwrócić baczną uwagę na samego siebie.

Według różnych światowych badań, kanał wizualny naszej komunikacji to około 55% naszego sposobu porozumiewania się. Nie oznacza to oczywiście, że słowa są mniej ważne od sposobu ich przekazywania. Z pewnych jednak względów, które za chwilę wyjaśnię, najwięcej uwagi należy poświęcić właśnie jemu.

Przede wszystkim i najważniejsze- treść musi iść w parze z formą, inaczej ta może wszystko zepsuć, a tego przecież nie chcemy. Warto więc zwrócić uwagę na kilka rzeczy:

1. Wyraz twarzy- nasze emocje są przekazywane poprzez jej mimikę (choć nie tylko). Są odbierane nawet w sposób nieświadomy, więc każda niezgodność deklarowanych i prawdziwych uczuć ujawni się na naszej twarzy, zaś odbiorca zauważając to, potraktuje tę niezgodność jak kłamstwo.

2. Kontakt wzrokowy- świadczy o naszym zainteresowaniu rozmową. Warto więc pamiętać, aby patrzeć w oczy naszemu rozmówcy. Oczywiście piszę tu o spokojnym patrzeniu, pełnym uwagi i zrozumienia, a nie o nachalnym czy aroganckim wpatrywaniu się w kogoś lub wręcz miażdżeniu wzrokiem drugiej strony. Uciekając wzrokiem, błędząc gdzieś tam ponad głową swego rozmówcy dajemy do zrozumienia, że mało on nas obchodzi albo to co ma do powiedzenia albo i jedno i drugie lub też, że jesteśmy bardzo niepewni tego co mówimy, co się równa z komunikatem „nie do końca mu wierzę...będę czujny”

3. Postawę i ruchy ciała- sposób, w jaki siedzimy, chodzimy czy stoimy jest wyrazem naszej pewności siebie lub nieśmiałości, zadowolenia lub smutku. I znowu wyniki badań- na dowód, że istnieją zależności między sposobem poruszania i postawą a statusem społecznym.

Z tym ostatnim nie zgodziłabym się może w każdym przypadku, ale jakby ująć to w kategorii bardzo ogólnej reguły to ok., coś w tym jest.

Wracając do pewności siebie lub nieśmiałości itd., pewnych rzeczy, żeby nie musieć wierzyć na słowo, warto doświadczyć. Spróbujcie na przykład wyjść na ulicę przygarbieni,

---

smutni, źli, powtarzając sobie w głowie najgorsze rzeczy o sobie. A następnym razem wyjdźcie wyprostowani, uśmiechnięci i przypominajcie sobie wszystkie najfajniejsze momenty w Waszym życiu. I co? Jest jakaś różnica?

4. Gestykulację- takie gesty jak wyciągnięcie ręki czy pomachanie są działaniami świadomymi. Inne, jak np. dotykanie czoła, pociąganie za ucho, drapanie się po głowie, zasłanianie ust, czynione są nieświadomie. Warto więc wiedzieć, jaki niosą ze sobą komunikat, ale warto też pamiętać, by nie interpretować gestu w oderwaniu od kontekstu- czytaj np. krzyżowanie ramion-postawa zamknięta, czy też najzwyczajniej w świecie jest mi zimno.

Kontrola nieświadomej gestykulacji nie zawsze jest możliwa, a kiedy jest, wymaga wiele wysiłku. W związku z czym autentyczność naszych przekazów i czystość intencji jest jedyną obroną przed byciem postrzeganym jako krętacz, kłamca czy manipulator. Lepiej wprost powiedzieć o swoim rozdrażnieniu czy niezadowoleniu niż starać się je ukryć.

Gesty powinny przede wszystkim podkreślać sens naszej wypowiedzi, przyciągać uwagę do omawianej sprawy czy pojęcia.

Inną stroną naszych przekazów jest kanał wokalny. Odpowiada on mniej więcej w 38% za stosunek nadawcy do odbiorcy i odwrotnie. Słowa mogą, jak wiemy, zmieniać swoje znaczenie w zależności od tego, w jaki sposób zostaną wypowiedziane. Intonacja, tembr głosu, rozkład akcentów, tempo czy pauzy wskazują stany emocjonalne oraz stosunek mówiącego do słuchacza.

Jeżeli zależy nam na precyzyjnej komunikacji, zwracamy uwagę na to, co mówimy, ale również jak mówimy. Zanim się więc odezwiemy, starajmy się dobrze przemyśleć to, co chcemy zakomunikować, komu chcemy to zakomunikować, a następnie dobieramy środki przekazu tak, aby treść była zgodna z naszymi intencjami. Dbajmy o precyzję myśli, słów i zachowań. Jeżeli te trzy rzeczy są spójne, także nasza komunikacja będzie spójna i wiarygodna, a przez to my będziemy odbierani jako godni zaufania i komunikatywni.

Starajmy się mówić krótko, zwięźle i na temat (chodzi tu o tzw. precyzję wypowiedzi- czyli wyraźnie artykułujmy, krótkie zdania, odpowiednia dykcja i pauzy) do tego zdecydowanie podkreślajmy istotne szczegóły za pomocą odpowiedniej gestykulacji. Należy też pamiętać o aktywnym słuchaniu- czyli słuchamy i w razie potrzeby powtarzamy kluczowe informacje własnymi słowami (tzw. parafraza) lub prosimy o to drugą stronę (tzw. klaryfikacja). Uwaga jednak, aby nie parafrazować faktów. Na przykład- ktoś mówi „mam za mało pieniędzy na to rozwiązanie...”. Parafraza faktu- „Czy dobrze Cię zrozumiałem, że masz za mało pieniędzy na to rozwiązanie?”.

Odbiór tego dla siebie systemem pojęć, który w pewnych sytuacjach może być nieczytelny dla innych. Innym z założenia językiem i za pomocą innych gestów będziemy zwracać się do niewykwalifikowanego robotnika na budowie, innym do profesora wyższej uczelni. Oczywiście nie jest i nie może być to sztywny i stały podział, bo są niewykwalifikowani robotnicy, którzy zasobem słownictwa, wiedzą niejednego pozytywnie zaskakują, a że są niewykwalifikowanymi robotnikami to już zupełnie inna historia. Generalnie różnice w wiedzy, wykształceniu, zdolnościach czy inteligencji, nawet jeśli staramy się ich nie dostrzegać, istnieją i wpływają znacząco na nasze możliwości i umiejętności komunikacyjne. Stąd bardzo ważne jest dostosowanie sposobu mówienia do naszego odbiorcy poprzez dobór odpowiedniego słownictwa, języka pojęć.

Dobłą techniką może być tu próba wczucia się w sytuację rozmówcy (tzw. decentracja). Polega to na przyjęciu jego perspektywy, postawieniu się w jego sytuacji i skupieniu na tym, jak my sami czulibyśmy się i postępowali w danej sytuacji. Trudne? Być może na początku, ale do nauczenia się. Ponadto starajmy się dokładnie reagować na sposób mówienia i poruszania się rozmówcy (technika odzwierciedlenia). I nie chodzi tu bynajmniej o „małpowanie” kogoś (bo wtedy możemy osiągnąć skutek odwrotny od

---

zamierzonego), ale o dyskretnie i z umiarem dopasowanie naszych reakcji do jego reakcji, co w efekcie końcowym pozwoli zbudować więź emocjonalną i dobre relacje, zaś naszemu rozmówcy da poczucie, że jesteśmy tacy jak on, podobnie rozumiemy i podobnie odczuwamy.

Jest jeszcze jeden element, o którym często zapominamy- ludzkie ograniczenia komunikacyjne wynikają także bardzo silnie z kultury i środowiska, w jakim jesteśmy wychowani. Nawet nie zdajemy sobie sprawy jak wiele tkwi w nas przekonań na temat innych i jak często ujawniają się one w naszym sposobie myślenia, a co za tym idzie, porozumiewania. Przykład? Na przykład my, a mniejszości narodowe, my, a subkultury. Kolejna kwestia- bardzo często nie doceniamy efektu tzw. pierwszego wrażenia, które powstaje głównie na podstawie obserwacji „mowy ciała” drugiego człowieka, czyli niczego innego jak właśnie obserwacji gestów, postawy, ruchów ciała, mimiki. Dlaczego głównie? Ano dlatego, iż stosunek między gestami, a słowami wynosi mniej więcej 2:1. Posługujemy się bowiem około milionem gestów i tylko pięciuset tysiącami słów, a to duża dysproporcja. Badania naukowe dowiodły, że 99% opinii o drugim człowieku powstaje w ciągu pierwszych kilku sekund, choć niektórzy wydłużają ten czas i do 90 sekund kontaktu (1,5 minuty). Jaki płynie z tego wniosek?

Na pewno taki, iż wyrobienie sobie opinii na czyjś temat nie powinno opierać się na jednym spotkaniu z tą osobą, gdyż może to stać się źródłem wielu nieporozumień w przyszłości. Zapewne nie raz zdarzyło Wam się uznać kogoś na pierwszy rzut oka za osobę nieprzyjazną tylko dlatego, że przy pierwszym kontakcie coś burknęła do Was pod nosem? A przecież mogła akurat być na przykład zajęta, zamyślona, zdenerwowana itd. Stan psychofizyczny jest jednym z poważniejszych przyczyn nieporozumień. Pamiętajmy więc, że to jeszcze niczego nie dowodzi, że każdy ma prawo mieć tzw. gorszy dzień. Albo na przykład osoba konkretna i precyzyjna w swoich wypowiedziach. Często możemy uznać ją za mało kontaktową, wręcz gburowatą tylko dlatego, że nie wdaje się w pogawędki o życiu, jeśli my akurat jesteśmy osobami bardziej wylewnymi i lubiącymi porozmawiać. I oczywiście odwrotnie- my takiej osobie możemy wydawać się paplami co to cały dzień spędzają na gadaniu zamiast wziąć się do pracy. Czy to jednak znaczy, że nie każdy z nas jest np. wartościowym pracownikiem? Myślę, że wręcz przeciwnie. W każdej firmie, w życiu potrzebna jest różnorodność. To właśnie różnorodność charakterów, osobowości i temperamentów sprawia, iż kontakty z ludźmi są tak ciekawe. Pamiętajmy jednak, iż pierwsze wrażenie jest bardzo trwałe i odnosi się natychmiast do całej osoby, a to co zaobserwujemy, zazwyczaj przenosimy na całość osobowości tej drugiej strony. Jest też nieracjonalne, nie podlega prawom logiki, powstaje w oparciu o stereotypy, oczekiwania, uprzedzenia, nawyki wyniesione z domu i nasze wcześniejsze doświadczenia. I o tym też zawsze warto pamiętać.

Popatrzmy chociażby na sposób podawania ręki przy przywitaniu i nasz odbiór tej osoby. Jaki komunikat odbiera nasz mózg, często podświadomie, jeśli ktoś nam podaje tzw. zdechłą rybę, czyli wiotką, bezwładną dłoń bez żadnego uścisku, a jaki- jeśli spotkamy się z uściskiem zdecydowanym, mocnym (byle nie za mocnym, bo przecież nie chodzi o to, by zmiażdżyć komuś dłoń)? Czy nie jest tak, że w pierwszym wypadku będzie to komunikat „jestem słaby, uległy, podporządkuję ci się”?

Albo częste, zwykle (po przemyśleniu) zupełnie nieracjonalne, przekonania na temat innych- a to, że jeśli ktoś pochodzi ze wsi to jest gorzej wykształcony, a to, że jeśli ktoś ma wysokie czoło to jest inteligentny, a to, że, piękne kobiety to takie słodkie idiotki itd. Posługujemy się również doskonale stereotypami kulturowymi i narodowościowymi. Na przykład, że czarnoskórzy mają świetne wyczucie rytmu i dobrze tańczą, Amerykanie są hałaśliwi, a Francuzi są dobrymi kochankami. Mamy tendencję (na szczęście nie jest to regułą) do traktowania każdego cudzoziemca lekko pobłaźliwie, bo przecież co taki może wiedzieć o Polsce i jeszcze pewnie kiepsko zna język albo w ogóle, a każdego gorzej wykształconego z góry, z pozycji mądrzejszego. Tymczasem może nas czekać w takiej sytuacji bardzo niemiła niespodzianka.

Także status społeczny i autorytet innych osób może być utrudnieniem w kontakcie. Z obserwacji wiem, iż jakże często zdarza się tak, że im nasz rozmówca ma wyższy status, im jest lepiej ubrany, na wyższym stanowisku niż my, tym w bardziej formalny, sztuczny wręcz sposób potrafimy zwracać się do niego, tytułować i nadskakiwać. I trudno czasem się od tego zupełnie uwolnić. W takich przypadkach zastanówmy się, czy oznaki czyjegoś statusu, stanowiska czy ubioru rzeczywiście o nim świadczą, bowiem ludzie lubią dodawać sobie powagi- np. za pomocą odpowiedniego stroju czy rekwizytów. Starajmy się wystrzegać zbyt pochopnych osądów na podstawie kilku szczegółów i sztywności myślenia o innych, a znacznie ułatwi nam to odbiór drugiego człowieka takim, jakim jest naprawdę, a nie takim jakim wydaje czy stara się być.

Podsumowując- unikania błędów komunikacyjnych uczymy się przez całe życie, bowiem komunikacja jest sztuką trudną i złożoną z wielu elementów (te wyżej to jedynie przykłady). Starając się być elokwentnym rozmówcą i zarazem dobrym słuchaczem, często popełnialiśmy błędy, popełniamy błędy i będziemy je popełniać- tego nie da się zupełnie wyeliminować. Jesteśmy w końcu tylko ludźmi, a życie ciągle dostarcza nam coraz to nowych doświadczeń, których się nie spodziewamy. Natomiast zawsze możemy łagodzić bariery komunikacyjne pamiętając, by w każdym kontakcie interpersonalnym dominowała zasada zaangażowania- by podchodzić do swojego rozmówcy tak, jak chcielibyśmy, aby on odnosił się do nas, słuchać go tak, jak sami chcielibyśmy żeby nas słuchano i wreszcie rozmawiać tak, jak byśmy sami chcieli żeby z nami rozmawiano. Po każdej rozmowie, z której jesteśmy niezadowoleni, analizujmy ją pod kątem tego jakimi sposobami nadawaliśmy informacje, jakimi odbieraliśmy i jakie przekonania budzą się w nas na temat rozmówcy. Weryfikujmy je, a przy każdej następnej okazji będzie nam łatwiej unikać błędów, nieporozumień i konfliktów. I łatwiej będzie postawić znak równości pomiędzy tym ile słów słyszymy, a ile rozumiemy. ☺

Joanna Miziuła  
[miziula@eudaimonia.com.pl](mailto:miziula@eudaimonia.com.pl)

## 7. Syndrom Matki i Kultura korporacyjna czyli wyjdź z pudełka

W ubiegłym roku na sieci pojawiła się taki oto opis doświadczenia z pewnym komentarzem dotyczącym korporacji i kultury korporacyjnej. Doświadczenie to zostało przeprowadzone na jednym z amerykańskich uniwersytetów w latach 60-ych ubiegłego wieku w trochę innym kontekście. Jednak przykład opisany pokazuje znakomitą jego aktualność. Umieść 5 szympansów w jednym pokoju. Zawieś banana przy suficie i ustaw drabinę tak by umożliwiała dotarcie do banana.



Zainstaluj system, który będzie wlewał lodowatą wodę w całym pomieszczeniu, gdy tylko któryś z szympansów zacznie wspinać się po drabinie.

Szympanasy szybko nauczą się, że nie należy wdrapywać się na drabinę.

Po jakimś czasie wyłącz system "zlewania lodowatą wodą".

Teraz zastąp jednego z szympansów nowym. Ten ostatni wejdzie po drabinie i nie wiedząc czemu dostanie łomot od pozostałych.

Następnie zastąp jeszcze jednego ze starych szympansów nowym. Ten też dostanie łomot i to szympans nr 6 (ten, który był przed nim wprowadzony) będzie bił najmocniej.

Kontynuuj wymianę starych szympansów na nowych, aż będą sami nowi.

Zaczniesz zauważać, że żaden z nich nie będzie się starał wchodzić na drabinę, jeżeli trafi się jeden, który o tym choćby pomyśli, to na pewno dostanie w głowę od pozostałych. Najgorsze jest to, że żaden z nich nie wie dlaczego.

Tak właśnie wykuwa się kultura korporacyjna firmy.

Teraz, gdy znany jest mechanizm procesu, zrozumiałym jest dlaczego przyśpiesza się wymianę "dinozaurów" na młodych, dynamicznych, dlaczego nie dostajesz bananów i dlaczego wielu twoich współpracowników chętnie ci „pomocze” spuszczać porządną łomot.

Ciekawe czy znasz może taką sytuację. Kobieta szykuje obiad w domu. Bierze piękny kawał schabu, tnie go na połowę, wkłada do rondla i dusi podpiekając. Wiesz, ten kawał schabu z łatwością wszedłby do rondla w całości. Więc jaki jest powód, dla którego został przecięty na dwie mniej więcej równe części.

W końcu jej mąż spytał się dlaczego tak robi. W odpowiedzi usłyszał, że robi to jej matka. Więc przy pierwszej możliwej wizycie, kiedy byli na obiedzie u teściów, mąż zapytał się teściowej, czemu schab, który mieści się w rondlu w całości tnie na pół i dopiero go przyrządza.

To było trochę zaskakujące kiedy usłyszał, że jej matka gotując robi tak samo. Hmm, pomyślał, to ciekawe. I przyszedł ten dzień, że cała rodzina spotkała się u nestorki rodu na kolejnym jej jubileuszu świętując kolejny wspaniały dzień urodzin. Kiedy podano do stołu przepyszne mięsisko spytał się matki swojej teściowej dlaczego przecina schab, który mieści się do rondla i dopiero go przyrządza.

Tu zaskoczenie przerosło pytającego gdyż to, co usłyszał, zabrzmiało mniej więcej tak. „Moja matka tak robiła. Kiedy miała przyrządzić schab musiał przeciąć go na pół i dopiero wkładała do rondla. Ja też przez jakiś czas tak robiłam. Teraz już nie gotuję jednak można ten schab włożyć do rondla w całości i będzie tak samo dobry a może i lepszy. Sam sprawdź jak ci smakuje to, co dziś podano. Wiesz kiedyś rondle i inne naczynia były sporo mniejsze i schab wkładany do nich po prostu się nie mieścił.”

Przypomnij sobie teraz historię o szympansach i korporacji. Matka matki matki tak robiła ponieważ miała uzasadnienie, schab jej się nie mieścił. Kiedyś szympansy wiedziały, że jak pójdą po banana dostaną lodowaty prysznic. W pewnym momencie przyczyna działania znikła i matka matki a potem matka i żona robiła tak samo nie zastanawiając się nad tym.

Pojawił się nowy szympans, który chciał iść po banana ale stare małpy wiedziały, że będzie lodowaty prysznic i nie dały nowej małpie sięgnąć banana spuszczać jej lanie. Nie sprawdziły też czy przyczyna zniknęła. I tak wymieniając po jednej małpie dostaniemy zespół, który jak legendę podtrzyma starą nieaktualną opowieść o lodowatym prysznicu i nie pozwoli sięgnąć banana.

Cóż, a jak Ty zachowujesz się wobec stereotypów i tzw. norm, które są przekazywane z ust do ust bez sprawdzenia ich sensu i istnienia? Ile razy zdarzyło Ci się, że po prostu robisz coś, bo tak mówią, albo ktoś tak robi? Ciekawe jak często odważyłeś się sprawdzić inne rozwiązanie.

Jest bardzo proste zadanie trochę matematyczne, trochę kucharskie. Wyobraź sobie małego chłopca, tak ma 10 lat. Właśnie będą jutro jego urodziny. Zaprosił na nie trzech najlepszych kolegów. Na urodzinach będzie podany tort. Tort w polewie z przepysznej czekolady.

Wiesz, jak to mali chłopcy. Każdy lubi słodczyce a jeszcze pyszny tort czekoladowy wywołuje najczęściej chęć zjedzenia go w całości, mniaaaam. Cóż, są koledzy więc trzeba się jakoś podzielić. Na szczęście tort jest w kształcie sześciangu więc można go łatwo podzielić na równe i identyczne kawałki, tak by każdy chłopiec dostał dokładnie taki sam kawałek co do kształtu, wielkości i wyglądu.

Jak myślisz ile jest możliwych kombinacji podziału takiego szczęsnego tortu, który jest polany czekoladą od wierzchu, że wierzch i każda ścianka jest obłana przepysznie wyglądającą czekoladą a spód jest taki jak w torcie, bez polewy? Oczywiście, kawałki muszą mieć identyczny kształt, taki sam wygląd i wielkość.

Ciekawe jak obliczyłeś, że jest to nieskończona liczba możliwych układów. No właśnie. Jak to nieskończona, przecież jak popatrzeć na tort i zacząć go ciąć to będzie kilka, no kilkanaście możliwości. A tniesz tylko po prostej czy też może tniesz po łukach. No tak, ale po łukach jest trudno ciąć.

A ktoś powiedział, że tylko po prostej? Właśnie. Przyjąłeś zapewne, że cięcie tortu może odbyć się liniami prostymi, bo tak się zwykle robi. Przecież to takie oczywiste. Skorzystałeś ze swojego świata stereotypów, przyzwyczajęń. Pozostałeś w swojej strefie komfortu.

Takie właśnie działanie, można nazwać przebywaniem w strefie komfortu. Znasz tu wszystko, jest fajnie i równo ułożone, czujesz się bezpiecznie i wygodnie. Czyż takie podejście nie jest komfortowe. Pełna kontrola tego co się dzieje. Dzień po dniu, godzina po godzinie, minuta po minucie.

A jak tam jest? Tam gdzie Ciebie nie ma, gdzie jeszcze nie sięgnąłeś by się przekonać. Ciekawe skąd wiesz, że tam jest inaczej, lub że tu warto zostać. Jak możesz się o tym przekonać pozostając w swojej strefie komfortu.

Dziś ludzkość jest na pewnym zaawansowanym etapie rozwoju. Wiele osiągnięć było możliwych przez tych wszystkich niedowiarków, którzy zaczęli szukać dziury w całym aby ją załatać. Na szczęście tej dziury nie znaleźli ale znaleźli nowe możliwości i rozwiązania.

Być może zdarzyło Ci się, że chciałbyś coś dostać lub nabyć. Wciąż powtarzasz tę samą czynność, z której wynika, że tkwisz w miejscu lub masz przed sobą do pokonania wysoką przeszkodę. A ciekawe ile razy zdarzyło Ci się obejść przeszkodę, choć była to dłuższa droga.

Może wolisz postać godzinę w korku ulicznym zamiast pojechać pięć kilometrów dłuższą drogą do domu. Przecież to dalej, więcej paliwa zużyjesz a i czasu pewnie zajmie więcej.

Ok. to policz w ciągu godzinowego postoju przeciętne auto spala tyle benzyny co w czasie jazdy przez 20 kilometrów. A tu dorzuć jeszcze ruszanie, zatrzymywanie się, ruszanie itd. To przez tą godzinę będzie jakbyś ze 30-40 kilometrów przejechał a w rzeczywistości przebyłeś dystans pięciu kilometrów.

A gdyby tak pojechać trasą zastępczą dookoła. Tylko 5 kilometrów dłuższą czyli w sumie 10 kilometrów. Czas przejazdu zmieni się o dodatkowe 30 minut (zamiast upojnej godziny w korku). Ciekawe ile zaoszczędzisz w ten sposób. Przecież to, że stoisz w korku z czego wynika.

Bo inni stoją. Bo nie możesz sprawdzić, czy rzeczywiście szybciej będzie objechać. A może pomylisz trasę i pojedziesz jeszcze dłuższą drogą. A może jesteś zbyt leniwy? Nie. To dlatego stoisz w tym nudnym korku. Nie wiesz, że możesz pojechać inaczej?

Ciekawe jak długo zamierzasz kroić schab na pół wkładając go do rondla. Bo to, że nie chcesz banana bo wystarczy wyciągnąć rękę jestem pewien. Skąd możesz wiedzieć, że wolno Ci wziąć banana? Przecież w Twoim pudełku jest tak przyjemnie. ☺

*Piotrek Podgórski*  
*podgorski@eudaimonia.com.pl*

---

## KALENDARZ SPOTKAŃ klubu WW4A - Win Win for All

### Luty 2009

- 18.02.2009 - Piotrek P - Magia biznesu
- 25.02.2009 - Beata D - Pokochać siebie - dla kobiet, o kobietach

### Marzec 2009

- 04.03.2009 - Piotr M - Satysfakcja klienta, czyli złe i dobre zyski
- 11.03.2009 - Piotrek P - Magia występów publicznych
- 18.03.2009 - Joanna M - Firma idealna - czyli jak każdemu zrobić dobrze
- 25.03.2009 - Beata D - Jak rozmawiać z drugą płcią?

### Kwiecień 2009

- 01.04.2009 - Piotr M - Warsztat czytania w myślach
- 08.04.2009 - Piotrek P - Hipnoza czy magia?
- 15.04.2009 - Emilia B - Jesteś orłem więc lataj!
- 22.04.2009 - Beata D - Strategie sukcesu - czyli trochę o metaprogramach
- 29.04.2009 - Joanna M - Od "JA" do "ONI"-o co tu chodzi?

### Maj 2009

- 06.05.2009 - Piotr M - Język lidera. Jak skutecznie przewodzić innym
- 13.05.2009 - Beata D - Intuicja dla biznesu - co robią, że wbrew logice, jednak się udaje
- 20.05.2009 - Piotrek P - Magiczne Metafory
- 27.05.2009 - Joanna M - Dlaczego jestem kierownikiem?

### Czerwiec 2009

- 03.06.2009 - Piotr M - Niespodzianka na wakacje
- 10.06.2009 - Joanna M - Proza życia-czyli Janek Kowalski szuka pracy
- 17.06.2009 - Beata D - Umiejętności aktorskie w biznesie
- 24.06.2009 - Emilia B - Strategie językowe - Model Milтона

Na spotkania klubu **WW4A** zapraszamy w środy o 18:00. Oczywiście w Warszawie. ☺