

Angelika Jarząbek

RELACJE?

Masz rację!



Angelika Jarząbek

RELACJE?

Masz rację!



Wydanie książki wspierał zespół Wyдай Inaczej. Dowiedz się, jak Ty możesz Wydać Inaczej swoją książkę na: WydajInaczej.pl lub napisz na kontakt@wydajinaczej.pl.

Zespół Wyдай Inaczej

Redakcja: Marysia Bernaciak

Korekta: Anna Pliś, Marysia Bernaciak

Skład: Anna Teodorczyk-Twardowska

Okładka: Magdalena Siejek

Zarządzanie projektem: Mateusz Kałamarz

Inni specjaliści

Zdjęcie autorki na str. 17: Wojciech Romazewicz (NocneMarki – fotopracownia)

Copyright © Angelika Jarząbek 2021

Copyright © Inżynieria Umysłu Jakub Jarząbek 2021

Wszystkie prawa zastrzeżone. Nieautoryzowane rozpowszechnianie całości lub fragmentu niniejszej książki w jakiegokolwiek postaci jest zabronione. Wykonywanie kopii metodą kserograficzną, fotograficzną, a także kopiowanie metodą elektroniczną lub inną powoduje naruszenie praw autorskich niniejszej publikacji. Wyjątkiem są recenzje i referaty, kiedy to osoba recenzująca lub referująca ma prawo przytaczać krótkie wyjątki z książki – z podaniem źródła.

Jeśli chcesz wykorzystać fragment tej publikacji do recenzji, referatu, artykułu czy wystąpienia – oznacz go jako cytaty i podaj źródło (Angelika Jarząbek, „Relacje? Masz rację!”).

Wszystkie znaki występujące w tekście są zastrzeżonymi znakami firmowymi bądź towarowymi ich właścicieli.

Jako autorka dołożyłam wszelkich starań, aby informacje zawarte w tej publikacji były kompletne i rzetelne. Nie biorę jednak żadnej odpowiedzialności za ich wykorzystanie ani za ewentualne szkody wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Wydawnictwo

Inżynieria Umysłu Jakub Jarząbek

ul. Ks. Skorupki 12

05-230 Kobyłka

ISBN PDF: 978-83-962445-0-5

ISBN audiobook: 978-83-962445-1-2

Wydanie I

Kobyłka 2021

*Dla Jakuba,
za to, że zawsze byłeś i zawsze będziesz
moim najlepszym przyjacielem*



SPIS TREŚCI

7	Słowem wstępu
11	Dla kogo jest ta książka?
13	Jak korzystać z książki?
17	Kim jestem?
25	Rozdział I – Krótka historia komunikacji...
25	Komunikacja
26	Zarys historyczny komunikacji
30	Mowa pośrednia
36	Rozdział II – Kodowanie świata
45	Badanie człowieka pod wyróżnikoskopem
50	Wyróżniki determinujące
51	Temperamenty
53	Typ melancholiczny
55	Typ choleryczny
58	Typ sangwiniczny
60	Typ flegmatyczny
65	Typy ludzkiej natury
71	Typy osobowości
82	Stosunek do świata i natury
88	Modele postrzegania rzeczywistości
95	Metaprogramy
118	Znajomość terenu jest kluczowa, jeśli chcemy się po nim swobodnie poruszać
120	Rozdział III – Jak ogarnąć dom w ruinie?
120	Dom w ruinie = Człowiek w rozsypce
122	Fochy, dramaty i „te dni”

124	Mechanizmy obronne
132	Inne mechanizmy obronne
133	Błędy poznawcze
140	Inne błędy poznawcze
146	Rozdział IV – Jak się dobrze kłócić?
151	Metoda FUKO
160	Ale... co z dziećmi?
161	Konflikt = Stres = Gniew
165	Jak radzić sobie z gniewem?
171	Rozdział V – 15 kombajnów perswazji
171	Każdy może (się) świetnie komunikować!
174	Kiedy trzeba będzie wprowadzić poprawki?
177	Techniki perswazji
179	Lekkie techniki perswazji
196	Średnie techniki perswazji
235	Silne techniki perswazji
297	Przypominajka
298	Schemat komunikacji
298	Człowiek = Dom
299	Kiedy dom jest w ruinie?
301	Jak dobrze się kłócić
302	15 Kombajnów perswazji
307	Podsumowanie
310	A jeśli chcesz kontynuować Wspólną podróż...

SŁOWEM WSTĘPU

Drogi Czytelniku! Na wstępie chcę Ci serdecznie podziękować i... pogratulować! To, że w tym momencie czytasz te słowa, oznacza, że podjąłeś decyzję, aby w swoim życiu dokonać zmian na lepsze. Każde Twoje działanie, dzięki któremu się rozwijasz, uczysz bądź kształcisz – wpływa nie tylko na Ciebie. Wpływa na cały otaczający Cię świat! Miej zatem świadomość, że właśnie masz przed oczami książkę, która zmieni Twój dotychczasowy styl komunikowania się z drugim człowiekiem o 180 stopni!

Dlatego że dla mnie, jako autora, jesteś przede wszystkim człowiekiem, będę się do Ciebie zwracać w formie rodzaju męskiego (czyli adekwatnej do słowa „człowiek” właśnie). Zatem, mój Drogi Czytelniku, Człowieku, którego głos zawsze miał, ma i będzie miał dla mnie znaczenie – zapraszam Cię do dalszej lektury.

Jeżeli przeczytasz tę książkę, już teraz mogę Ci obiecać, że zarówno dla innych, jak i dla samego siebie staniesz się innym, lepszym człowiekiem. Dotychczasowe konflikty, problemy i nieporozumienia rozwiążesz sprawnie i skutecznie. Nauczysz się werbalizować swoje myśli i uczucia w sposób nieraniący otoczenia. Dowiesz się, jak dobrze znosić stres i dyskomfort wywołane przez komunikacyjny chaos. Będziesz potrafił doskonale nawiązywać trwałe relacje, które – jeśli tego zapragniesz – będą z Tobą do końca Twojego życia. Otrzymasz idealny przepis, dzięki któremu będziesz wiedział, jak zaczynać, prowadzić i kończyć fascynujące i zapadające w pamięć rozmowy. Dowiesz się, jak namierzać i unieszkodliwiać bomby wzniecające kłótnie. Nabierzesz spokoju potrzebnego do kulturalnego prowadzenia sporów oraz odwagi, dzięki której nigdy nie będziesz już musiał zamykać niewygodnych spraw pod dywan. Zdobędziesz wiedzę, narzędzia oraz umiejętności pozwalające komunikować się w sposób, który zawsze będzie Ci pozwalał budować i zacieśniać więzi.

Jeżeli kiedykolwiek czułeś się w życiu nierozumiany, niewysłuchany, osamotniony bądź zagubiony, dzięki tej książce zdobędziesz wiedzę i umiejętności pozwalające Ci przykre doznania i doświadczenia odebrać w inny, mniej dotkliwy sposób. Kłótnie, niezgody i nieporozumienia będą rzadsze i nie destrukcyjne, a budujące, dzięki Twoim doskonałym umiejętnościom „ratowania rozmów z opresji”.

Co najważniejsze – wszyscy mniej lub bardziej ważni dla Ciebie ludzie: Twoi rodzice, przyjaciele, znajomi, przełożeni

i szefostwo – nareszcie wysłuchają tego, co masz do powiedzenia. W dodatku, będą w pełni przekonani, że Twoje słowa mają sprawczą moc! Twoja racja nareszcie zostanie wysłuchana i usłyszana. Za to Ty będziesz potrafił gromadzić wokół siebie ludzi, którzy po prostu będą chcieli Cię słuchać i z Tobą przebywać. Staniesz się tym, który „mądrze gada!”, i wypracujesz silny autorytet, dzięki któremu będziesz mógł inspirować, fascynować i motywować innych do zmiany świata na lepsze!

Relacje? Masz rację! to książka, która traktuje umiejętności komunikacyjne jako niezwykle cenne kompetencje. Przedstawia przeróżne techniki, wiedzę, praktykę, narzędzia i konkretne przepisy oraz wytyczne pozwalające Ci na wykorzystywanie tej kompetencji najlepiej, jak to tylko możliwe.

Możesz spokojnie pożegnać się z lekceważeniem, przerywaniem Ci w środku zdania, odmowami i jakimkolwiek stresem w rozmowie. Nadchodzi era Twojego „nowego ja”, w której ludzie nie tylko Cię słyszą, ale również biorą Twoje zdanie pod uwagę! Złota recepta, prowadząca Cię krok po kroku po procedurze idealnej konwersacji – jest tuż przed Twoimi oczami! Zainteresowany? Mam nadzieję, że tak, bo już wkrótce sam będziesz tym, który nie tylko zainteresuje swoją osobą każdego, lecz również z każdym znajdzie wspólny język.

Jeżeli jesteś gotów do płynnego operowania słowem, poznania siebie i drugiego człowieka oraz co najważniejsze – do zawierania i podtrzymywania samych satysfakcjonujących relacji – złap kawkę lub herbatkę, usiądź wygodnie i zabierz się za dalszą

lekturę! W końcu, jak mawiał Tony Robbins: *Jakość naszego życia sprowadza się do jakości naszych związków z innymi ludźmi...* Trzeba zatem o tę jakość powalczyć! Aby Twoje życie każdego dnia miało najwyższą możliwą jakość, jaką tylko możesz osiągnąć.

To jak? Rozpoczynamy transformację w Super-Komunikacyjno-Relacyjno-Perswazyjnego Bohatera?!

DLA KOGO JEST TA KSIĄŻKA?

Jeżeli komunikujesz się na co dzień za pomocą mowy ludzkiej – ta książka jest dla Ciebie. Wychodziłoby w sumie na to, że ta książka jest... dla każdego. Jednak nie jest to prawda. To, co wyróżnia Cię spośród innych „nie-czytelników” tej pozycji, to chęć. Chęć rozwoju, zdobycia wiedzy, umiejętności, narzędzi i „złotej recepty” pozwalającej na sprawną komunikację i nawiązywanie relacji z drugim człowiekiem.

Muszę Cię jednak ostrzec. Jeśli myślisz, że dzięki tej książce dowiesz się, jak manipulować innymi, mieszać im w głowach i tworzyć swoją elitarną grupę „chorych wyznawców”, to wiedz, że niczego ciekawego i przydatnego tu nie znajdziesz. O ile umiejętność komunikacji, nawiązywania relacji i perswazji jest swego rodzaju magią, manipulacja jest czarną magią, a ten jej rodzaj znajdziesz tylko w „dziale ksiąg zakazanych”. Zatem jeżeli chcesz osiągać swoje cele kosztem innych – wybacz, nic tu po Tobie.

To, co poza „chęcią” odróżnia Cię od „nie-czytelników”, to ewidentna empatia. W końcu to Ty teraz czytasz te słowa, to Ty nauczysz się komunikacji i to Ty pozytywnie wpłyniesz na relacje, które już masz i które w przyszłości będziesz zawierać. To dzięki Tobie i temu, że poświęcasz teraz czas na czytanie tych słów – innym będzie żyło się lepiej. Nie tylko z Tobą, ale i z innymi. Ponieważ, musisz mi wierzyć, w pewnym momencie Twój styl komunikacji zacznie się wyróżniać na tle innych. Zacznie być doceniany i zauważany. Choć ludzie wokół Ciebie nie do końca będą wiedzieli, co sprawia, że uwielbiają przebywać właśnie z Tobą – coś, w ten wspaniały, magiczny sposób, będzie ich do Ciebie ciągnęło. Zdradzę Ci już teraz, że będzie to Twoja wypielegnowana umiejętność komunikacji z drugim człowiekiem.

Bez względu na to, czy jesteś matką próbującą dotrzeć do swoich dzieci; partnerką wciąż prowadzącą spory ze swoim facetem; chłopakiem, który nie ma odwagi pogadać z własnym ojcem; córką, która jest stale poniżana i gnębiona psychicznie przez własną matkę... Bez względu na to, czy jesteś człowiekiem, który sam dla siebie jest „katem”, karcącym się przy każdej możliwej okazji, w stałym poczuciu beznadziei i bezsensu życia...

Ta książka jest dla Ciebie.

Żebyś miał pewność, że łatwo będzie Ci wszystko zapamiętać i uporządkować w głowie, z kolejnego fragmentu dowiesz się, jak czytać *Relacje? Masz rację!*

JAK KORZYSTAĆ Z KSIĄŻKI?

Relacje? Masz rację! składa się z pięciu rozdziałów. Każdy z nich jest bardzo ważny i jeżeli rzeczywiście chcesz stać się mistrzem komunikacji, który potrafi zrozumieć: kobiety, mężczyzn, siebie, związki, powiązania, układy, stosunki i całą masę innych relacyjnych „zagwozdek” – proszę, abyś przeczytał tę książkę od lewej do prawej, od deski do deski czy jak wolisz – od początku do końca.

Aby czytanie było przyjemniejsze, każdy z rozdziałów ma wyjaśniające teorię praktyczne przykłady oraz historie z życia wzięte. Być może – nawet z Twojego życia! Żeby pobudzić Twoją wyobraźnię, znajdziesz tu masę nawiązań do filmów, seriali, bajek, anegdot, cytatów i innych „smaczków”, które pozwolą Ci zapomnieć o nudzie. Choć każda książka składa się z tego samego – ze słów, ta ma dodatkowo inną superważną funkcję. Ma być dla Ciebie rewelacyjną przygodą, dzięki której odkryjesz w samym sobie mały, ciepły i dobry cud, który będzie mógł rosnąć i zarażać swoim dobrem innych. Tym cudem będzie

Twoje nowe „komunikacyjne serce”, które będzie biło pozytywną energią dla Twoich bliskich i dla Ciebie. Skoro święty mikołaj może rozdawać prezenty – Ty możesz być dla innych „gwiazdką” relacji! Uwierz mi – to bardzo dobra fucha!

Pierwszy rozdział zawiera krótką historię komunikacji. Dzięki niemu zrozumiesz, jakie to genialne, że w ogóle mówisz! W końcu, gdyby nie rozwój mowy, nadal porozumiewalibyśmy się, machając kończynami i tworząc jaskiniowe graffiti. Rozdział drugi wprowadzi Cię do niezwyklej konstrukcji, jaką jest... człowiek! Całość dla ułatwienia zostanie porównana do domu. Dowiesz się, z czego zrobiona jest ta rezydencja, które jej części są nie do ruszenia, które można posprzątać, a w których da się coś poprzestawiać. W tym rozdziale dostaniesz również niezwykle cenną informację, jak rozpoznać rozkład domu – zanim się do niego wejdzie! Rozdział trzeci pokaże sytuacje kryzysowe – czyli dom w ruinie. Znajdziesz tam „fochy, foszki i dramaty”, ale i bardzo cenne informacje na temat błędów poznawczych i mechanizmów obronnych. Ciekawa jestem, czy uda Ci się wyłapać te, którymi sam posługujesz się w życiu. W rozdziale czwartym nauczysz się „dobrze kłócić”. Taaak... „Dobra kłótnia” brzmi jak dziwny oksymoron, a jednak... da się! Jako przyszły mistrz komunikacji będziesz miał do czynienia ze znacznie mniejszą liczbą sprzeczek – owszem. Głównie dlatego, że sam nauczysz się komunikować z innymi, bez wszczynania kłótni i generowania niepotrzebnego napięcia. Pamiętaj jednak, że przebywasz również z innymi, którzy niekoniecznie muszą być zaznajomieni z technikami, które za chwilę poznasz. Będą więc starali się swoje „gorące myśli” ukoić w jedyny znany im

(choć niezbyt skuteczny) sposób – poprzez krzyk, wylewanie złości i awantury. Wtedy właśnie wkraczasz Ty – uzbrojony w wiedzę, jak z daną aferą sobie poradzić. Na koniec znajdziesz jeszcze jeden bardzo ważny i ciekawy podrozdział – o złości. Tej najbardziej ekspresyjnej, czyli dziecięcej. Nie oznacza to jednak, że dotyczy tylko dzieci... A zresztą! Sam za chwilę się przekonasz! Choć w treści od manipulacji uciekamy, gdzie pieprz rośnie, w ostatnim – czyli piątym rozdziale, znajdziesz bezpieczne techniki i metody przekonywania do swoich racji. Będzie to 15 technik perswazyjnych podzielonych na lekkie, średnie i silne (jeśli się zastanawiasz, jaka jest różnica między manipulacją i perswazją – dowiesz się tego w rozdziale drugim). Zostały opisane w możliwie najprostszy i najbardziej zrozumiały sposób. Każda z technik jest dodatkowo uzbrojona w historyjkę, dzięki której będzie Ci niezwykle łatwo ją zapamiętać i przyswoić. Na samym końcu znajdziesz podsumowanie, w którym przypomnę Ci wszystko, co przeczytałeś.

Kiedy przebrniesz przez całą lekturę, spokojnie możesz zaglądać do streszczenia, w razie gdyby coś, jakimś cudem, wypadło Ci z głowy. Możesz również skakać po rozdziałach, odnajdując swoje ulubione fragmenty, techniki i wątki, do których będziesz mógł wracać w ramach przypomnienia. Jednak jest istotne, abyś czytając tę książkę pierwszy raz – zrobił to w całości. Tylko dzięki temu będziesz miał gwarancję, że Twoje umiejętności zawierania relacji rzeczywiście ulegną diametralnej poprawie. Jeżeli nie przeczytasz tego, co jest na początku w pierwszych czterech rozdziałach i nie dowiesz się o sprawach, które tam opisuję – same techniki perswazyjne będą... kompletnie

bezużyteczne. To trochę tak, jakbyś wziął na wojnę najlepszy na świecie karabin, ale... kompletnie nie wiedziałbyś, jak masz go używać. Mam nadzieję, że rozumiesz, dlaczego jest to tak ważne.

Na zakończenie mam do Ciebie jeszcze jedną ogromną prośbę. Po każdym rozdziale i podrozdziale – rób sobie przerwę. Po to, aby Twoja głowa odpoczęła od wiadomości, które przyswajasz, i po to... abyś mógł je sam przemyśleć i poukładać. Kiedy przeczytasz historyjkę, anegdotę bądź przykład sytuacji do narzędzia lub techniki – zastanów się, jaki przykład Ty mógłbyś zaproponować! Być może sam przeżyłeś coś podobnego, co idealnie wpasowałoby się w to miejsce w książce! Dzięki temu, że stworzysz własne skojarzenie, znacznie lepiej zapamiętasz to, co właśnie przeczytałeś. Jako autorowi najbardziej zależy mi na tym, aby wszystko to, co z tej książki przyswoisz – zostało w Twojej głowie na zawsze. Zupełnie odwrotnie do niezwykle użytecznej wiedzy ze szkoły o budowie ameby albo cyklu rozrodczym sosny. Dlatego – rób przerwy i wymyślaj swoje przykłady! W zasadzie, będziesz wtedy współautorem książki, która w Twoim osobistym wydaniu „relacji i racji” – zyska unikatowy, niepowtarzalny i doskonały dla Ciebie kształt. Zatem śmiało! Twórz! Kreuj! Zapamiętuj nie tylko w głowie, ale przede wszystkim – w swoim sercu.



KIM JESTEM?

Wiesz, dlaczego nie można ufać łysym? Bo rudy, wiadomo, zdradliwy, a łysy – mógł być kiedyś rudy.

Nawet śmieszne. Prawda?

Teraz, kiedy jestem już dorosła, tego typu dowcipy kompletnie mnie nie wzruszają. Powiem więcej – potrafią mnie, jako obiekt żartów, bawić do łez! Natomiast kiedy byłam dzieckiem i zamiast żartów otrzymywałam tłuste i soczyste obelgi „ot tak”, bez powodu, bo urodziłam się ruda – zupełnie nie było mi do śmiechu.

Ruda – dla wszystkich byłam „inna”. Nietypowa, więc dziwna. Dziwna, więc nieznana. A w związku z tym, że ludzie boją się tego, czego nie znają – albo tego unikają, albo z tym walczą.

Tak właśnie mniej więcej wyglądało moje dzieciństwo. Pomiedzy okresami względnej „stabilizacji”, w nieśmiały próbach

nawiązywania kontaktów z innymi – borykałam się z ciągłą walką lub unikaniem/ignorowaniem mojej osoby. Choć łaknęłam relacji, nie było ich z wiadomych względów. Byłam odrzucana.

ALE! Drogi Czytelniku! Cała ta historia musi się skończyć dobrze! W końcu czytasz moją książkę o relacjach! Chciałabym jednak, żebyś się dowiedział, dlaczego o tym piszę – o starej, dawno przepracowanej traumie z dzieciństwa, która dziś jest tylko cieniem wspomnienia. Tym bardziej, że w zasadzie „źle” było tylko w jednym, jedynym aspekcie... Akceptacji. Bez której jest niezwykle trudno, jeżeli chodzi o zawiązanie jakiegokolwiek więzi. Sam zatem widzisz, że łatwo nie było. Poczucie odrzucenia wisiło nade mną jak ciemna, burzowa chmura, która w każdej chwili mogła wystrzelić piorunami. Myśląc o tym z obecnej perspektywy osoby dorosłej, uważam, że jako dziecko dorastałam w świecie, w którym miałam doskonałe warunki do tego, aby w przyszłości stać się samotnym, smutnym, zgorzkniałym, obrażonym na cały świat i wszechświat człowiekiem, niezdolnym do nawiązywania więzi i budowania trwałych relacji.

Tak się jednak nie stało.

Pamiętam doskonale pewien przełomowy dla mnie dzień. Byłam wtedy studentką drugiego roku politechniki. Zbliżał się koniec semestru i nadchodziły długo wyczekiwane wakacje. Na niebie przyjemnie świeciło słońce, w związku z czym udałam się na dłuższy spacer. Mieszkałam wtedy w malowniczej dzielnicy warszawskiego Gocławia i za cel mojej przechadzki wybrałam pobliskie jezioro Balaton. Kiedy dotarłam na miejsce, usiadłam

niedaleko wody, na trawie. Pamiętam, że dookoła wody ławki były pozajmowane, a na placu zabaw bawiło się mnóstwo dzieci. W końcu – był to piękny, słoneczny dzień i każdy chciał złapać trochę promieni dla siebie.

Kiedy właśnie pomyślałam o wyciągnięciu książki, zaskoczył mnie telefon. Prosto z odległego o niemalże 300 kilometrów Krakowa dzwoniła moja najlepsza przyjaciółka z podstawówki, z którą musiałyśmy się „rozstać”, idąc na studia. Odebrałam i usłyszałam jej gorzki szloch. Chociaż u mnie świeciło słońce, w jej życiu trwała właśnie ogromna, niszcząca i rujnująca wichura. Była na tyle potężna, że gdyby tylko była prawdziwa, z pewnością zrywałaby dachy z domów. Ulewnym deszczem zalewała moją przyjaciółkę tak bardzo, że ciężko jej było wyduśić z siebie to, co chciała mi przekazać przez telefon.

Pamiętam, że rozmawiałyśmy przez dobre dwie godziny. Szczerze mówiąc, Drogi Czytelniku, nie jestem w stanie na ten moment powiedzieć Ci, czego owa burza dotyczyła. Wiem natomiast, że dzięki tej pogawędce na odległość udało mi się ją wyciszyć, uprzątnąć to, co zostało zniszczone, i przygotować kilka bezpiecznych scenariuszy, w razie gdyby miała przybyć druga burzowa fala.

Niezwykle istotne podczas rozmowy było dla mnie to, co pod koniec powiedziała do mnie moja przyjaciółka. Właśnie te słowa sprawiły, że ten dzień stał się dla mnie szczególny. Po tym, jak podziękowała mi za rady i wskazówki, które bardzo jej pomogły w trudnej sytuacji, usłyszałam:

„Chciałabym ci podziękować. Tak sobie myślę, że gdyby nie twoje zaangażowanie w naszą relację od samego początku – prawdopodobnie nasza przyjaźń już dawno by się rozpadła, a być może – nigdy by nie powstała. Gdybyś się tak nie starała, nie dbała o utrzymywanie naszej więzi, pewnie dziś nie miałabym tego ogromnego wsparcia, jakim od wielu lat jesteś dla mnie właśnie ty. Mam poczucie, że to dzięki tobie, jesteśmy w naszej relacji w tym dobrym, ciepłym i wspaniałym miejscu. Dziękuję ci za to”.

Jej słowa bardzo mnie wzruszyły i szczerze mówiąc... odrobinę zdziwiły. Czyżby moja przyjaciółka odnosiła wrażenie, że daję z siebie więcej zaangażowania niż ona sama? Czy jest to tylko jej odczucie? Czy rzeczywiście tak jest? Z zadumy wyrwał mnie przypadkowy człowiek, który jak się okazało, przysłuchiwał się naszej rozmowie z oddali. Podeszedł do mnie, dotknął mojego ramienia, spojrzał mi głęboko w oczy i powiedział: „Dziękuję”, po czym odszedł. Najwyraźniej w moich metaforach, którymi ratowałam tonącą w życiowej burzy przyjaciółkę, znalazł również coś dla siebie. Było to dla mnie przyjemnie kojące, satysfakcjonujące i przede wszystkim – odkrywcze. Ponieważ właśnie wtedy uświadomiłam sobie, że moją życiową misją jest pomaganie ludziom. Cała ta sytuacja wywarła na mnie tak duże wrażenie, że zapadła mi głęboko w pamięć. Podziękowały mi dwie osoby. Jedną, którą znałam jak własną kieszeń, i drugą, którą widziałam pierwszy raz w życiu. Za słowa, które wpłynęły na ich życie w taki sposób, że ot tak – stało się lepsze.

Dzięki temu, że często analizowałam zdarzenia, nagle zaczęłam wyłapywać podobne „komplementy”, które słyszałam od innych, równie bliskich mi ludzi. Od kilkunastu osób dowiedziałam się, że „zawsze się z każdym dogadam”, inni mówili, że „zawsze znajduję idealną radę na ich problemy”. Od kilku bardzo bliskich przyjaciół ponownie usłyszałam, że „moje zaangażowanie sprawiło, że nasza przyjaźń jako jedyna przetrwała”. O dziwo, ta komunikacyjna passa nie dotyczyła jedynie moich bliższych znajomych. W pracy, na różnego rodzaju spotkaniach, przełożeni intuicyjnie „wypychali” mnie wszędzie tam, gdzie trzeba było załatwić sprawy za pomocą umiejętności nawiązywania relacji z drugim człowiekiem. Zaczęłam zauważać, że robię „coś” innego niż wszyscy. „Coś”, co daje ludziom pewność, że każda sprawa zostanie załatwiona z gwarancją nawiązania długofalowej relacji.

Pewnego dnia zaczęłam się nad tym wszystkim zastanawiać. No bo jak to tak?! Za dzieciaka byłam przez wiele lat wyśmiewana i odrzucana. Byłam tą, którą „starsi”, „więksi” i „ci normalni” uwielbiali męczyć i dręczyć. A tu nagle, jako osoba dorosła dowiaduję się, że „dogadam się z każdym”?! Przecież mój „próg wejścia” w cudze łaski był zawsze znacznie wyższy niż każdego innego przeciętnego Kowalskiego! Dla mnie wyzwaniem było pozbycie się pierwszego, złego wrażenia! Inni nie musieli go z siebie zmywać w ogóle! Co się właściwie wydarzyło, że nagle, po latach wszyscy mówią właśnie mnie, że zawieram inne, trwalsze, głębsze i jakościowo lepsze relacje? Co się zmieniło? I jak?

Muszę Ci przyznać, Drogi Czytelniku, iż fakt, że w dzieciństwie ludzie albo mnie unikali, albo ze mną walczyli, najbardziej przeszkadzał mi tylko w bardzo konkretnym aspekcie. W aspekcie relacji. Pamiętam doskonale, że odkąd zaczęłam samodzielnie myśleć, miałam w zasadzie tylko jedno, jedyne największe życiowe marzenie. Chciałam, żeby ktoś mnie pokochał. Zaakceptował. Uznał dokładnie taką, jaką jestem. Pragnęłam znaleźć wokół siebie chociaż jedną osobę, która mogłaby zostać moim przyjacielem. Znaleźć człowieka, który pozna moje wady i zalety i nadal będzie chciał spędzać ze mną czas. Człowieka, który w ogóle wyrazi wolę i pomimo tego, jaka według stereotypu miałam być, zechce mnie poznać tak „naprawdę”...

Choć jako dziecku znalezienie bratniej duszy wydawało mi się mało realne, teraz – z perspektywy osoby dorosłej stwierdzam, że udało mi się to całkiem nieźle. Dorastając, zaczęłam gromadzić wokół siebie ludzi, którzy znajdowali radość w przebywaniu ze mną. Mogli rozmawiać, radzić się, śmiać, wygłupiać, wypłakiwać, bawić – otrzymując pełne zaangażowanie, akceptację i zrozumienie. Bez zbędnego oceniania i szufladkowania. Między innymi dzięki temu, po latach, od niemalże wszystkich moich przyjaciół usłyszałam, że to właśnie moje zaangażowanie uczyniło nasze relacje tętniące życiem, które tętnią nadal i będą tętnić, dopóki będzie to możliwe.

Słyszałeś kiedyś, Drogi Czytelniku, o teorii 10 tysięcy godzin? Jest to recepta na sukces Malcolma Gladwella, która mówi o tym, że jeżeli chcesz osiągnąć w czymś sukces, musisz poświęcić na praktykowanie tego czegoś 10 tysięcy godzin. Tak jak

wielu jest zwolenników tego założenia, tak wielu jest jego przeciwników. W moim przypadku moment, kiedy dowiedziałam się o istnieniu tej teorii, podsunął mi do głowy pewien pomysł.

Może komunikacja i kwestie relacji są taką samą umiejętnością jak przykładowo gra na gitarze, pływanie lub znajomość języka? Może są to umiejętności, które jak każde inne mają swoje obszary, parametry, narzędzia, ćwiczenia i tym podobne? A jeśli jakimś cudem – skoro wszyscy mnie o tym zapewniają – znam się na tym i mogę opowiedzieć innym, jak korzystać z tej umiejętności najlepiej, jak to tylko możliwe, to może właśnie „komunikacja i relacje” są moim ukrytym talentem, którym mogę się dzielić ze światem?

Tak oto, po powyższych przemyśleniach, powstała koncepcja napisania książki o relacjach i komunikacji. Być może to, że „umiem w relacje”, zostało spowodowane trudnym dzieciństwem i wysokim progiem wejścia do uzyskiwania akceptacji. Mogło również być spowodowane tym, że moim największym marzeniem było znalezienie bratniej duszy, do czego dążyłam z wytrwałością i uporem. Może ostatecznie stało się tak przez to, że spędziłam w życiu znacznie więcej niż 10 tysięcy godzin na aktywnym praktykowaniu komunikacji, analizowaniu i weryfikowaniu moich relacji z ludźmi. Dążąc przez lata do realizacji dziecięcego marzenia o akceptacji, udało mi się, zupełnie przypadkiem, stworzyć coś w rodzaju modelu komunikacji. Modelu, który powielony, zapewni Ci dokładnie takie same efekty, które w relacjach osiągnęłam ja. Możesz mi wierzyć,

Drogi Czytelniku – ze wszystkiego, co dokonałam w życiu, najbardziej jestem dumna z jakości relacji z tymi, którzy są obecni w moim życiu.

Nie przedłużając, masz przed oczami książkę wypełnioną masą schematów, narzędzi, taktyk i technik, które rzetelnie realizowane, poprawią Twoje relacje z innymi i przede wszystkim – Twoją relację z samym sobą. Jakość życia, które wiesz, poszybuj wysoko w górę, a marzenia, nawet te najgłębiej zakopane, wreszcie będą miały realną szansę na spełnienie. Nie wierzysz? Przeczytaj i przekonaj się sam!

Skoro udało się to mnie – rudej, dziwnej, robiącej fatalne pierwsze wrażenie istocie, która spełniła największe marzenie: znaleźć najwspanialszych na świecie przyjaciół – Tobie uda się tym bardziej!

Zatem... Do czytania (i działania)! Wspaniałe relacje, niezwykle wspomnienia i fenomenalni ludzie już na Ciebie czekają! Do dzieła!

ROZDZIAŁ I

Krótką historia komunikacji...

Aby stać się „mistrzem słowa”, musisz się dowiedzieć... jak owo słowo powstało. Zdaję sobie sprawę, że może Ci się to wydawać nudne i niepotrzebne, ale wierz mi – jest to mylne przekonanie. Historia wielokrotnie pokazała nam, że ignorowanie przeszłych, negatywnych bądź tragicznych w skutkach wydarzeń – a tym samym ignorowanie zależności, przez które dane sytuacje zaistniały – może prowadzić do ponownego ich wystąpienia. Dlatego tak ważne w ujęciu komunikacji jest rozumienie, skąd się wzięła, jak ewoluowała i jak się stała tym, czym jest obecnie.

Komunikacja

Termin komunikowanie/komunikacja wywodzi się z języka łacińskiego (*communicare*) i oznacza dokładnie: „być w relacji

(w związku) z”, „uczestniczyć w”, „zrzekać się z”¹. Współcześnie odnosi się do łączności i porozumiewania się między ludźmi (komunikacja społeczna), bezpośrednio lub poprzez media (w tym m.in. telefon, tablet, komputer). Nic trudnego? Wstrzymaj konie, Drogi Czytelniku, w teorii wszystko wydaje się proste!

Zarys historyczny komunikacji

*Na początku było Słowo*² – jest napisane w jednej z pierwszych ksiąg Nowego Testamentu (Ew. św. Jana). Choć początkowo „Słowo” było utożsamiane ze „Słowem Bożym”, znaczenie całego zdania można odnieść do istoty i potęgi ludzkiego komunikowania – mowy artykułowanej. Porozumiewanie się człowieka z człowiekiem to główny środek przekazywania zbiorowego doświadczenia. Umiejętności życiowe, nabywane nie tylko poprzez naśladowanie rodziców, były przede wszystkim wpa-
jane dzięki narządowi słuchu i dalszej weryfikacji, modyfikacji i możliwości przyswajania. Mowa leży u podstaw ewolucji.

Każdy myślący *homo sapiens* poprze słowa Arystotelesa: *Człowiek jest istotą społeczną*³, co oznacza, że naturalnie potrzebuje innych ludzi. Temperamenty i osobowości mogą definiować introwertyczne bądź ekstrawertyczne charaktery, lecz życie razem, w społeczeństwie, wymaga kontaktów z innymi, jak

-
- 1 T. Goban-Klas, *Media i komunikowanie masowe*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 41.
 - 2 *Biblia Tysiąclecia – Nowy Testament, Ewangelia wg św. Jana (J 1,1)*, Wydawnictwo Świętego Wojciecha, Poznań 1973.
 - 3 E. Aronson, *Człowiek – istota społeczna*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, s. 19.

i sygnalizowania swoich zamiarów czy też stanów psychicznych. Różnica pomiędzy człowiekiem myślącym a zwierzętami polega na tym, że człowiek posługuje się mową artykułowaną, za pomocą której wyraża swoje myśli, uczucia i emocje. Możesz tu zaprzeczyć, gdyż owszem – zdarzają się też ludzie, którzy zdają się nie posiadać owej umiejętności, ale nie będziemy się nad nimi specjalnie rozwodzić. Takie jednostki z reguły mają problem nie tylko z relacjami z innymi, ale przede wszystkim z samym sobą, a to zupełnie inna para kaloszy, na zupełnie inną książkę.

Niektóre gatunki zwierząt potrafią przekazywać sobie sygnały związane z naturalnym instynktem – przetrwaniem. Przekazują m.in. sygnały do walki, odnajdywania pożywienia czy też zalotów. Opisywane przez zoologów pszczoły również są gatunkiem, który wykonując rodzaj rytuału (symboliczny taniec przed ułem po znalezieniu pożywienia), wyraża pewną „mowę”. Podobnie ryki zwierząt, ubarwienie piór w okresie godowym u ptaków i wiele innych – stanowią jedynie pewien rodzaj symbolizowania, mniej rozwinięty aniżeli język ludzki. Tak – kobiece, wielobarwne stroje / makijaże / kolory paznokci i włosów również „coś” mają wyrażać, co niekoniecznie musi zostać wypowiedziane werbalnie.

Mowa, czyli „język ludzki”, nosi znamiona medium społecznego, jako środka służącego do przekazywania myśli od jednej osoby do drugiej. Dla zwierząt komunikaty głosowe (informacyjne bądź ostrzegawcze) nadal pozostaną jedynie sygnałem dźwiękowym,

który jak natura często pokazuje, bywa mylnie interpretowany bądź kompletnie niezrozumiały międzygatunkowo⁴.

Fundamentalna rola języka i mowy nie ulega wątpliwości. Słowo, w ujęciu symbolu, jest zarówno pojęciem realnym, jak i abstrakcyjnym, dzięki któremu człowiek jest w stanie obrazowo przekształcić w swoim umyśle przekazywane treści, odnosząc je do przeszłości (opierając się na wiedzy, doświadczeniu, pamięci) czy też bazując na wyobrażanej przyszłości (tworząc teorie i przypuszczenia). Na kształt rozumianego przekazu ogromny wpływ ma między innymi wrodzony temperament, ukształtowana osobowość czy też chwilowa ocena odbieranych treści. Dlatego opinia lub rozumienie, wydawać by się mogło utartego, symbolicznego słowa (bądź przekazu), za każdym razem może być inne. Czytałeś *Małego Księcia* autorstwa Antoine'a de Saint-Exupéry'ego? Przeczytaj – ponownie albo po raz pierwszy. Po kilku miesiącach wróć do tej książki i przeczytaj ją jeszcze raz. Gwarantuję, że za każdym razem „wyczytasz” z niej zupełnie inne znaczenie. Jest to przykład uniwersalnej treści zawierającej masę symboli i znaczeń. Każdorazowo będziesz z niej wyciągał to, co będzie dla Ciebie najbardziej aktualne w danym momencie. Twój stan psychiczny i fizyczny będą wpływać na rozumienie tekstu, który czytany po dłuższej przerwie może być dla Ciebie inny, choć wypełniony tymi samymi słowami.

Wypowiedzi można dzielić na wiele kategorii, rozpoczynając od najprostszych sformułowań, „treści” życia codziennego,

4 T. Goban-Klas, *Spółeczeństwo medialne*, WSiP, Warszawa 2005.

po poetyckie utwory zawierające unikatową kompozycję wyrazów, często inaczej rozumianych przez różnych odbiorców. Św. Tomasz z Akwinu wskazywał, że „słowo zawsze jest czymś wywodzącym się od intelektu”, przy czym jako teraźniejszą definicję intelektu, należałoby rozumieć również kulturę, mądrość, doświadczenie czy też poczucie taktu i wypracowaną bądź nabytą moralność⁵.

Co istotne, jako uzupełnienie dziedziczenia genetycznego, człowiek wytworzył unikatowy mechanizm, za pomocą którego młode pokolenie wzrasta z wiedzą pokoleń poprzednich. Dlatego też często kilkuletnie dzieci w wielu kwestiach (zwłaszcza technologicznych, związanych ze wzrostem gospodarki) posiadają znacznie większy zasób wiedzy aniżeli ich 80-letni dziadkowie. Zapewne widziałeś dwulatki bez problemu obsługujące smartfony? Ten proces również nazywa się komunikowaniem.

W ujęciu analitycznym słowo jest medium dla języka, rozumianego jako kod. Mówione bądź pisane wymaga nadawcy i odbiorcy. Język, jako twór społeczny, stanowi ustalony system znaczeń, przekazywany w procesie uczenia. Jedynie kontakt językowy jest w stanie ustalić/ujednolicić kulturę duchową, która opiera się na tworzeniu symboli, nadawaniu im konotacji i nasycaniu kulturowymi znaczeniami. Mówiąc krótko – na początku było Słowo, a następnie pojawiły się religia, cywilizacja i kultura.

5 T. Goban-Klas, *Spółeczeństwo...*

Mowa pośrednia

W języku naukowym „komunikowanie” jest terminem rozumianym szeroko i wieloznacznie. Jest jednocześnie transmisją (przekazywaniem informacji), jak i wymianą myśli, porozumieniem. Najbardziej naturalną, a zarazem najbardziej rozpowszechnioną formą komunikacji jest tzw. mowa pośrednia, czyli zachowania pozajęzykowe, wyrażane w gestach, intonacji, mimice oraz ułożeniu i pozycji ciała. Pamiętasz minę swojej mamy, która wpadła do pokoju zła jak osa, bo przychodzą goście, a Ty zostawiłeś bałagan / jesteś bardzo spóźniony / zrobiłeś inny niewybaczalny grzech względem rodzicielki? Nic nie musiała mówić, a Ty i tak doskonale wiedziałeś, jakie myśli rzuca w swojej głowie w Twoim kierunku. Oj tak... Doskonale operowała wtedy mową pośrednią.

Albert Mehrabian (ur. w 1939 r. psycholog, absolwent MIT) – znany z prac nad rolą i istotą komunikacji w relacjach międzyludzkich – opracował teorię uwydatniającą, jak istotną rolę w kontaktach międzyludzkich odgrywa brzmienie głosu i komunikacja niewerbalna⁶. Przeprowadzone i opublikowane w 1967 r. badanie składało się z dwóch eksperymentów. W pierwszym analizowano zależność treści wypowiedzi od brzmienia głosu, natomiast w drugim – zależność mimiki od brzmienia głosu. Co istotne, Mehrabian badał zależność komunikacji werbalnej i niewerbalnej tylko w kontekście komunikacji postaw i uczuć, kiedy to badana osoba mówiła o swoich postawach, przekonaniach

6 T. Goban-Klas, *Spółeczeństwo...*

i uczuciach (i jedynie w ujęciu tych atrybutów można tę opracowaną regułę analizować). Na podstawie dwóch eksperymentów Mehrabian dokonał podziału komunikacji międzyludzkiej na trzy składowe:

- **treść wypowiedzi;**
- **brzmienie głosu** (głośność, intonacja międzywyrazowa i słów w zdaniu, pauzy);
- **komunikacja niewerbalna** (mimika, komunikacja poprzez dotyk, zachowanie dystansu, gesty, postawa, wygląd zewnętrzny).

Mimo wielu głosów krytyki, z jakimi musiał się zmierzyć Mehrabian, na pewno zwrócił uwagę na niezwykle istotny aspekt, że oprócz wypowiadanych treści (słów) w ujęciu komunikacji międzyludzkiej znaczenie mają też pozostałe składowe – czyli brzmienie głosu i cały arsenał zachowań, rozumianych jako komunikacja niewerbalna (m.in. postawy i uczucia). Skoro już tu dobrnąłeś, musisz wiedzieć, że dzięki tej książce dowiesz się, jak zmaksymalizować jakość, moc i siłę przekazu budowaną w Twoich komunikatach.

Co ciekawe, Mehrabian udowodnił, że istnieją sytuacje, w których dominacja przekazu niewerbalnego jest szczególnie wyraźna. Dochodzi wtedy do częściowego lub często zupełnego ignorowania treści wypowiedzi. Może to być klasyczna sytuacja, w której para X wydziera się w niebogłosy na siebie nawzajem, bo się kłóć. Natomiast żadne z nich w zasadzie nie słucha drugiej strony (ignorowanie treści wypowiedzi), a w całej kłótni

chodzi jedynie o wylanie z siebie masy emocji. Następnego dnia nawet nie pamiętają, o co tak naprawdę im chodziło, wiedzą za to, że „chodziło im o to bardzo mocno”.

W moim odczuciu może to świadczyć o tym, że silniejsze emocje odczuwalne w gestach, mimice i tonie głosu przejawiamy częściej w sytuacjach dla nas niewygodnych, mających negatywne zabarwienie niż w kwestiach definiowanych jako pozytywne. Ma to szczególne uzasadnienie w sytuacji pierwszego kontaktu (pierwszego wrażenia), kiedy człowiek pod wpływem emocji/stresu zdecydowanie silniej odbiera pozatreściowy przekaz⁷.

Mowa, podobnie jak gest i mimika, należy do nietrwałych środków komunikowania (oczywiście przy założeniu, że nie jest na niczym utrwalona). Aby członkowie ludzkiej gromady mogli współistnieć i razem działać, musiał zaistnieć proces wzajemnej wymiany komunikatów mających szansę przetrwać dłużej. Idąc po nitce do kłębka, historyczny rozwój społeczeństwa zawdzięczamy w dużej mierze przekazywaniu informacji na odległość.

Jedną z pierwszych form rozpowszechniania treści była pogłoska, czyli przekazywanie informacji od osoby do osoby. Szybkość przekazywania informacji była wysoka, podobnie jak obszar rozprzestrzeniania, jednak rzetelność treści – bardzo niska. Na pewno pamiętasz zabawę w „głuchy telefon”? Przeważnie ostatnia osoba z kółeczka podawała inną informację

⁷ A. Mehrabian i M. Wiener, *Language Within Language: Immediacy, a Channel in Verbal Communication*, Appleton-Century Crofts, New York 1968.

od tej, która zaczęła przekazywać ją dalej. Podobnie działała pogłoska. W ujęciu przekazywania wiadomości w czasie („z pokolenia na pokolenie”) dużą rolę odgrywał biologiczny środek utrwalania informacji – ludzka pamięć. Oba jej rodzaje, krótkotrwała i długotrwała, są wykorzystywane po dziś dzień, jednakże pamięć długotrwała była szczególnie cenna w czasach, kiedy nie było jeszcze szerokiego i łatwego dostępu do wiedzy⁸. Wyobraź sobie Kopernika, który oblicza obroty ciał niebieskich i nagle zapomina jakiegoś ważnego wzoru. Przecież nie sprawdziłby go w Internecie. Chociaż... to był bardzo zmyślny facet, więc może wpadłby na jeszcze inny pomysł!

Wszelkie metody, które służą, służyły i będą służyć społeczeństwu do komunikacji, można określić wspomnianym już słowem: „medium”. Jako środek komunikowania jest jednym z najczęściej używanych we współczesnym języku pojęć abstrakcyjnych. Media, czyli wszelkie środki do utrwalania i przekazywania informacji w czasie i przestrzeni, mogą mieć formę:

- języka (w sensie naturalnego) – jako środka do komunikacji/porozumiewania się w danej społeczności;
- znaków językowych (bądź systemów znaków, takich jak gest, mimika, obraz);
- kodów – pozwalających konstruować przekazy (alfabet, kod Morse’a, sygnalizacja);

8 T. Goban-Klas, *Spółeczeństwo medialne*, WSiP, Warszawa 2005.

- nośników sygnałów (tj. wibracji powietrza, fal świetlnych czy też materiałów wykorzystanych do utrwalenia, np. papier, taśma filmowa, płyta gramofonowa);
- instrumentów, dzięki którym możliwe jest powielanie, transmisja bądź odbiór przekazu (takich jak prasa drukarska, radiostacja, odbiornik radiowy/telewizyjny);
- instytucji tworzących przekazy (np. prasa, radio, telewizja)?

Pierwszym medium, które utrwaliło słowa, było pismo. Malarstwo i fotografia pozwoliły uchwycić ulotne obrazy. Dzięki telewizji można było je komponować w płynne sekwencje i przesyłać na znaczne odległości. Transmisja dźwięku rozkwitła dzięki telefonom i radiu, zaś płyty i pliki muzyczne umożliwiły jego utrwalenie. Gdyby nie komunikacja i przekazywanie doświadczeń, udoskonalanie początkowo wykorzystywanych mediów i dojście do aktualnego poziomu byłoby niemożliwe.

I tak oto dzięki temu, że nasi przodkowie nauczyli się ze sobą komunikować, a następnie mówić – jesteś w tym właśnie momencie, kiedy czytasz właśnie tę książkę; kiedy – planując rozwój swojej wiedzy oraz poszerzenie własnych kompetencji – korzystasz z treści, które ktoś „przelał na papier” (w tym przypadku za pomocą klawiatury na ekran monitora, ale to mniej istotne). Wszystko to sprawia, że cały opisany wyżej ciąg zdarzeń na przestrzeni setek lat miał sens, który

9 T. Goban-Klas, *Spółeczeństwo...*

Relacje? Masz rację!

objawia się... w Tobie, który to czytasz i się rozwijasz! Całkiem spokojnie, prawda?

Każda wiedza jest skarbem. Skarby z kolei są po to, aby się nimi dzielić. A Ty jesteś już o krok bliżej tego, aby w pełni operować doskonałym narzędziem, które znasz od wielu lat...

Słowem!

Zapraszam Cię serdecznie do kolejnych stron, na których znajdziesz odpowiedź na pytanie: „Dlaczego jedni ludzie są lepszymi kompanami do rozmowy niż inni?”. Kawka/herbatka wypita? W takim razie małe rozciąganko szyi i kręgosłupa i czytamy dalej!

ROZDZIAŁ II

KODOWANIE ŚWIATA

Pierwszy rozdział dotyczył komunikacji. Skąd się wzięła, jak powstawała oraz jak ewoluowała. Prawda jest jednak taka, że ewoluuje cały czas. Wraz z postępem technologicznym otrzymaliśmy masę narzędzi – „ułatwiaczy”, które mają na celu usprawnić i poprawić kontakty i relacje. Obecnie żyjemy jednak w czasach, kiedy jakość zawieranych relacji, jak i same komunikaty nigdy nie były aż tak mierne w ujęciu jakości. Dzieje się tak między innymi dlatego, że ludzie przestali słuchać, a zaczęli (w zasadzie tylko i wyłącznie) gadać. Dlatego umiejętność perswazji – to w ogromnej mierze umiejętność słuchania. Zaraz wyjaśnię Ci dlaczego.

Zatrzymajmy się jednak na chwilę przy tym, czym faktycznie jest perswazja.

Perswazja (łac. *persuasio*) jest sztuką przekonywania kogoś do własnych racji. Główne założenie, tak zwany rdzeń perswazji, dotyczy kwestii etycznych – aby jakiegokolwiek działania mające na celu skłonienie kogoś do uznania naszej racji w żaden sposób nie zaszkodziły danej osobie w późniejszym czasie¹⁰. Jest to jednocześnie największa różnica pomiędzy perswazją a manipulacją, która owego założenia nie uznaje. Odpowiednio zastosowane techniki i narzędzia z obszaru sztuki perswazji odwołują się często do naszych zasobów wiedzy, intelektu czy też inteligencji emocjonalnej. Sama perswazja często jest uważana za nieodzowny element retoryki. Co ciekawe – niektórzy używają pojęć „retoryka” i „perswazja” zamiennie.

Można wyróżnić kilka podstawowych rodzajów perswazji, z którymi spotykasz się na co dzień. Oczywiście wyżej wspomniana kwestia etyczna jest nieodłącznym elementem każdego z nich.

- **Przekonywanie** – zakłada zmianę czyjegoś stosunku do kogoś lub czegoś, dowodząc słuszności/prawdziwości danej (najczęściej własnej) racji. Jest to rodzaj perswazji wykorzystywany najczęściej, zazwyczaj podczas prywatnych/grupowych rozmów. Kiedy przekonujemy, sięgamy zarówno po racjonalne argumenty (uciekając się do zasobów wiedzy / poziomu intelektu osoby lub grupy), jak

10 E. Aronson, *Człowiek – istota społeczna*, Warszawa 1995.

i po własne odczucia i przeżycia (włączając w to kwestię emocjonalną).

Co działa skuteczniej? Twarde argumenty i fakty czy uczucia i przeżycia? Odpowiedź nie jest jednoznaczna, bo zależy to od bardzo wielu czynników, m.in. osoby, sytuacji, czasu, perswazyjnego tematu. Najlepiej to odpowiednio zbalansować na tak zwanego „czuja”. Spokojnie! Na kolejnych stronach dowiesz się, jak się to robi.

- **Nakłanianie** – zakłada zmianę czyjejś skłonności do czegoś bądź wpłynięcie na czyjąś decyzję. Rodzaj niezwykle często wykorzystywany podczas negocjacji (m.in. z porywaczami), podczas spotkań biznesowych czy też w celu łagodzenia sporów (m.in. w sądzie / na ugodach). Osoby posługujące się tym rodzajem perswazji doskonale znają techniki rozpoznawania i „czytania” tak zwanych **metaprogramów** drugiego człowieka (czyli sposobów filtrowania, odsiewania oraz kodowania informacji przez mózg – o **metaprogramach** oraz innych rodzajach filtrów dowiesz się w dalszej części).
- **Pobudzanie** – zakłada zmianę „chęci” lub potrzeby do czegoś (lub względem czegoś). Dodatkowo wywołuje, zwiększa bądź zmniejsza (kontrpobudzanie) reakcję na coś. Przeważnie jest wykorzystywana przez polityków tuż przed wyborami, kiedy prezentują programy wyborcze. Program wyborczy stanowi wówczas coś w rodzaju „marchewki na kiju” – obietnicy, idei, misji. Docelowo, im

więcej osób się z daną misją zidentyfikuje czy też uznają ją za słuszną – tym działanie perswazyjne jest skuteczniejsze. Niestety, ten rodzaj perswazji jest bardzo często modyfikowany pod egoistyczne potrzeby osoby go stosującej, a odbiorcom bardzo trudno jest zidentyfikować, czy „już” są poddawani manipulacji, czy jeszcze nie. W „pobudzaniu” często bowiem wykorzystuje się uniwersalne prawdy, z którymi nie sposób się nie zgodzić (np. Ziemia jest okrągła lub woda jest mokra), po czym stosuje się pewne techniki, za pomocą których późniejsze **sugestie** znacznie skuteczniej „wchodzą” odbiorcy do głowy. Przy takich okolicznościach perswazja ustępuje manipulacji. Psst... O sugestiach przeczytasz nieco później i dowiesz się również, jak korzystać z nich **bezpiecznie**.

Skoro wyjaśniliśmy już sobie, czym jest perswazja i jakie są jej rodzaje, warto byłoby się pochylić nad jeszcze jedną kluczową kwestią.

Perswazja to w ogromnej mierze umiejętność słuchania.

(Drogi Czytelniku, zapewne zauważyłeś, że zdanie to powtarzam już drugi raz. Chcę mieć pewność, że na pewno je odczytałeś, pojąłeś, zrozumiałeś).

O ile strzępienie języka „na żywo” jeszcze jakoś „ujdzie w tłoku”, tak powtarzanie się na papierze musi mieć jakiś dodatkowy, ukryty cel (bo inaczej byłoby to bez sensu). Tak też jest w tym przypadku. Aby powtarzanie słów: „perswazja to głównie

słuchanie” nie było laniem wody w „wypracowaniu”, już szybciotko tłumaczę, z czego to wynika.

Gdyby rozpisać „proces perswazji” na etapy, byłoby ich kilka. Wszystkie byłyby ściśle ze sobą powiązane. Co więcej, podczas perswazyjnego procesu każdorazowo występowałyby w identycznej kolejności. Etapy wyglądałyby mniej więcej tak:

1. **Słuchanie** – „odczytanie/rozszyfrowanie” drugiego człowieka.
2. **Działanie** – stosowanie technik perswazyjnych celem **przekonania/nakłonienia/pobudzenia** drugiej osoby lub grupy osób.
3. **Odbieranie** – otrzymywanie reakcji zwrotnej.

Schemat, jak widać, jest banalny. Kluczowe jest natomiast rozumienie każdego z kroków, bo bez tego ani rusz. Kiedy uzmysłowisz sobie, jak ważny jest każdy z etapów, na czym **tak naprawdę** w ujęciu perswazji polega – dalej pójdziesz z górki. Obiecuję.

Słuchanie perswazyjne jest słuchaniem przede wszystkim niezwykle **aktywnym**. Polega na bardzo dokładnym **poznaniu** drugiego człowieka (bądź grupy wykazującej tendencje do pewnych jednakowych zachowań – np. grupa emo będzie charakteryzowała się innymi tendencjami niż hipisi). Ten krok

został celowo nazwany słuchaniem, ponieważ większość informacji, którą możemy zaczerpnąć od rozmówcy, odbieramy za pomocą zmysłu słuchu. Większość danych, które otrzymujemy, to dane przekazywane werbalnie. Co istotne, nie wszystkie dane mają tę samą jakość i wagę w ujęciu perswazji. Na pewno masz bądź znasz jakąś ciotkę Klotkę, która wyrzuca z siebie słowa jak kałasznikow naboje? Ona jest doskonałym przykładem na to, że nie wszystkie łatwe słowa są ważne. Tak samo, nie wszystkie ważne – będą łatwe. W perswazyjnym, aktywnym słuchaniu, nie chodzi o wdawanie się w szczegóły, tylko o uchwycenie pewnych **stałych**, którymi dana osoba się posługuje, aby **kodować** swój własny świat. Słuchanie w tym procesie jest zatem bardzo obszerną i wnikliwą obserwacją wzrokową połączoną ze słuchowym wychwytywaniem **kluczowych** oraz **nieprzekłamanych** informacji na temat sposobów rejestracji świata. Zatem nie samo słowo (bądź potok słów) się tutaj liczy, tylko pewna występująca, powtarzalna **jakość**, którą podszyte są przekazywane werbalnie i niewerbalnie komunikaty. Już rozumiesz?

Co najważniejsze, słuchanie jest niezwykle komfortową metodą pozyskiwania informacji, ponieważ każdy człowiek **uwielbia** mówić o sobie, kiedy odbiorca wykazuje nim szczere zainteresowanie. Nie wierzysz? Sprawdź sam! Będziesz zdumiony, jak długo uda Ci się przykuć rozmówcę do fotela, kiedy dasz mu możliwość opowiedzenia Ci jego własnej, przez co szczególnie bliskiej jego sercu, historii. Dzięki temu prostemu zabiegowi wsłuchania się w czyjś dzień, tydzień, miesiąc, wsłuchania się

w czyjaś przygodę czy całe życie będziesz w stanie pozyskać **kluczowe informacje do tego, aby móc zastosować techniki i metody perswazji w odpowiedni, a przez to skuteczny sposób.**

Każdy z nas od momentu urodzenia ma swój własny, unikatowy system kodowania/rejestrowania rzeczywistości. Doskonałym przykładem na to są całkowicie inne punkty widzenia dwóch osób uczestniczących w tej samej sytuacji, lecz pamiętających ją zupełnie inaczej. Często zdarza się tak, że kiedy dwaj najlepsi przyjaciele biorą udział w tym samym, fascynującym zdarzeniu, zapamiętują je zupełnie inaczej. Wychodzi to na jaw wtedy, kiedy chcą się tym podzielić z innymi znajomymi. Gdy jeden opowiada, drugi od czasu do czasu „wcina” mu się w monolog, mówiąc: „Nieprawda! Tak nie było!”, po czym zaczyna swoją wersję. Im więcej czasu upłynie od danego zdarzenia, tym ich wersje są bardziej „oddalone”, a kwestia tego, jak było „naprawdę”, staje się sporna. Dlaczego? Ponieważ mamy tu do czynienia z dwiema odrębnymi, zupełnie różnymi jednostkami, które posiadają unikatowe dla siebie filtry postrzegania rzeczywistości, a następnie przebudowy jej na wspomnienia.

W przypadku grup mamy do czynienia z pewnym „uplastyczeniem” własnej osobowości do tej narzuconej przez grupę, która zdaje się **myśleć jednym torem**, a jej członkowie, oprócz silnych **przekonań**, odnośnie do przynależności do danej grupy, przejmują jej **wartości, cele oraz misje**. Sami zaś wewnętrznie bardzo często przeżywają pewien rodzaj kryzysu tożsamości. Z pewnością masz choć jednego znajomego, który w pewnym momencie życia zapragnął być „metalem”, „dresem” bądź

„plastic fantastic” i to w przeciągu zaledwie jednego miesiąca. No... maksymalnie dwóch. Większość młodych ludzi z tego wyrasta (choć nie zawsze). Powyższe trzy przykłady: „metal”, „dres”, „plastik” – obrazują pewne silnie nakreślone postawy osobowościowe, które na pierwszy rzut oka ulegają społecznej generalizacji i nadaniu stereotypowych cech osobom identyfikującym się stylem ubierania i zachowaniem z daną subkulturą.

Uogólnienia czy też stereotypy pozwalają naszemu mózgowi szybciej kodować rzeczywistość, wykorzystując pewien proces automatyzacji. Nie zawsze jednak wytatuowany koleś z brodą i gitarą na plecach będzie łobuzem, zaś grzeczny i cichy nastolatek siedzący całe dnie w książkach nie musi zostać naukowcem. Możesz **zakładać**, że tak się wydarzy, jednak prawda może być zgoła inna.

Poza łatwo przyswajalnymi przez nas systemami stereotypów mamy do czynienia z kilkoma innymi **wyróżnikami determinującymi** takie, a nie inne kodowanie świata przez naszego perswazyjnego rozmówcę. Znajomość tych wyróżników jest kluczowa i to o ich wyłapanie podczas rozmowy z drugim człowiekiem chodzi! Aktywne słuchanie będzie zatem polegało na odnalezieniu w rozmowie pewnej jakości przekazu, świadczącej o tym, jakiego rodzaju wyróżnikiem dany rozmówca się posługuje bądź jaki reprezentuje sam jako człowiek. Zawile? Spokojnie. Zaraz wszystko wyjaśnię.

To trochę tak, jakby każdy z takich wyróżników stanowił kluczowe warunki konieczne do zakupu dajmy na to garnituru (dla

mężczyzny lub kobiety). Temperament to miary kończyn, typy natury – obwody. Osobowość stanowiłaby rodzaj materiału, a stosunek do świata i natury – krój. Modele postrzegania byłyby rodzajem ściegu, a metaprogramy – niezbędnymi dodatkami dopełniającymi całość.

Choćbyś spotkał największego hejtera bądź hejterkę garniturów, po uszyciu tego jedyne, idealnego, doskonale dopasowanego pod wymiar modelu – nie pozostałoby im nic innego, jak wpaść w zachwyt na sam pomysł nabycia danego kompletu, uszytego dokładnie na ich miarę. Tak samo się stanie z zastosowaną przez Ciebie techniką perswazji – będzie jak strzał w dziesiątkę, któremu wprost nie sposób się oprzeć!

Wyróżniki mogą być następujące:

- temperamenty
- typy ludzkiej natury
- typy osobowości
- stosunek do świata i natury
- modele postrzegania rzeczywistości
- metaprogramy.

Kiedy tylko dowiesz się, jak rozpoznawać i definiować powyższe wyróżniki u swojego rozmówcy, osiągniesz niemalże stu-procentową szansę na powodzenie podczas uprawiania sztuki przekonywania.

Badanie człowieka pod wyróżnikoskopem

Dokładne zbadanie wyróżników pozwala dodatkowo na bardzo wczesne wyłapanie ewentualnego **kłamstwa** serwowanego nam przez naszego rozmówcę, na którym chcemy zastosować techniki perswazji. Niestety ludzie kłamią... i to na potęgę. W dużej mierze po to, aby sprawić na innych wrażenie lepszych, niż są w rzeczywistości, ale najczęściej w zasadzie jedynie po to, aby oszukać samych siebie. Chcemy być lepsi i jest to naturalne.

Pamiętasz uwielbiającą gadać ciotkę Klotkę? Pozwól, że opowiem Ci krótką historię. Wyobraź sobie, że Klotka była dostojną, uwielbiającą nowinki kobietą, która jak się okazało – miała problem z alkoholem. Na spotkaniach rodzinnych nigdy nie stroniła od nalewek i koniaczków, a jej czerwona od procentów buzia stale recytowała wszystkim gościom najnowsze ploteczki. Ciotka nigdy nie wpadłaby na to, że może mieć problem z gorzałką, gdyby nie jej dobrotliwa i wyjątkowo milcząca w porównaniu do niej siostra. Kiedyś na imprezie zwróciła Klotce delikatnie uwagę na to, że zbyt często zagląda do kieliszka, i okazało się, że nie tylko ona to widzi. Widzą to wszyscy. Z wyjątkiem ciotki. Etykieta „pijaczki” kompletnie się Klotce nie podobała, nie pasowała do jej stylu bycia oraz przebywania na salonach z różnymi ważnymi miastowymi personami. Poza tym uważała, że to, co mówi jej młodsza siostra, jest jedynie formą dziwnej zazdrości i zawiści, czym nie powinna się wcale przejmować. Jako że reszta rodziny była w obozie „młodszej – milczącej”, po tamtej sytuacji z wytknięciem pijaństwa ciotka podczas

kolejnych przyjęć rodzinnych nie popijała już koniaków i brandy. Tankowała za to pod korek z grubej rury od razu po tym, jak imprezy się kończyły i była w swoim bezpiecznym domu, ale z jej perspektywy nie było to przecież nic złego, bo: „Cóż może być szkodliwego w kapce koniaczku do porannej/popołudniowej/wieczornej herbatki”. Klotka zaangażowała się nawet w jakąś charytatywną pomoc osobom z problemem alkoholowym, aby pokazać wszystkim, że „nie ma przecież żadnego problemu”. Do tego wszystkiego była tak zaaferowana życiem we własnym kłamstwie, że w zasadzie nikt, prócz najbliższych, nie był w stanie poznać, że faktycznie ma jakikolwiek problem z piciem. Trwało to latami, a Klotka wymyślała coraz to kolejne wymówki tłumaczące, dlaczego nagle zniknął z domu cały alkohol, dlaczego nie pojawiła się w pracy lub dlaczego nie przyszła na chrzciny do... chłopca, którego miała zostać chrzestną. Była to babka szalenie pomysłowa, co cała jej rodzina niezwykle ceniła do czasu, kiedy swoje pomysły zaczęła przekuwać w kłamstwa, którymi zabijała relacje z najbliższymi. Znajomi, przyjaciele, rodzina zaczęli się powoli wykruszać z jej otoczenia. Próbowali jej pomóc, lecz odtrącała wszystkie pomocne dłonie, aż ci, którzy je do niej wyciągali, zmęczeni odchodzili raz na zawsze. W pewnym momencie, została zupełnie sama...

Znasz taką ciotkę? Albo wujka? Albo kogokolwiek, kto przez swoje kłamstwa został sam na świecie pełnym bliskich – niebliskich już osób?

Ta historia, którą z pewnością w podobnej formie słyszałeś bądź doświadczyłeś, pokazuje, że kłamców na świecie nie brakuje.

Kiedy będziesz przystępować do etapu **słuchania** w procesie perswazyjnym, wielokrotnie zdarzy Ci się sytuacja, kiedy spotkasz się z kłamstwem – i to często zupełnie nieświadomym. Nie przejmuj się jednak, ponieważ kłamstwo nigdy nie będzie skorelowane ze **wszystkimi wyróżnikami**. Dla przykładu wyobraźmy sobie randkę w ciemno. Załóżmy, że Kazik bada Monikę pod kątem zastosowania perswazji idealnie w „punkt”. Z jej wypowiedzi dowiaduje się, że ona względem swojej oceny siebie:

- jest **słuchowcem** (typy ludzkiej natury) ponieważ jest silnie przekonana, że:

„To muzyka jest jej sensem życia i istnienia i dzięki niej nabyła wrażliwość do świata i ludzi”.

- jest **optymistką** (stosunek do świata i natury), ponieważ:

„Kocha wszystko i wszystkich, czego dowodem jest to, że pomaga w domu starców i w schronisku dla zwierząt”.

- jest typem **obrońcy** (typ osobowości), ponieważ zapewnia o wielu zdarzeniach ze swojego dzieciństwa, kiedy zachowywała się „rycersko”.

Monika nie wie jednak, że ma do czynienia z Kazikiem – czyli Mistrzem Perswazji. Kazik podczas spotkania zdążył zaobserwować, że Monika często nerwowo spuszcza wzrok, szybko mówi i co chwila zerka w boczne, oddalone lustro, żeby sprawdzić „jak wygląda”. W tym wypadku **obserwacja** pokazała,

że Monika może mieć błędne przekonanie odnośnie do swojego typu natury. Chociaż to „muzyka jest jej sensem”, być może jest jednak wzrokowcem, a nie słuchowcem, ponieważ przywiązuje ogromną wagę do swojego wyglądu, jak i wyglądu otoczenia (lub Kazik nie docenił tego, jak bardzo się Monice spodobał i jak bardzo ona jemu chciała się spodobać). Podczas dalszej części rozmowy Kazik zorientował się, że etap **obrońcy** w życiu Moniki miał silne przykłady wówczas, gdy była małym dzieckiem. Tym samym czas „obrońcy” dobiegł końca wraz z końcem jej dzieciństwa – Monika nieco się zmieniła, co sprytnie zauważył Kazik. Wielokrotnie wspominała o pracy oraz o swojej nadrzędnej pozycji względem współpracowników. Wszystko to silnie podsycala analogicznymi sytuacjami, mającymi miejsce w jej domu rodzinnym, co wskazało, że wcale nie musi być typem obrońcy tylko dyskutantki¹¹. Po kilku głębszych Monika wyznała, że tak naprawdę „w życiu jej nie wyszło” i że to już jej dziesiąta randka, i jak w przypadku poprzednich – na pewno nic z tego nie wyjdzie (**pesymistka** – choć na wstępie twierdziła zupełnie inaczej).

Jak widać w tym zaledwie jednym przykładzie niezbyt udanej randki – wiele z tego, co zostało powiedziane, zostało również kolejnymi wypowiedziami obalone przez tę samą osobę. Monika okazała się nieprawdziwa. Niepoukładana. Niegotowa jeszcze na związek z drugą osobą, skoro nie potrafiła stworzyć spójnego związku samej siebie – ze sobą.

11 Słowo 'dyskutantka' jest tutaj w znaczeniu nazwy jednej z 16 typów osobowości według podziału MBTI, o którym więcej przeczytasz dalej.

Zanim dokonamy ostatecznego osądu wyznaczającego **wyróżniki**, zawsze warto dać drugiej osobie czas, aby miała możliwość odkryć wszystkie swoje karty – nawet te, o których nie wie, że je ma. Kazik miał do czynienia zaledwie z kilkoma **wyróżnikami**. Dowiedział się natomiast, że Monika nie dostrzega aktualnie wszystkich aspektów swojej natury i czeka ją jeszcze długa podróż na drodze do poznania prawdziwej siebie. Nie oznacza to, że jest zła albo coś z nią nie tak. Nie oznacza to również, że okłamywała go świadomie i celowo. Znalazła się natomiast w trudnym miejscu w życiu, kiedy nie może sama zidentyfikować i zrozumieć własnej tożsamości. Posługuje się więc wzorcami, które niegdyś były dla niej aktualne i w jej mniemaniu słuszne i pożądane.

Zdradzę Ci coś – większość osób z Twojego otoczenia ma co najmniej jedno mylne przekonanie na temat swoich wyróżników. Zapewne Ty również. Im więcej jest natomiast tych „mylnych przekonań”, tym większe prawdopodobieństwo, że dana, „mylnie myśląca” osoba jest nieszczęśliwa zarówno sama ze sobą, jak i z innymi (w tym z potencjalnymi/obecnymi partnerami) – tak jak Monika. Zapomniała o tym, że aby być gotowym do szczęśliwego życia z drugą osobą, trzeba najpierw być gotowym do szczęśliwego życia z samym sobą. Jak ktoś nie zna siebie, to nie może siebie pokochać. A jak nie kocha samego siebie takim, jaki jest, to jak znajdzie siłę, aby w zdrowy sposób obdarować miłością kogoś zupełnie innego?

Drogi Czytelniku, musisz wiedzieć, że niektóre wyróżniki są stałe (tj. temperament), inne natomiast zmieniają się wraz z tym,

jak wzrastasz, ewoluujesz. Zmiany pojawiają się czasem w przypadku nagłych, losowych tzw. trudnych zdarzeń (np. w typach osobowości lub stosunku do świata i natury). Jest to jak najbardziej naturalne i tak naprawdę nie można obwiniać ludzi za to, że nie wiedzą, kim są (jakkolwiek dziwnie to brzmi).

Jak mawiał Forrest Gump: *Życie jest jak pudełko czekoladek, nigdy nie wiesz, co ci się trafi*. Możesz sobie wyobrazić, że z przydziału dostajesz pudełko i rok po roku odkrywasz kolejne czekoladki życia. Jedne są słodsze, inne mają dziwny posmak, jeszcze inne bywają gorzkie. Zdarzają się jednak i takie, na które masz uczulenie, o którym dowiadujesz się dopiero po tym, jak je zjadłeś... A potem latami zmagasz się z alergią i odczynami po jednej, malutkiej, niepozornej czekoladce. Rozumiesz już tę analogię? Nigdy nie oceniaj drugiego człowieka, bo nigdy nie wiesz, przez co aktualnie przechodzi. Załamanie może być chwilowe. Ale Twoja ocena, złe słowo, spojrzenie – zostaną z tą osobą na zawsze.

Wyróżniki determinujące

Skoro wiesz już, jakie mogą być **rodzaje perswazji**, wiesz, że jej skuteczne zastosowanie wymaga poznania pewnych **atrybutów** i zdajesz sobie sprawę, że *everybody lies* (wszyscy kłamią – chociaż nie chcą – przyp. autora) – przyszedł czas na gruntowne przebadanie owych wyróżników. Tylko dzięki zastosowaniu technik perswazji „w punkt” będziesz mieć pewność, że dana technika „zaskoczy”. Musisz również pamiętać, że cały czas obracamy się w obszarze **perswazji**. Jeżeli chciałbyś ominąć

wyróżniki, stosować technikę X i nie bacząc na konsekwencje, osiągać swoje cele – muszę niestety odesłać Cię do kursów i poradników dotyczących **manipulacji**. W tej książce wszystko załatwimy zgodnie ze strategią *win-win* („wygrana-wygrana” – każda osoba ma poczucie osiągnięcia zwycięstwa). Do tego zawsze powinieneś dążyć w przypadku stosowania perswazji. Dlatego konieczne jest poznanie wyróżników! Zaczynamy?

Jeszcze raz szybko przypomnę ich listę:

- temperamenty
- typy ludzkiej natury
- typy osobowości
- stosunek do świata i natury
- modele postrzegania rzeczywistości
- metaprogramy.

Omówimy je pokrótce – bo na całe nasze szczęście nie musisz znać ich na pamięć! Co więcej, większość już jest Ci znana, tylko nie byłeś świadom tego, że są w ogóle jakimikolwiek wyróżnikami.

Temperamenty

Na pewno nieraz słyszałeś zdanie: „O ta/ten, to ma charakter!”. Najczęściej ludzie mówią właśnie o temperamencie, ponieważ on jako jedyny nie ulega zmianie przez całe nasze życie. Temperament ujawnia się już w pierwszym roku życia człowieka i jest zdeterminowany **genetycznie**. W związku z tym,

jeżeli masz jakiegokolwiek zażalenie, śmiało możesz składać reklamację u rodziców albo dziadków.

Temperament stanowi podstawę do budowania Twojej osobowości. Jakby porównać to do budowy domu – temperament byłby wylewką betonową, dzięki której mogą powstawać kolejne etapy. Co ciekawe, to właśnie w dzieciństwie temperament widać najwyraźniej. Dziecko nie ma jeszcze ukształtowanej osobowości, która jest wypadkową wielu zmiennych – również tych dotyczących funkcjonowania w społeczeństwie. Zanim więc osobowość zostanie uformowana, całe nasze dziecięce oblicze przedstawia **temperament**.

W zależności od własności układu nerwowego możemy mieć do czynienia z następującymi kombinacjami typów temperamentalnych:

- melancholiczny
- choleryczny
- sangwiniczny
- flegmatyczny.

Temperament jest pierwszą oznaką definiującą danego człowieka już od momentu porodu. Na podstawie temperamentu, czyli swoistego rdzenia jestestwa, człowiek tworzy osobowości. Co ciekawe, nigdy nie ma stuprocentowego, „czystego” temperamentu – czyli jednego jedyne go typu definiującego Ciebie w jednoznaczny sposób. Nigdy nie będziesz stuprocentowo

choleryczny albo stuprocentowo flegmatyczny. Najczęściej jesteśmy sumą dwóch głównych filarów temperamentu. Pozostałe nas po prostu... uzupełniają! Nawet jeśli dodają do naszego unikatowego temperamentu tylko jedną, jedyną cechę.

Typ melancholiczny

Gdyby można było jednym słowem określić melancholika, należałoby rzec: perfekcjonista. Melancholicy są ludźmi pełnymi skrajności. Silniej odczuwają zarówno chwile radości (wręcz euforycznie), jak i smutku (często depresyjnie). Są to ludzie przepełnieni myślami, które często mają wiele warstw i obliczy. Nad ich badaniem melancholicy potrafią spędzać lata, ponieważ mają analityczne umysły. Z prawdziwym pietyzmem rozkładają zdarzenia na czynniki pierwsze. Zazwyczaj są zdeterminowani, przez otoczenie odbierani jako „poważni”. Często to artyści, przejawiający zainteresowanie sztuką, poezją i muzyką lub określonym rodzajem maszyn, działaniami i twierdzeniami matematycznymi. W temat wsiąkają głęboko. Są to osoby empatyczne i myślące o innych. Kiedy powierzysz melancholikowi jakąś sprawę do załatwienia, możesz być przekonany, że faktycznie zostanie załatwiona, melancholicy są bowiem skłonni do poświęceń. Często to idealisci – również w kwestii przyszłości, przyszłych relacji i partnerów.

Melancholicy bywają wycofani, nie lubią i nie chcą błyszczeć w otoczeniu. Są za to doskonałymi słuchaczami i choć mają skrupulatnie dobrane wąskie grono przyjaciół, są bardzo oddani

i lojalni. Jeżeli będziesz się zmagał z jakimś poważnym problemem, żaden inny typ temperamentu nie będzie Ci tak współczuł jak melancholik. To u niego znajdziesz pocieszenie i zrozumienie.

Melancholik jest typem stałym, jeżeli chodzi o okazywanie emocji. Jego twarz zazwyczaj wygląda tak samo – bez względu na to, czy jest szczęśliwy, czy smutny. Większość „życia” dzieje się w jego wnętrzu i nie potrafi (nie ma nawet takiej potrzeby) pokazywać go światu. Z biegiem lat staje się poważniejszy i również coraz poważniej traktuje życie. Łatwo go zranić, gdyż wszystko odbiera zbyt personalnie. Czasem jeden niewinny żart w stronę melancholika może stać się między Wami kością niezgody na lata.

Surowe osądy stosuje przede wszystkim względem samego siebie. Rzadko jest zadowolony z tego, co robi, i w związku z tym jest przekonany, że inni również. Potrafi spędzać mnóstwo czasu na planowaniu i nigdy nie zacząć danego działania. Między innymi w obawie o to, że zrobi to źle, lub o to, że plan nadal nie jest doskonały. Lubi perfekcję i ceni sobie ludzi perfekcyjnych. Przeważnie jest to osoba nieufna, nadmiernie przewrażliwiona na własny temat.

Chociaż wydawać by się mogło, że melancholicy posiadają przewagę negatywnych cech, są one najczęściej skierowane bezpośrednio w ich własnym kierunku. W obyciu z innymi mogą (i zazwyczaj okazują się) być najwierniejszymi i najlepszymi przyjaciółmi. Często są doskonałymi rozmówcami i fantastycznymi słuchaczami. To z nimi przeżyjesz najbardziej wzniosłe chwile,

zachwycając się pięknem świata bądź płacząc nad jego zgubą i hańbą. Mają poczucie, że „widzą więcej, czują więcej i przeżywają więcej” niż inni ludzie, co często bywa prawdą.

Jeżeli będziesz miał styczność z melancholikiem, na którym będziesz chciał zastosować techniki perswazji, pamiętaj o tym, że zawsze kieruje nim **perfekcjonizm**. Dbaj o styl i jakość swojej wypowiedzi. Starannie dobieraj słowa. Nie spiesz się. Wszystkiemu, do czego będziesz chciał przekonać rozmówcę, nadaj **podniosły** ton i charakter. Bądź elokwentny i jednocześnie nienarzucający. Za żadne skarby nie „wciskaj” mu decyzji do głowy. Raczej „zasiej ziarno”, nadaj mu określone cechy i pozwalaj wzrastać spokojnie i dostojnie. W perswazji dla melancholika kluczowy będzie **czas i zaufanie**. Bądź więc ostrożny, bo jak raz spłosisz naszą melancholiczną „owieczkę”, ucieknie od Ciebie raz na zawsze.

Typ choleryczny

Jeżeli w przypadku melancholika słowem „klucz” był perfekcjonizm, tak w przypadku choleryka będzie nim **energia**. Cholerycy to zdecydowani działacze. Są bardzo dynamiczni i aktywni. Posiadają ogromną potrzebę zmian, ciągle gdzieś ich ciągnie, ciągle biegają, ciągle „coś” robią. Mają na tyle silną wolę działania, że trudno ich zniechęcić, a nawet zarysować im błędy/wady ich sposobu działania bądź myślenia. Przeważnie są to ludzie samowystarczalni. Jeżeli czegoś nie wiedzą – to się dowiedzą. Jak czegoś nie potrafią – to się nauczą. Nie podają w wątpliwość tego, czy to się uda, czy nie. Po prostu przystępują do działania.

Często to ta pewność i determinacja są właśnie przyczyną ich sukcesów. Doskonale działają pod presją czasu i lubią, kiedy trwa „jakaś akcja”. Uwielbiają organizować i przewodzić. Optymistycznym nastawieniem zagrzewają do działania i wzbudzają zaufanie. Nie mają zbyt wielu przyjaciół – bo nie odczuwają aż takiej potrzeby przyjaźni jak inne temperamenty. Są zwykle bardziej skupieni na działaniu niż na ludziach.

Jak każdy temperament, choleryczny również ma „gorsze” strony. Cholerycy są tak silnie nastawieni na sukces, że często kroczą do celu po trupach. Muszą mieć kontrolę nad wszystkim, co pozwala na podejmowanie kluczowych decyzji i daje wolność organizacji działań w taki sposób, w jaki oni tego chcą. Naturalnie posiadają zdolność perswazji, która częściej nosi znamiona manipulacji. Opiera się ona na doskonałym budowaniu statusu, autorytetu, pewności, za którą ciężko jest nie kroczyć, gdy niesie za sobą motywację, inspirację i fascynację. Choleryk zazwyczaj sądzi, że ma rację. Nie chce i nie potrafi „łagodnie” obchodzić się z innymi. Z doskonałą precyzją potrafi wbić komuś przysłowiową szpilę, oceniając jego działania i efekty pracy systemem zero-jedynkowym, jednocześnie zupełnie nie przejmując się późniejszą reakcją emocjonalną danej osoby. Zdecydowanie ważniejsze są dla choleryka fakty i zadania aniżeli myśli i uczucia ludzkie. Samego siebie często ocenia jako ideał – niemalże nie dostrzegając w sobie żadnych wad i niedociągnięć. Jeżeli dochodzi do konfliktów, zazwyczaj doskonale potrafi wyjaśnić i wytłumaczyć swoje racje. Niemalże każdy będzie w stanie uwierzyć i zaufać jego logice rozumowania, ponieważ będzie

operował pełnym pewnością językiem, korzystając z niezaprzeczalnych faktów i przedstawiając każdą sytuację na swoją korzyść. Choleryk podchodzi do życia niezwykle pragmatycznie, nie dopuszcza do sytuacji, kiedy trzeba powiedzieć „przepraszam”, co przychodzi mu z niemałym trudem.

Jeżeli przyjdzie Ci stosować perswazję na choleryku, musisz pamiętać o jego silnej potrzebie **działania i organizacji**. Pomocne może być przekuwanie danej decyzji, do której chcemy przekonać choleryka, w **wyzwanie**. Choleryk połasi się na coś, co będzie w stanie **zrobić tylko on**, mając świadomość trzymania kontroli w ryzach. Jeżeli pojawi się możliwość rywalizacji i współzawodnictwa, możesz być pewny, że oczy choleryka zabłyszczą jasnym blaskiem.

W komunikacji z cholerykiem powinieneś być szybki i zdecydowany, co początkowo może sprawiać problem, jeżeli reprezentujesz inny typ temperamentu. Aby być skutecznym, posługuj się solidnymi, niepodważalnymi argumentami. Bazuj na faktach i liczbach. Bądź bystry i rozładuj atmosferę inteligentnym, lotnym dowcipem. W przeciwieństwie do melancholika, czas, który był potrzebny na zbudowanie zaufania i na stworzenie przestrzeni do przemyśleń, tu będzie zbędny. Dla choleryka najważniejsza jest **akcja** i możliwość **reakcji** dająca poczucie władzy, prestiżu, **w o l n o ś c i** – rozumianej przez choleryka w dużej mierze jako **m o ż l i w o ś ć k o n t r o l i**. Nie musisz budować zaufania. Buduj autorytet – nie wyższy niż Twój rozmówca ma względem samego siebie. Jak choleryk zobaczy, że „gada ze

swoim człowiekiem” – masz już z górki. Zaskarb sobie szacunek choleryka, a otrzymasz 90% szansy na przeforsowanie swoich racji i zastosowanie doskonałej perswazji.

Typ sangwiniczny

Sangwinik to najbardziej **towarzyski** typ osobowości. To, co daje mu energię i siłę, to po prostu inni ludzie. Możliwość obcowania z nimi, bycia, rozmowy. Sangwinicy są osobami bardzo otwartymi, wylewnymi, przepełnionymi pozytywnym nastawieniem i entuzjazmem. Mają dar przyciągania do siebie ludzi i na każdym przyjęciu są otoczeni „wiankiem wielbicieli”. Mają bardzo lekkie poczucie humoru, a ich żarty rozumie każdy. Sangwinik jest ekspresyjny, lecz nieprzytłaczający. Swoją radością z życia zaraża wszystkich dokoła. Stanowi taką „radosną isierkę” dającą wszystkim dobry nastrój. Choć miewa zmienne usposobienie, zazwyczaj posiada bardzo ciekawą osobowość. Przeważnie ma wiele interesujących historii do opowiedzenia, w które zawsze są wpłątani niezwykli i niespotykani ludzie. Jest osobą prostoduszną, żyjącą chwilą. Często bywa infantylny, lecz w swój indywidualny, nieirytujący sposób. Obcowanie z sangwinikiem, nawet jeżeli tylko i wyłącznie robimy coś dla niego, zawsze dodaje energii i pozytywnie nastraja do życia.

Sangwinicy są ludźmi, którzy mają mnóstwo przyjaciół. Są łasi na komplementy. Lubią „szybkie akcje” i spontaniczne działania. Inne typy osobowości nie rozumieją tego „ciągłego entuzjazmu”, dlatego często, gdy sangwinik znajdzie się pośród grupy innych typów osobowości, może wzbudzać zazdrość.

Sangwinicy często miewają słomiany zapach. Gdyby nagle przedstawiciele czterech typów temperamentów podjęli próbę odchudzania, sangwinik będzie najgłośniejszym krzyaczem i ekscytował się procesem przechodzenia przez dietę! Jednocześnie będzie pierwszą osobą, która kupi sobie pizzę i chipsy, często zupełnie zapominając, że w ogóle jakaś dieta była. Brak determinacji i mocne koloryzowanie jego działań i przekonań często doprowadza go do kłamstwa. Wspólną cechą z cholerykiem jest to, że również nie dostrzega w sobie wad. Najbardziej ze wszystkich typów lubi mówić o sobie. Będzie to osoba, która na cudzym przyjęciu urodzinowym zacznie robić konkurencyjną imprezę „karaoke”, w której będzie główną gwiazdą. Podczas rozmowy często będzie kierować uwagę rozmówców na siebie, a jej ulubionym wtrąceniem jest: „A ja to... / A u mnie... / Bo ja to mam tak...”. Sangwinik zazwyczaj nie będzie pamiętał o Twoich urodzinach, imieninach, nie zapamięta nazwisk, dat i osób, za to zazwyczaj zapamięta mało istotne szczegóły, które nic nie wnoszą. Zdarza się, że bywa odbierany przez to jako osoba arogancka. Sangwinikom zdarza się nadmiernie okazywać emocje i uczucia, robiąc przy tym wielkie „halo” (tak, żeby inni to widzieli). Kiedy zorganizujesz jakiś wyjazd, sangwinik się zgubi, czegoś zapomni albo odejdzie od grupy, bo zagapi się na niezwykle gołębia („przecież takiego nigdy w życiu nie widziałem!”). Nie zdziw się, jak zapomni paszportu, co okaże się dopiero przy granicy. Sangwinicy nie lubią bowiem planów i sztywnych ram, przez które czują, że ograniczana jest ich wolność. Często bywają podróżnikami, o swoim zachwycie nad światem mogą opowiadać godzinami (najchętniej z melancholikami, którzy ich umiłowanie świata doskonale rozumieją, przy

czym melancholicy robią to z kanapy, sangwinicy z kolejnym biletem dookoła świata w dłoni). Są osobami, które nie do końca znają pojęcie odpowiedzialności, a w dorosłym życiu będą robić wszystko, aby nie poczuć jej na własnej skórze.

Kiedy przyjdzie Ci stosować na sangwinikach perswazję, musisz pamiętać o jednym – **wolność** jest najważniejszą rzeczą, której nie wolno im odbierać. Jak tylko podjęcie sugerowanej perswazyjnie decyzji X umożliwi im pokazanie świata ich elastyczność postępowania, umiejętności w kontaktach z ludźmi, a najlepiej, jak jeszcze nie będą musieli się do niczego stosować (tj. do określonych godzin pracy, przyjscia na konkretną godzinę w konkretne miejsce) – to masz ich w kieszeni. **Swoboda** jest tutaj bardzo istotna i warto podkreślać ją w perswazyjnej rozmowie z sangwinikiem. Pozwalaj mu się wygadać, dopytuj o niego/nią, pozwalaj „pławić się” sangwinikowi w byciu sangwinikiem. Wtedy będzie najszcześliwszy na świecie. I wtedy również podejmie taką decyzję, na jakiej będzie Ci zależało.

Typ flegmatyczny

Spokój to idealne słowo określające flegmatyka. Ciężko go rozbawić do łez, ciężko go do łez doprowadzić. Jest to człowiek stały, niewymagający, „nieprzeszkadzający”. Nie robi (i nie lubi robić) wokół siebie szumu. Ze wszystkich typów jest najbardziej cierpliwy i zrównoważony. Jednocześnie potrafi być bardzo życzliwy i zabawny. Przyjmuje życie takie, jakie jest, nie popada w depresję i złe nastroje. Jest idealnym rodzicem dla każdego dziecka, które potrzebuje przede wszystkim tolerancji

i zrozumienia. Woli obserwować otoczenie i ludzi, niż być wśród nich. Jednocześnie ma wielu przyjaciół, ponieważ jest świetnym słuchaczem, który okazuje więcej uwagi niż ktokolwiek jej wymaga. Jako że w obyciu jest uniwersalny (dogada się i z tym, i z tamtym, bo przeważnie... słucha), często doznaje zaszczytów pełnienia określonych, odpowiedzialnych funkcji, np. bycia chrzestnym/chrzestną, drużbą/druhną itp. Ludzie wiedzą, że mogą na nim polegać. W obyciu i współżyciu z innymi jest przewidywalny i łatwy do rozgryzienia. Uprzejmy i pogodny, nigdy nie zaskoczy Cię jakąś nieoczekiwaną akcją, przez którą będziesz zagryzać zęby albo wylewać łzy w poduszkę. Kiedy flegmatyk pojawi się w Twoim życiu, będzie w nim przez wiele lat. A gdy po dekadach weźmiesz tego człowieka na tapet i zaczniesz go analizować, okaże się, że w zasadzie od samego początku do teraz nic w Waszych relacjach się nie zmieniło.

Miewa to oczywiście i gorsze strony. Flegmatyka ciężko poruszyć. Jest to typ człowieka, który niczym się nie ekscytuje. Cieszy się „w sobie”. Jeżeli oczekujesz od niego wybuchu radości lub wdzięczności, możesz się mocno zdziwić. Ma tendencję do odkładania rzeczy na jutro, przez co często przeciąga czynności, które mógłby zakończyć już dawno. Zdarza się, że zupełnie odkłada ich rozpoczęcie, zostawiając swoje (bądź Wasze) plany jedynie we własnej głowie. Samemu ciężko mu się zmotywować. Potrzebuje do tego innych ludzi. Jednocześnie nie uznaje przymuszania i zmuszania. Gdy tylko ktoś zbyt mocno naciska na jego sferę komfortu psychicznego – niepostrzeżenie się wycofuje. Unika codziennych obowiązków, łatwo przyzwyczajając innych do tego, aby robili coś za niego. Nie

jest to jednak z jego strony perfidne, ponieważ przeważnie robi to automatycznie, nawet nie zdając sobie z tego sprawy. W przypadku konfliktu, zapytany o zajęcie strony, zawsze pozostaje neutralny. Obojętny zarówno na solidne argumenty (przemawiające do choleryka), jak i ładunek emocjonalny (przemawiający do melancholika), nigdy nie obierze żadnej ze stron, starając się balansować pomiędzy. Unika tym samym konfliktów, ale i... porozumienia. Nie rozumie, że supeł, który się zawiązał w postaci kłótni, wymaga rozwiązania, a przez to podjęcia dyskusji i pewnych, zażegnujących konflikt, ustaleń. Trwając w sporze, który go dotyczy, flegmatyk ucieka od konfrontacji i konieczności zajęcia strony. Nie chce dopuścić do zranienia kogoś. Tym samym, każdy sporny „supeł” ignoruje i zwyczajnie... żyje dalej. Flegmatyk jest osobą, której trudno jest podjąć decyzję. Wybitnie dobrze znosi stymulujące naciski (lecz nie zmuszanie, po którym chowa się w sobie jak ślimak w skorupie). Jest kompetentny, solidny, zgodny i „łatwy w obyciu”. Czuje się doskonale na stanowiskach, które nie wymagają wykazywania się inicjatywą. Odpowiada mu rutyna. Postępując według wyznaczonego planu, zawsze wywiąże się z obietnic i obowiązków ze stałym zapałem i stałym, neutralnym wyrazem twarzy.

Perswazja z flegmatykiem może być wyzwaniem, bo najpierw trzeba odkryć... że jest flegmatykiem! Obiecywanie złotych gór bądź zapewnianie o uniknięciu przykrości, które mogą być skuteczne dla innych typów temperamentów, przy flegmatycznej perswazji na nic się zdadzą. **Stalość** i **spokój** są natomiast wartościami, które dla flegmatyka są ważne, i podkreślanie

ich w ujęciu podjęcia danej decyzji może okazać się kluczowe. W rozmowie z flegmatykiem pamiętaj o tym, aby powstrzymać się zarówno od nadmiernej emocjonalności, jak i pragmatyzmu. Ważne jest, aby wypośrodkować przekaz. Im więcej będzie w Twojej perswazji zapewnień o **równowadze, rozwadze i ładzie**, tym większa szansa na przekonanie go do Twojej racji. Czasem będzie potrzebny po prostu... **czas**, aby we flegmatyku zrodziła się myśl, którą zasiejesz. Obiecując mu wszelką **rutynę i święty spokój**, dajesz mu wszystko, czego potrzeba mu do szczęścia. Ni mniej, ni więcej.

Tak jak pisałam wcześniej, każdy z nas jest mieszanką tych typów, nie ma stuprocentowych melancholików/choleryków/sangwiników/flegmatyków. Właśnie dlatego zdarza się, że flegmatyk doskonale dogaduje się z sangwinikiem, a choleryk z melancholikiem. Są to bowiem połączenia uzupełniające, które mogą występować w jednym człowieku jako dwa filary tworzące fundamenty jestestwa danej osoby. Mogą również występować w relacji dwojga najlepszych przyjaciół, w której jeden jest skrajnym cholerykiem, a drugi melancholikiem. Inni fantastycznie dogadujący się przyjaciele mogą tworzyć mieszanki, które rozumieją się bez słów i jednocześnie potrzebują czasem od siebie odpocząć – tak jak na przykład sangwinik i choleryk czy też melancholik i flegmatyk (połączenia naturalne, parujące się intuicyjnie). Zdarzają się również połączenia przeciwstawne jak choleryk z flegmatykiem i sangwinik z melancholikiem, które mogą wręcz wydawać się trudne i niemożliwe. Jednak pojawiając się, jednocześnie pokazują, że jako ludzie możemy

mieć dwie różne, czasem sprzeczne ze sobą, natury. Takie **połączenia** mogą dotyczyć dwóch osób, na przykład dwojga przyjaciół, mogą również występować w jednym człowieku – tworząc specyficzną kombinację fundamentu jestestwa, z którą często trudno obcować wszystkim. W szczególności trudno danej specyficznie złożonej osobie, która niestety sama siebie często kompletnie nie rozumie.

Reasumując, temperament jest fundamentem. Podwaliną Twojego „ja”. Dlatego jego analiza i zrozumienie są tak ważne przy stosowaniu technik perswazji, jeśli chcesz wykorzystywać ją skutecznie. Inny dialog będziesz prowadził z osobą, która w większości ma temperament choleryka, a inny – z większościovym temperamentem melancholika. Podkreślisz inne zalety, starając się przekonać flegmatyka, niż w przypadku sangwinika. Twój ton głosu, prędkość mowy, dobór słów i jakość przekazu będą inne przy każdym z typów, ponieważ do każdego z temperamentnych serc dopasowany jest inny klucz. Chcąc przekonać kogoś do danego rozwiązania, musisz tego kogoś w owym rozwiązaniu zakochać! Musisz go zafascynować, zmotywować i zainspirować. Nie uda Ci się, dopóki nie otworzysz na daną propozycję czyjegoś serca. Dlatego mądrze wybieraj stosowne i jednocześnie perswazyjnie pasujące klucze, aż nieoperacyjnie pootwierasz wszystkie serca na lepsze decyzje.

Uff... Koniec temperamentów. Przebrnęliśmy! To co? Kawka/herbatka i jedziemy dalej? Obiecuję, że kolejne **wyróżniki** nie będą już takie długie!

PS Koniecznie zrób sobie **test na temperament**. Cała masa testów krąży w sieci. Wujek Google z pewnością jakiś Ci wypłuje po wpisaniu frazy „test na temperament”. Do dzieła!

Typy ludzkiej natury

„Bo ja czuję...”, „Widzę, że Ty...”, „Nie słuchasz mnie...!” – znasz to? Korzystasz? Oczywiście, że tak! Ponieważ też reprezentujesz jeden z typów ludzkiej natury. Oczywiście – żeby nie było dla mistrza perswazji zbyt prosto, najczęściej występują typy mieszane. Ale zaraz, zaraz... Do brzegu! Bo pewnie jeszcze nie bardzo wiesz, o co chodzi, a typ ludzkiej natury to bardzo ważny element „domu” jako składowej człowieka. Można porównać go do elewacji! Czyli tego, co „rzuca się w oczy/uszy” jako pierwsze, kiedy kogoś odwiedzamy w jego rezydencji. Powszechnie znane typy ludzkiej natury to:

- kinestetyczny
- wzrokowy
- słuchowy.

Koncepcja ludzkiej natury jest najczęściej omawiana w przypadku stylów uczenia się. I bardzo dobrze, ponieważ słuchowiec śledzący wzrokiem po raz setny ten sam fragment w książce będzie miał duże trudności z jego zapamiętaniem. Tak samo będzie w przypadku kinestetyka, który dostanie tę samą książkę w postaci audiobooka. Uczenie się jako proces nie występuje jednak tylko w szkole. W momencie, gdy poznajesz drugiego człowieka, nowe otoczenie, nową grupę, nową umiejętność też

się uczysz. Jeżeli przekonujesz kogoś do swojej racji – też go uczysz. Dlatego ważne jest, aby wiedzieć, przez jaki pryzmat dana osoba postrzega rzeczywistość.

Ten mechanizm jest niezmienny dla każdego z typów. Działa to na takiej zasadzie, że jeśli chcesz wyjaśnić kucharzowi zjawisko X, będziesz operował terminami związanymi z garnkami, patelniami, składnikami i temperaturą. Tłumacząc to samo inżynierowi, podrzucisz analogię związaną z wytrzymałością, wykresami równowagi żelazo-węgiel, podstawami automatyki i całkami! Zapewne sam więcej zrozumiałbyś z przekazu, który byłby kierowany do kucharza, a nie do inżyniera? To normalne! Kuchnię i gotowanie masz na co dzień, więc mówiąc kolokwialnie, jesteś z tematem „obcykany”! Tak samo jak wzrokowiec ma na co dzień wzrok, kinestetyk dotyk, a słuchowiec słuch! Ty niby też... Tylko chodzi o to, że wzrokowiec ma „bardziej” wzrok niż słuch czy dotyk, słuchowiec „bardziej” słuch niż dotyk czy wzrok, a kinestetyk... Już zapewne wiesz. Dlatego kieruj komunikaty w taki sposób, aby Twoi rozmówcy nie musieli rozszyfrowywać tego, co do nich mówisz! Niech mają to podane na tacy, a będzie „cacy”. To takie proste!

Istotne do zapamiętania jest także to, że każdy z nas jest mieszanką wszystkich trzech, przy czym jeden wybija się znacząco, drugi mu towarzyszy, a trzeci występuje w najmniejszej (czasem śladowej) ilości. Zatem w zależności od typów musisz mieć w zanadrzu kilka sposobów wykorzystania perswazyjnych narzędzi. Z pewnością bowiem znajdziesz się w okolicznościach, kiedy np. typowy wzrokowiec „chwilowo” (tj. adekwatnie

do danej sytuacji) przejdzie na kinestetyczną bądź słuchową stronę mocy. Będzie on wtedy bardziej podatny na perswazję stosowaną na innych, „niewzrokowych” typach. Nie oznacza to, że porzuca swoją naturę, tylko że obecna sytuacja w pewien sposób kierunkuje jego zmysły na inne – z pewnością mniej wygodne dla jego właściwej, „wzrokowej” natury – aspekty.

Typ kinestetyczny bazuje głównie na pamięci doznaniowej. W jego pamięci będą więc głównie sytuacje, w których coś go poruszyło, coś poczuł, coś wywołało jakieś silne – fizyczne bądź psychiczne – wrażenia i emocje. Kinestetyk często będzie wyrażał swoje stany emocjonalne, mówiąc: „czuję”, „mam przecucie”, „mam wrażenie”, „wydaje mi się”.

Podczas rozmowy z kinestetykiem ważne jest, aby mówić „jego językiem”. Przywołuj jego emocje, wywołuj w nim wrażenia, pozwalaj mu doznawać. Jeżeli Twój komunikat będzie przepełniony tym, co będzie mógł przełożyć na swoje, bez zbędnych operacji – znacznie lepiej odczyta Twój przekaz. Oznacza to, że dużo skuteczniej zastosujesz techniki perswazji, jeżeli pozwolisz interlokutorowi doznać kinestetycznie tego, do czego chcesz go przekonać, aniżeli mu to pokażesz wzrokowo (dla wzrokowca) bądź werbalnie (dla słuchowca). Pamiętaj, że kinestetycy dopuszczają możliwość dotyku. Ten, wykorzystany w odpowiednim momencie, może znacznie podbić i podkreślić wartość Twojej wypowiedzi. Najlepiej wykorzystać dotyk przez lustrzane neurony, dzięki którym możemy nie tylko odczuwać czyjeś emocje, „wczuć się w nie”, ale również je odzwierciedlać.

W trakcie perswazyjnej rozmowy możesz przykładowo zacząć zacierać ręce, chować twarz w dłonie, stukać palcami o stolik. Istnieje ogromna szansa, że Twój kinestetyczny rozmówca, pobierając towarzyszące Ci emocje niczym lustro, poczuje dane wrażenie zmysłowe na sobie. Natomiast, kiedy uda Ci się zyskać zaufanie, będziesz mógł pozwolić sobie na faktyczne fizyczne dotknięcie rozmówcy. Pamiętaj jednak, że są pewne granice i dotyk może zarówno poprawić jakość Twojego perswazyjnego przekazu, jak i go popsuć.

Znaczna większość ludzi na całym świecie przejawia **typ wzrokowy**. Wzrokowcy nie mają pamięci do nazwisk i dat, ale mają doskonałą pamięć do twarzy. Lepiej zapamiętują miejsca, drogę prowadzącą do celu, a odwiedzając te same miejsca po raz drugi, zawsze napomkną, co się tu zmieniło w przeciągu siedmiu lat, odkąd byli tu ostatni raz. Wzrokowcy mają w swoim słowniku dużo zdań zaczynających się od: „Widzę, że...”, „Widziałeś...?”, „Patrz!”, „Dostrzegam” lub „Zauważyłem”. Są zazwyczaj spostrzegawczy i nierzadko przywiązują wagę do wyglądu. Zatem miej się na baczności, gdy tylko odstaje Ci gdzieś skórka przy paznokciu, a masz do podpisania ważną umowę transakcyjną ze wzrokowcem!

Wzrokowiec doceni, jeśli wszystko mu pokażesz. Perswazja w tym wypadku to pokazywanie obrazami! Wzrosty i spadki na wykresach! Możliwości w postaci zdjęć ludzi bądź przestrzeni. Poprawy i wzrosty na grafikach porównawczych. Instruktażowe filmy bądź infografiki! Możliwości jest masa,

ponieważ świat jest obecnie bardzo „obrazkowy” i stworzono mnóstwo narzędzi (w tym darmowych), aby z innymi komunikować się obrazem.

Pamiętaj o metodach skojarzeń. Gdybyś miał do wyboru coś, nad czym Twój mózg musiałby się odrobinę napracować, bądź coś innego, w czym mógłby być zupełnie bierny, Twój mózg zasugerowałby Ci wybór prostego, acz zawsze – wyzwania. Dlaczego? Ponieważ po rozwiązaniu łamigłówki poczujesz się bystrzejszy, co będzie stanowiło coś w rodzaju nagrody! To oczywiste. Lubimy być nagradzani za naszą pracę – nie tylko za fizyczną, ale i umysłową. Dla przykładu, rozwiązując prostą łamigłówkę podczas surfowania po sieci, będziesz bardziej skory do kliknięcia w baner reklamowy z superpromocją na nowy produkt X, niż wtedy, kiedy... baner sobie po prostu jest i nic nie robi, poza tym, że wisi i Cię wkurza.

Słuchowcy potrafią nagle przerwać rozmowę w barze, bo słyszą, jak leci ich ulubiony (lub wręcz odwrotnie) utwór w tle (podczas gdy Ty jako – przykładowo – wzrokowiec, w ogóle nie byłeś świadom, że coś gdzieś gra). Często zasłuchują się w ciszę albo się nią delectują. Niekoniecznie muszą być melomanami, żeby być słuchowcami. Wśród swoich wspomnień często pamiętają „obezwładniającą ciszę” danego miejsca. Piękny „trel ptaków”. Potrafią bez zająknięcia recytować wiersze czy też przytaczać słowa znanych piosenek i tekstów. Lubują się w słowie i słowo lubi ich, gdyż zazwyczaj mają też bardziej kwiecistą niż inni wymowę i lepiej radzą sobie z doborem słów, chociaż nigdy nie

kończyli żadnych oratorskich kursów. „Słyszałem...”, „Coś mi mówi...”, „Mów mi tak jeszcze...” – dosłownie „gra” im w duszy i to trzeba wykorzystać.

Perswazja na słuchowcach będzie zatem uboga w obrazki i bajeranckie grafiki. Jeżeli byłoby to nieformalne spotkanie „pracowe”, wzrokowiec oczekiwałby, że zjawisz się pod krawatem „jak należy”, za to słuchowiec nawet nie zauważy, gdy przyjdiesz ubrany jak menel. Przyda się za to staranna wymowa, dobra dykcja, modulowanie głosem, podkreślanie odpowiednich fraz wypowiedzi, wzmacnianie i wygaszanie pewnych słów oraz pauzy. Słuchowiec doceni, jak zrobisz „przestrzeń” dla dźwięku i dla... niego. Ponieważ on w tej przestrzeni myślowej – myśli dźwiękami. Sprytnym zabiegiem będzie wykorzystywanie znanych i lubianych cytatów/fraz z seriali, filmów i piosenek. Jeżeli dodatkowo wyłapiesz odpowiedni moment i rzucisz jakimś tekstem w ramach dowcipu – będzie to dla słuchowca prawdziwa uczta. Słuchowiec nie przywoła w wyobraźni mema. Za to zaskarbisz sobie jego serce, przypominając słowa znanej piosenki. Jeśli starasz się poderwać telefonicznie dziewczynę-słuchowca tekstem piosenki *I just call to say I love you* (tłum. „Po prostu dzwonię, żeby Ci powiedzieć, że Cię kocham”), możesz mieć niemalże stuprocentową pewność, że rok później w okresie świąt oddzwoni z piosenką *Last Christmas I gave you my heart* (tłum. „W ostatnie święta oddałam Ci swoje serce”). Perswazyjny sukces gwarantowany!

W kwestii typów ludzkiej natury to byłoby na tyle. Musisz być **elastyczny** i bardzo pomoże tu Twoja wewnętrzna **intuicja**.

Zacznij ćwiczyć już dzisiaj! Wyłapuj od swoich bliższych i dalszych znajomych wszelkie zachowania, analizuj treści wypowiedzi. Pewnego dnia wejdzie Ci to w krew i zupełnie nie będziesz musiał się zastanawiać nad tym, jaki typ natury dana osoba reprezentuje. Staniesz się prawdziwym perswazyjnym detektywem! A to pierwszy krok do osiągnięcia mistrzostwa!

Typy osobowości

Gdyby wrócić do naszej budowy domu-człowieka, w którym z temperamentu zbudowane są fundamenty, osobowość byłaby tym, co na owych fundamentach powstaje. Rozmieszczenie pokoi, ich wielkość, materiał, z którego zbudowany jest dom. Liczba i rozmiar drzwi i okien. Dach. Nasza chałupka „ja” powstaje już we wczesnym dzieciństwie, kiedy kształtują się w nas określone stałe moralne oraz normy, względem których potrafimy rozróżnić to, co jest dobre, od tego, co jest złe. Wtedy też pod wpływem bliskich i otoczenia wybieramy materiał na ściany i dach. Przy ich, większej bądź mniejszej, pomocy wspólnie go budujemy. Czy jest to dach solidny? Trwały? Odporny na zmiany i czynniki pogodowe? Czy może pospiesznie założony, który zawala się przy każdym nerwowym oberwaniu chmury? Dzieciństwo jest tym okresem, w którym zaczynamy wstawiać pierwsze drzwi i okna. Przez nie wpuszczamy do domu światło i innych ludzi. Przez nie otwieramy się na relacje i miłość. To my decydujemy, w którym pokoju będą jakie drzwi i... czy w ogóle w nim będą.

Bez względu na to, jaki dom „ja” wybudowałeś – jest to Twój dom i tylko Ty dokonujesz w nim zmian, remontów i przebudowań. Osobowość ulega zmianie na przestrzeni lat. Wtedy też w naszym domu realizowane są większe bądź mniejsze remonty i remanenty. Pewne ściany ulegają wyburzeniu, inne są dobudowywane. Czasem remontujemy taras lub przestrzeń grillową dla rodziny i gości. Czasem pokoje dla dzieci i biuro. Zdarzają się poważne naprawy, które przez wiele lat były przez nas ignorowane, jak na przykład źle działająca elektryka, która od początku ma taką wadę, że światło w kuchni ciągle mruga. Wada wkurza i właściciela domu, i domowników, ale światło... działa, więc naprawa przeciąga się na kolejne lata. W końcu przychodzi czas, że instalację się wymienia. Często bardzo mocno już przepaloną, z której nie da się uratować ani jednego kabla, ani jednej żarówki i ani jednego „światła”...

Reasumując, osobowość odzwierciedla Twoje życiowe doświadczenia i wrażenia zmysłowe, którym ulegasz i którym się poddajesz. Doświadczając życia, nabierasz określonych cech, które nadbudowują się, tworząc coś w rodzaju systemu, dzięki któremu jesteś w stanie:

- **zintegrować** swoje myśli i uczucia, aby mogły nawzajem korzystać ze swoich zasobów;
- **dopasować** myśli i uczucia do określonego **zachowania**, aby móc...
- **dostosować się** do określonych wymogów środowiska i sytuacji.

Te kolejne elementy możemy nazwać analogicznie:

INTEGRACJA SYSTEMÓW, DOSTROJENIE i ADAPTACJA.

Oczywiście, cały ten proces dzieje się w podświadomości i najczęściej nie masz na niego większego wpływu. Wszystkie wymienione etapy, choć postępują identycznie, każdorazowo będą się od siebie odrobinę różnić w rezultatach, czyli kolejnych, postępujących po sobie Twoich reakcjach i zachowaniach. Gdyby owe rezultaty występowały w postaci próbek w laboratorium, próbki 1 i 2 (Twoje dwie reakcje występujące danego dnia) byłyby niemalże identyczne, ale porównując próbkę 1 (Twoja reakcja z dzisiaj) z próbką 100010111121 (Twoja reakcja na zdarzenie za 10 lat) – zauważysz ogromną różnicę. Z tą właśnie różnicą przychodzą zmiany osobowościowe, których doświadcza każdy z nas. **Po co Ci ta wiedza?** Ano po to, abyś miał świadomość, że również w podejmowanych przez Ciebie próbach stosowania perswazji może się zdarzyć sytuacja, w której coś, co dotychczas działało na Panią prezes X, charakteryzującą się osobowością **analityczną**, nagle po 10 latach od ostatniego spotkania „nie wyszło”, a Ty nie wiesz dlaczego, bo przecież zawsze wychodziło. Teraz już wiesz, że musisz zmienić strategię, bo albo **zmieniła się jej osobowość**, albo **przechodzi kryzys**. O kryzysach wspomnę później, zostaniemy jeszcze chwilę przy osobowości.

Testów na osobowość znajdziesz całą masę, ponieważ istnieje mnóstwo teorii związanych z tym, jak osobowość zbadać.

Jedną z najbardziej znanych¹² jest Kwestionariusz Myers–Briggs. Powstał on na bazie koncepcji Carla Gustava Junga, który zauważył, że ludzie postępują zgodnie z pewnymi **stałymi** w kwestii **działania i energii, odpoczynku i kompensacji, zbierania i kodowania informacji oraz podejmowania decyzji**. Opracował w ten sposób osiem typów osobowości. Isabel Myers i Katherine Briggs rozszerzyły pomysł Junga o wymiar określający **nastawienie do świata zewnętrznego**, dodając tym samym kolejne osiem typów.

Tak oto powstała koncepcja **16 typów osobowości**, która bardzo dokładnie opisuje możliwe typy **budowanych przez nas latami domów osobowości**. Kwestionariusz możecie znaleźć w sieci i serdecznie polecam nie tylko go zrobić, a przez to dowiedzieć się czegoś więcej o pewnych mechanizmach swojego rozumowania i postępowania, ale również przeczytać wszystkie inne typy. Ten test może być doskonałą formą zabawy na spotkaniach z przyjaciółmi bądź z rodziną. Będziesz zdumiony, jak świetnie opisze Twoich bliskich. Sama wiedza ogromnie Ci się przyda za każdym razem, kiedy nie będziesz w stanie zrozumieć, **dlaczego** dana osoba zachowuje się w określony sposób. Będzie również **niezbędna** przy planowaniu technik perswazyjnych i otwieraniu kluczykiem kolejnych serc, w które chcesz wpuścić odrobinę perswazyjnego światła!

12 Znanych, ale jednocześnie niepopartych rzetelnymi badaniami, więc traktuj je bardziej jako ciekawostkę, poszerzającą Twoje horyzonty na temat koncepcji osobowości.

Wyobraź sobie, że Twój nowo poznany kumpel (lub kumpela) zaprasza Cię do swojego nowiusieńkiego domu. Jest z niego bardzo dumny, więc chce na Tobie zrobić wrażenie. Jedziecie właśnie do niego autem i znajomy, nie mogąc się doczekać Twojej miny, którą zrobisz na widok chałupy, zaczyna zdradzać pierwsze szczegóły. Na ten moment podnosisz rękę w uciszającym geście. Po czym zaczynasz recytować ze szczegółami... jak wygląda jego dom. Gdzie są pokoje, jakiej są wielkości, do których i o której godzinie wpada światło. Jak duży ma taras. Gdzie postawił jacuzzi. Gdzie jest basen i dlaczego taki duży. Opisujesz dom tak dokładnie, jakbyś był już w nim nieraz! Ba! Twój znajomy zaczyna mieć wrażenie, że... Ty też tam mieszkasz!

Jak myślisz? Jaką minę miałby właściciel domu? I czy słusznie podejrzewałby swojego partnera / swoją partnerkę o zdradę...?

Jest to oczywiście przykład nawiązujący do porównania, że Twoje „ja” jest jak dom. Każdy nowo poznany człowiek jest dla Ciebie niczym nieznana posiadłość, której zakamarki możesz zwiedzać dzięki rozmowom, wspólnie spędzonym chwilom i budowaniu relacji. Tym samym właściciel(ka) domu „ja” wpuszcza Cię do niego i pokazuje kolejne pokoje. Na początku z pewnością dowiadujesz się, gdzie jest salon i toaleta. Po dłuższym poznanie powie Ci, gdzie jest kuchnia. Po wielu miesiącach lub latach, kiedy znajomość przerodzi się w przyjaźń, sam już będziesz robił sobie kawę i rozkładał tapczan, na którym będziesz sypiał po wspólnie organizowanych imprezach. Jeżeli Wasza znajomość z przyjaźni przeobrazi się w miłość – najprawdopodobniej właściciel(ka) domu wpuści Cię do niego, abyś zamieszkał w nim

na stałe. Wtedy nie tylko będziesz zostawiał swoją bieliznę w garderobie, ale będziesz również mógł przynosić własne ulubione przedmioty, ozdabiając i wzbogacając wnętrze. Będziesz mógł też robić mniejsze i większe naprawy, które potrzebne są w każdym, nawet najdoskonalszym domu „ja”. Staniesz się czynnikiem wpływającym na kształtowanie się czyjejś osobowości, a im bardziej będziesz zabiegał o budowanie relacji, tym silniej wpłyniesz na końcowy kształt zachodzących zmian.

Wchodząc do nowego domu „ja”, potrzebujesz określonej ilości czasu, aby rozeznac się w rozkładzie, estetyce i atmosferze domu. Po poznaniu setek domów możesz już założyć, że kolejne będą miały określone pomieszczenia. Z pewnością u każdego pojawi się salon (rodzina), kuchnia (przyjaciele), sypialnia (miłość), łazienka (swoboda). Będą domy z mniej typowymi pokojami, takimi jak pokój bilardowy bądź sala kinowa (rozrywka). Niektórzy instalują sobie w swoich domach sauny, bądź jacuzzi (prestż), a inni wolą żyć skromniej, ale mają ogromne tarasy i wielgachne okna (wolność). Każdy buduje swoje „ja” w taki sposób, aby zaspokoić swoje potrzeby, wynikające z wartości, jakimi kieruje się w życiu. Wartości z kolei silnie łączą się z tym, jaki temperament i jaką osobowość mamy. Im więcej ludzi poznasz, tym szybciej będziesz mógł z góry przewidzieć to, jakim typem domu jest Twój nowy znajomy. Posłużysz się intuicją i wcześniejszymi doświadczeniami, które w ujęciu potencjalnego podobieństwa dwóch osób (zatem podobieństwa dwóch domów „jestestwa”) mogą być zarówno trafne, jak i mylące. Żebyś lepiej zrozumiał wynikające z tego możliwe problemy, podam prosty przykład.

Założmy, że masz przyjaciela Pawła, który dotychczas na swojej „związkowej drodze” spotkał dwie przepiękne blondynki. Obydwie były w jego typie i obydwie były jego partnerkami. Z każdą z nich po kilku latach bycia razem planował wspólną przyszłość. Traf chciał, że zarówno jedna, jak i druga na pewnych etapach związku go zdradzała.

Myląca intuicja porównywania domów „ja” działa w ten sposób, że Paweł (jak i każdy z nas) pewne tendencje zachowań przypisze z góry do nowo poznanych osób, posiadających podobne w naszej ocenie cechy do tych już przez nas poznanych, które dane zachowania przejawiały.

Dlatego kiedy Paweł pozna kolejną piękną, jasnowłosą Elżbietę, kobieta z góry otrzyma od niego negatywną etykietę. Nawet gdy go zauroczy, mężczyzna będzie się zastanawiał, czy w ogóle jest sens wchodzić z nią w jakąkolwiek relację. Z góry będzie prognozował, że nowo poznana białogłowa posiada w swoim domu „ja” pokój „zdrady”. Skoro dwie poprzednie piękne blond partnerki takie pokoje miały i zostawiły w nich Pawła, mężczyzna założy, że Ela – również piękna i również blond – zrobi dokładnie to samo. Dane spostrzeżenia doprowadzą go do rezygnacji z nawiązania kontaktu. Tym samym, Paweł znajdzie rozwiązanie swoich obaw, automatycznie otrzymując słodko-gorzką nagrodę. Słodką – będącą uniknięciem bólu spowodowanego strachem przed zdradą (jak i samą zdradą), oraz gorzką – będącą odebraniem możliwości poznania nowej, ciekawej osoby, która mogłaby wniesić coś innego w jego życie.

Pozostaje pytanie: czy Paweł słusznie się obawia? Absolutnie nie. Powiem Ci w sekrecie, że tak się składa, że dziewczyna zamiast pokoju „zdrada” posiadała w swoim domu „ja” pomieszczenie, w którym przechowywała wartości „wierność i lojalność”. Niestety Ela nie miała możliwości pokazać go Pawłowi, ponieważ mężczyzna z góry przekreślił ich ewentualną relację. Zatem zarówno sama Ela, jak i ich potencjalny związek uległy mechanizmowi szufladkowania generowanemu przez mózg Pawła. Mężczyzna dokonał mapowania przyszłości na podstawie przeszłości, którą już znał. To był duży błąd, który w przypadku Pawła pozbawił go szansy nawiązania więzi z wierną i lojalną Elą, która – jak wiemy tylko my – zapewne okazałaby się doskonałym materiałem na żonę i na miłość jego życia.

Z pewnością Ty również nie chciałbyś zostać potraktowany w ten sposób. Z góry przydzielony do pewnej szufladki, etykietowany przez kogoś, kto dobrze nie rozejrzał się po Twoim domu „ja”, ale już lepiej od Ciebie wie, jaka jest jego architektura. Drogi Czytelniku, pamiętaj! *Tabula rasa!* Do każdego człowieka trzeba podchodzić jak do czystej białej kartki. Każdy – komu pozwolisz na to, aby dał się poznać – chętnie poprowadzi Twoją dłoń po papierze, rysując dom swojego jestestwa, który nie będzie obarczony błędami wynikającymi z szufladkowania. Możesz natomiast znacznie przyspieszyć ten proces. Dzięki znajomości typów osobowości opracowanych przez Myers i Briggs (tylko pamiętaj, że są dużym uproszczeniem!) masz możliwość **przewidzenia**, jakie czynniki i zmienne określają drugiego człowieka. O ile intuicja może doprowadzić Cię do trafnych spostrzeżeń i prognoz, może być również myląca (jak w przypadku

naszych trzech blondynek). Co więcej, intuicja często szufladkuje ludzi do określonych typów tylko na podstawie cech wyglądu bądź konkretnych, pojedynczych zachowań. Jest to niezwykle powierzchowne i w ogólnym rozrachunku krzywdzące zarówno dla szufladkowanej osoby, jak i dla potencjalnej relacji. Zupełnie odwrotnie jest z typami osobowości. Ich znajomość zdefiniuje i wskaże Ci znacznie szersze płaszczyzny ludzkich skłonności. To właśnie szeroko pojęta wiedza o ludzkich skłonnościach, które kierują ich decyzjami i działaniami, czyni Cię specjalistą w temacie komunikacji. O ile „szufladkowanie” ludzi jest ograniczeniem wyboru, tak posiadanie „szerokiego wachlarza skłonności ze wszystkich możliwych szuflad” otwiera Ci nowe możliwości rozpoznawania drugiego człowieka i jego zupełnie indywidualnego i unikatowego domu, który występuje jako jeden jedyny na całym świecie.

Podczas Twoich detektywistycznych badań niektóre spostrzeżenia i wnioski dotyczące zachowań, reakcji, mowy bezpośredniej i pośredniej będą potwierdzały się bardziej, a inne mniej. W pewnym momencie natomiast, po określonym czasie badań, będziesz w stanie wyklarować zupełną, całkowitą, nieprzekłamaną wizję całego „domu jestestwa” poznawanej przez Ciebie osoby. Dodatkowo, dzięki szczerze zainteresowanemu i empatycznemu podejściu do kwestii poznawania w dożywotnim pakiecie otrzymasz zaufanie i zapasowe klucze do domu badanego.

Wiedza na temat typów osobowości będzie niczym ogromne sito, dzięki któremu – przesiewając nad rzeką życia kamienie

symbolizujące ludzi, uda Ci się odnaleźć wiele prawdziwie złotych samorodków. Intuicja¹³ za to może być jedynie wadliwym pistoletem, którym choć czasem uda Ci się ustrzelić na swojej drodze prawdziwą zdobycz, to niestety czasem zdarzy Ci się również strzelić sobie w kolano.

Znajomość rodzajów osobowości posłuży Ci do wstępnej definicji potencjalnych skłonności danego typu. Tendencje te, podane na tacy, bardzo szybko zostaną potwierdzone przez reakcje i zachowania, co da Ci możliwość zdiagnozowania tego, jakim „domem” jest dany człowiek, jak bardzo rozbudowany jest jego budynek czy i jakich napraw wymaga i jakie remonty przeprowadza obecnie. Taka wiedza w kontekście budowania relacji i perswazji daje ogromną siłę i moc – szkoda byłoby z niej nie skorzystać. Uzbrajając się w wiedzę o wszystkich typach osobowości, cały dom „ja” Twojego rozmówcy będziesz widział z drona, w 3D i w dodatku w kolorze. Będziesz wiedział niemalże wszystko o pokojach, ich rozmieszczeniu, kolorach ścian, meblach i ozdobnych akcesoriach. Twój rozmówca nie będzie miał pojęcia, skąd tak dobrze go znasz i dlaczego tak doskonale się z Tobą rozmawia. Znacznie szybciej zyskasz jego zaufanie i klucz do jego serca. Pamiętaj jednak, że nie zdobędziesz tej wiedzy z miejsca, na pstryknięcie palcami albo wciśnięcie przycisku „ON” na swoim dronie. Najpierw będziesz potrzebował okresu uważnej i życzliwej obserwacji.

13 Intuicja (z łac. *intuitio* – ‘wejrzenie’) – słowo oznaczające „przecucie”; niemożliwy do kontrolowania/zaplanowania proces myślowy, zachodzący w podświadomości. Objawia się jako „przebłysk myślowy”.

Założmy, że znasz treść książki *Dzieci z Bullerbyn* autorstwa Astrid Lindgren. Wyobraź sobie, że przechadzasz się spokojnie w pobliżu witryn sklepowych i nagle widzisz TĘ książkę na wystawie księgarni. Twoja głowa automatycznie przypomina Ci zakłęte w książce wątki, przewija fabułę i zwroty akcji. Albo chociaż jeden, który szczególnie utkwiał Ci w pamięci. Dokładnie tak samo dzieje się z osobowościami. Jak poznasz je wszystkie, ich znaczenia, definicje, charakterystyczne zachowania i skłonności, każdy Twój potencjalny rozmówca będzie dla Ciebie niczym tytuł książki, którą już znasz. Za każdym razem, gdy rozszyfrujesz, jaki typ osobowości reprezentuje dana osoba, będziesz dysponował wachlarzem prognozowanych informacji na jej temat. Te dane mają ogromną szansę okazać się prawdziwe, choć nikt nigdy Ci ich nie zdradzał.

Tym samym, kiedy poznasz typ osobowości „architekta”, możesz wstępnie założyć, że najprawdopodobniej jest to osoba obdarzona bujną wyobraźnią, niezwykle ambitna i zdecydowana, jednocześnie ceniąca sobie prywatność. Chcąc zaskarbić sobie serce „architekta”, na prezent wybierzesz ciekawą książkę (najlepiej białego kruk), a jako formę spędzania czasu zaproponujesz aktywność, podczas której osoba ta będzie mogła dać upust swojej inteligencji, którą bardzo w sobie ceni. „Dziewczyna-architekt” nie będzie zachwycona zbyt sztampowym pierścieniem z brylantem, ale kiedy w ramach oświadczyn podarujesz jej worek węgla do grilla, mówiąc, że „węgiel to diament o atomach mniejszej gęstości i że Twoja kobieta zasługuje na cały wór najdroższych kamieni świata” – możesz mieć pewność, że poleją się łzy szczęścia, a ona, czując się najbardziej wyjątkową kobietą

na świecie, podaruje Ci rękę, nogę, serce i co tam sobie jeszcze chcesz! Możesz mi wierzyć – znajomość osobowości daje potężną moc. Znając je, będziesz trochę jak dobra wiedźma! Albo wiedźmin, który przy pomocy swojej tajemnej wiedzy „wie” znacznie więcej niż inni. Dzięki temu Twój rozmówca znacznie szybciej będzie skory podjąć dokładnie tę decyzję, którą sprawnie, perswazyjnie zasugerujesz.

Jesteś już przekonany? To śmigaj do testu! Znajdziesz go w sieci bez problemu. Koniecznie zrób notatki! Gwarantuję, że Twoje umiejętności „perswazyjnego detektywa” i specjalisty od relacji poszybują wysoko w górę!

Stosunek do świata i natury

Tu sprawa jest bardzo prosta zarówno w kwestii rozumienia, jak i weryfikacji. **Optymista, pesymista, realista** – na pewno nieraz słyszałeś bądź sam określałeś kogoś jednym z tych słów. Każdy z nich jest światu bardzo potrzebny i każdy z nich posiada inne struktury myślowe pojmowania rzeczywistości. To stosunek do świata i natury sprawia, że świat jest taki barwny, ponieważ bardzo często efekty naszej pracy są jego wynikiem. W naszym domu będą to właśnie drobne **wykończenia**! I tak oto, po wejściu do domu czyjegoś umysłu od razu możemy odczuć pewną charakterystyczną „aurę”. Co istotne – żadna z nich nie jest zła lub niewłaściwa. Jest, jaka jest. I trzeba ją zaakceptować.

W kwestii perswazyjnej doskonałym zabiegiem będzie próba **dostrojenia się** do stosunku do świata danej osoby. Nadawanie na tych samych falach pozwala zbudować bardzo silne filary zaufania. Budowanie relacji, jak i perswazja, w połączeniu z zaufaniem dają znacznie skuteczniejsze rezultaty, pozwalając osiągać zamierzone efekty.

Z tego względu, że sam reprezentujesz jeden konkretny typ, inne mogą być dla Ciebie nie tyle niezrozumiałe, co mało sensowne i niepraktyczne. Przyjrzyjmy się zatem na chwilę każdemu z typów, aby łatwiej Ci było pojąć, a przez to „usprawiedliwić” istnienie określonych zachowań, charakterystycznych dla innych typów stosunku do świata. **Po co znowu ta teoria?** Aby zapobiec mikroekspresjom twarzy, które towarzyszą Ci w każdej chwili Twojego życia i nad którymi ciężko jest zapanować. A jak pisałam, są sytuacje, w których mowa ciała, jako komunikat pośredni, może być znacznie silniejsza niż tylko „suchy”, wypowiedziany tekst. Osoba, o której zaufanie walczysz, nie może zobaczyć Twojej zniesmaczonej miny w momencie, gdy Ci coś entuzjastycznie proponuje. Nie odbierze tego jako delikatne „nie”, tylko po prostu się do Ciebie zdystansuje, a to nie pomoże w budowaniu relacji, tylko w ich burzeniu.

Opowiem Ci historię Mateusza. Wyobraźmy sobie, że jest optymistą. Kroczy przez życie śmiało i pewnie. Nawet w deszczowy dzień z zapałem otwiera parasol i biegnie radośnie do pracy. Po wejściu do swojego „korpo-grajdołku” wita się z ludźmi. Coś jest jednak nie tak. Od razu wyczuwa charakterystyczną „gęstą” atmosferę i widzi grobowe miny współpracowników.

– Co się stało? – pyta Jacka z działu obok.

W odpowiedzi biedak podnosi przekrwione oczy i ledwie słyszalnym głosem mówi:

– Daj spokój, był jakiś problem w serwerowni. Większość plików z wirusami, błędami... Siedzimy z ekipą całą noc i nie możemy się z tego wygrzebać. Marek to chory człowiek...

Marek to przede wszystkim team leader, czyli szef grupy Jacka. Faktycznie – Mateusz kojarzy sytuację z wczoraj, kiedy serwery padły. Jednak w jego dziale, który też został dotknięty problemem, członkowie zespołu pracowali do normalnej godziny, po czym każdy poszedł do domu. Tak zdecydował Mateusz – jako szef swojego działu. Owszem, praca jest bardzo ważna, ale Mateusz zawsze powtarzał, że ważniejsze są inne rzeczy, takie jak rodzina, odpoczynek, spokój psychiczny. Nie będzie przecież męczył swoich pracowników!

No tak... Tylko że na jego dziale odnotowano już milionowe straty! Konkretnie odnotowała je Marta, która jest szefem innego, trzeciego działu. W trakcie wczorajszego incydentu zebrała załogę, której powiedziała wyraźnie:

– Słuchajcie, mamy trudną sytuację. Wystąpił problem na serwerach. Duża część naszej pracy przepadła. Znaczna część uległa modyfikacjom, przez które pliki nie mogą poprawnie działać. Aby nie było przestoju w ciągłości realizacji zadań, każdy z nas będzie musiał brać nadgodziny. Dziś zostanę z trzyosobowym

zespołem, jutro będą pracować kolejne cztery, pojutrze jeszcze inne trzy osoby. Niestety nie ma innego wyjścia.

Zespół zna Martę nie od dziś, więc wiedzieli, że „coś jest na rzeczy”. Ustalili grafik na następne dni i przystąpili do naprawy szkód.

W tej historii nasi liderzy prezentują trzy typy stosunków do świata. Pesymista Marek, szef drużyny Jacka, początkowo zupełnie spanikował. Błędy serwerów odczuł jako własny ból, gorycz i żal, które pod wpływem impulsu przelał na pracowników. Jednak... Kiedy po przepracowanej nocy dostrzegł, że jego pracownicy są przemęczeni i nieproduktywni, szybko zmienił taktykę. Dzięki temu, że sam zmagał się z trudnymi emocjami, znacznie łatwiej wychwycił je ze strony swoich współpracowników. Zmęczenie, bezproduktywność, frustracja i smutek doskonale pokazały Markowi, że musi opracować nowy, lepszy plan. Dostrzegł, że jego zespół (podobnie jak on sam) jest w rozpaczce i tak naprawdę to właśnie dzięki swojej pesymistycznej naturze – mógł to zauważyć i na to zareagować. Ostatecznie dział Marka wyszedł z sytuacji obronną ręką.

Większość pracowników Mateusza w zasadzie nie zauważyła różnicy, dopóki Szymon – jego prawa ręka, nie zaczął naciskać, że muszą się bardziej przyłożyć, bo inaczej nie wygrzebią się z problemu. Za Szymonem stała garstka pracowników, która dosłownie drżała o dalsze losy działu (oraz swoje losy w firmie). Wcześniej te osoby nie zostały dostrzeżone przez Mateusza, który podszedł do sytuacji bez należytej uwagi. Kiedy prawa

ręka, Szymon, przedstawił Mateuszowi, jak realnie wygląda sytuacja (a okazało się, że straty generowane przez dział są ogromne), Mateusz sprawnie zorganizował spotkanie zespołu i przydzielił obowiązki. Na koniec spotkania zafundował pracownikom niezwykle motywującą, pozytywną przemowę. W jej efekcie wszyscy szybko się „spięli” i z sukcesem wybrnęli z problemu. Triumf nie byłby możliwy, gdyby nie optymistyczna natura Mateusza, jego mowa motywacyjna i stałe podnoszenie morale pracowników podczas pracy. Owszem – początkowo zbagatelizował problem (w tym dyskomfort kilku pracowników). Ale ostatecznie to on, jako lider, „ogarnął” sytuację, a potem zagrzewał zespół do wydajnej pracy, przez co działania (kiedy wreszcie do nich doszło) szły gładko i przyjemnie.

Marta rozłożyła siły z największym wyczuciem. Morale zespołu trochę podupadło z powodu zmęczenia, aczkolwiek po wykaraskaniu się z trudnej sytuacji wszyscy odczuli ulgę, nabrali nowych sił i ogromnego zaufania do Marty jako do lidera, któremu mogą powierzyć nawet największe firmowe kryzysy. W pewnym sensie zachowała największą równowagę pomiędzy stanem psychicznym zespołu oraz wydajnością przy radzeniu sobie z problemem. Gdy pracownicy emocjonalnie nie dawali rady, a morale podupadało – zwalniała tempo. Kiedy natomiast dostrzegała, że zespół jest gotowy – podkreślała, aby „zrobić jak najwięcej”. Ostatecznie, jej zespół również wybrnął z tej trudnej sytuacji.

Mateusz zwyciężył swoim optymizmem, Marek doskonale wykorzystał swoją pesymistyczną naturę, a Marta posiłkowała

się naturalnym dla niej realizmem. Każdy z nich miał inny przepis na sukces. Natomiast triumf osiągnęli wszyscy.

Jak mawiał William Arthur Ward: *Pesymista narzeka na wiatr; optymista oczekuje, że wiatr się odwróci; realista dostosowuje żagle*. I tak też się stało w przypadku naszej nieszczęsnej serwerowni, a raczej w przypadku Marty, Marka i Mateusza. W swoim życiu spotkasz masę różnych ludzi. Możliwość określenia ich stosunku do świata oraz **odpowiedniego dostrojenia się do ich wizji rzeczywistości** będzie ogromnym atutem w mowie perswazyjnej. I chociaż wszystkie poradniki i artykuły krzyczą: „Jesteś pesymistą? Zmień to!”, to czy przypadkiem nie jest tak, że ogromna część piosenek, wierszy, dzieł sztuki i innych dobrodziejstw naszej kultury powstała z rąk osób, które w danym czasie znajdowały się w „dołku”?

Pamiętaj, że Twoja wizja świata jest słuszna dla Ciebie. Wizja kogoś innego – będzie słuszna właśnie dla niego. Umiejętność obserwacji, akceptacji i adaptacji jest kluczem do nawiązania relacji, z kolei relacja jest doskonałym pomostem do perswazji.

Dostrajając się do wizji świata danej osoby, lepiej zrozumiesz **intencje** jej postępowania. Zachowania staną się dla Ciebie bardziej logiczne. Gdy będziesz znał jej mechanizmy myślowe, łatwiej Ci będzie znaleźć i zaproponować rozwiązania, na które dana osoba by nie wpadła, zaślepiona subiektywnym postrzeganiem tej konkretnej, być może trudnej sytuacji. Będziesz „bliżej” zarówno wtedy, kiedy trzeba będzie wciągnąć tonącego na swoją stabilną tratwę, jak i wtedy, gdy będziesz chciał

po prostu miło spędzić czas i zawiązać silniejsze więzy przyjaźni. Dlatego pamiętaj, że jak ktoś wymyśli sobie podwieszane sufity na wysokości 150 cm, wystające rury z każdej ściany i wszystko, włącznie z sufitem, wyłożone terakotą – to jeśli chcesz poznać jego dom „ja”, zbliżyć się do niego i zbudować z nim relację, cóż... musisz przede wszystkim zaakceptować jego rodzaj wykończeń. Kto wie, może zamontował sobie niskie sufity, bo jest gościnny niczym hobbit i wkrótce, w podzięcie za Twoje uznanie, zaprosi Cię na wspólną ucztę zarówno dla Twojego ciała, jak i ducha?

Modele postrzegania rzeczywistości

Kolejny wyróżnik, którym będziemy się zajmować, jest szczególnie (mocno generalizując) męski albo żeński. Rozróżniamy bowiem dwa modele postrzegania rzeczywistości, które często są powiązane z płcią. Dotyczą one sposobów spojrzenia na daną sprawę i nadawania jej wymiaru **ogólnego** lub **szczegółowego**¹⁴. W naszym domu „ja” niech będzie to... podniesiona albo opuszczona deska klozetowa. Niby bzdet... A jednak potrafi być przyczyną toczenia piany z ust w niejednej, wspólnie dzielonej części domu, która po pewnym okresie bycia „razem” z „ja” przeistacza się w wydzieloną przestrzeń „my”. Jak wiadomo, mężczyźni uważają (kolejna mocna generalizacja), że (tu pozwolę sobie przytoczyć słowa mojego znajomego, Andrzeja): „Skoro my,

14 Jeśli interesujesz się NLP, to być może kojarzysz ogół-szczegół jako jeden z metaprogramów (o których ja piszę później). W moim odczuciu metaprogramy są mocno zero-jedynkowe, natomiast model postrzegania rzeczywistości ma większą zmienność i możliwość jego „mieszania” w zależności od kontekstu, w którym człowiek się aktualnie porusza. Więcej o tym przeczytasz na końcu tego podrozdziału.

mężczyźni, dokonujemy wysiłku podnoszenia, celem załatwienia potrzeb osobistych, kobieta również może tego wysiłku dokonać, opuszczając deskę. **Ogólnie** rzecz biorąc, jest to więc sprawiedliwe. Jedni podnoszą, drudzy opuszczają. Korona im z głowy z pewnością nie spadnie”. Kobiety z kolei (generalizując) widzą sprawę nieco inaczej (pozwolę sobie tu przytoczyć słowa mojej znajomej, Natalii): „Po pierwsze, sedes został zaprojektowany w taki sposób, że deska klozetowa posiada obręcz, na której się siada oraz pokrywę, która służy do tego, aby wewnątrz sedesu przykryć. Gdyby było wszystko jedno – czy widać środek, czy nie widać, po co robiliby pokrywę? Logiczne jest więc, że skoro jest, to trzeba jej użyć i po zakończeniu swoich potrzeb zostawić toaletę w stanie, w jakim producent przewiduje. Po drugie, nie my – kobiety – mamy potrzebę podnoszenia pokrywy, tylko mężczyźni. Nawet jakbyśmy miały, to byśmy po sobie opuściły, tak samo jak sprzątamy po sobie wszystkie inne rzeczy. **Szczególnie**, że w większości domów, to my, kobiety, owe toalety czyścimy, także tym bardziej nie pojmuję, dlaczego facet nie może po prostu, po załatwieniu swoich potrzeb, opuścić deski. Czy to naprawdę taki wielki wyczyn po całych operacjach związanych z sikaniem na stojąco?!”.

Zapewne już się domyślasz, że często to faceci postrzegają rzeczywistość ogólnie, a kobiety szczegółowo. Celowo wyżej pojawiło się słowo „generalizacja”, ponieważ nie zawsze tak jest – bywa, że jest zupełnie odwrotnie i to całkowicie normalne. W przypadku modeli postrzegania rzeczywistości jest albo ogólnie, albo szczegółowo i zarówno jeden, jak i drugi model są światu i ludziom niezwykle potrzebne. Zostańmy na chwilę przy każdym z nich.

Osoby, które widzą ogół, są lepsze w podejmowaniu kategori-
cznych, jednoznacznych decyzji. Szybciej dostrzegają tak zwany
big picture („pełen obraz”) danej sytuacji. Dobrze sobie radzą
na stanowiskach wymagających natychmiastowych i zdecydo-
wanych reakcji. Potrzebują zazwyczaj strzępków informacji, żeby
wiedzieć, o co chodzi. Często więc zależy im na **konkretach**, bez
wdawania się w drobiazgowość – w ich mniemaniu niepotrzeb-
ne – informacje, zabierające jedynie ich cenny czas. Kiedy się
uczą, niewiele da się zrozumieć z ich notatek. Operują słowami
kluczami, gdzie jedno słowo jest dla nich skrótem myślowym
od tysiąca innych. Osoba, która czyta notatki sporządzone
przez „**ogółowych**”, bez względu na to, czy sama jest „ogółowa”,
czy „szczegółowa”, raczej kompletnie nic z nich nie zrozumie.
Porozrzucane po kartce „skrótów” nie będą miały żadnego sensu
dla osoby, która nie była autorem danych zapisków. W zwią-
zku z tym „ogólni” kiepsko tłumaczą. Posługują się bowiem
pojęciami logicznymi i jasnymi dla nich, więc w ich mniemaniu
są one takie dla każdego. Często nie operują nawet zdaniami,
tylko równoważnikami zdań. W końcu: „Po co się rozdrabniać
i za dużo gadać”. Jeżeli mieliby wyjaśnić procedurę pieczenia
chleba, zapewne wyglądałaby ona mniej więcej tak:

Weź mąki, dodaj drożdże, wodę, zamieszaj, odstaw, ulep
i do pieca.

I byłaby to i tak – bardzo szczegółowa jak na „ogólnych” infor-
macja, bo wspomnieliby o wszystkich składnikach! Równie
dobrze mogliby po prostu rzucić: „zmieszaj, ulep, upiecz”. Jak
to mówi Andrzej: „Szczegółów przecież można się domyślić!”.

Cechy „ogólnych” zbiorczo:

- Sprawnie podejmują decyzje;
- Szybko działają bez konieczności analizy wszystkich zmiennych;
- Nie lubią „dużo gadać”;
- Niezbyt dobrze sobie radzą z tłumaczeniem w zrozumiały sposób (dla każdego poza samym sobą);
- Omijają szczegóły i detale.

Zupełnie inni są „szczegółowi”, którzy potrzebują wszystkich informacji. Nie oznacza to, że wszystkie kodują i zapamiętują. Informacje podlegają filtrowaniu, lecz aby móc podjąć decyzję albo objąć stanowisko, mają potrzebę dowiedzenia się wszystkiego, co możliwe, w przypadku danej sprawy lub funkcji. Są bardzo dokładni. Zwracają uwagę na detale. Świetnie tłumaczą i wyjaśniają, dzięki czemu, o ile są dopuszczeni do głosu przez „ogólnych” (którym często po prostu nie chce się słuchać, więc nie słuchają) – potrafią precyzyjnie wyjaśnić tok swojego myślenia odnośnie do danego tematu bądź sprawy. Doskonale notują i opisują. Zazwyczaj, jeżeli stanowisko szefa zajmuje „ogólny”, jego prawą ręką jest „szczegółowy”, który wszystko wie i zawsze jest zorientowany w tym, co się dzieje w firmie. Jeden zawsze będzie doceniał drugiego. Szef po odejściu swojej prawej ręki zostałby w firmie, której nie zna. Nawet nie wie, kogo zatrudnia, docenia zatem skrupulatność prawej ręki, jej zorientowanie, doskonałą pamięć i umiejętność rozłożenia swoich licznych obowiązków w czasie w taki sposób, że prawa ręka robi pięć razy więcej, niż się da, i jeszcze ma czas na przerwę. Za to prawa

ręka docenia szefa za jego twardą rękę, chłodną analizę i umiejętność podejmowania trudnych decyzji pod wpływem wielu czynników (które widzi przeważnie tylko prawa ręka, a nie sam szef). Prawa ręka wie, że gdyby miała prowadzić tę firmę sama, to... nigdy by się tego nie podjęła, bo to zdecydowanie za duże ryzyko i odpowiedzialność, a poza tym decyzje o klientach, zleceniach i kierunku rozwoju firmy sprawiłyby jej tylko ogromny ból głowy, nie prowadząc ostatecznie do podjęcia żadnych konkretnych kroków w żadnym konkretnym kierunku.

Cechy „szczegółowych” zbiorczo:

- Zwracają uwagę na detale;
- Jest im ciężko podjąć szybką i jednoznaczną decyzję;
- Dużo mówią;
- Doskonale tłumaczą;
- Są zainteresowani i sami lubią słuchać.

Jakby „szczegółowy” wyjaśniał procedurę pieczenia chleba, najpierw zacząłby od epopei na temat tego, skąd w ogóle wywodzi się pszenica i co wywołało rewolucję rolniczą. Natalia zawsze powtarza, że: „Przecież musi być jakiś wstęp do historii! Nie można tak zostawiać informacji samopas, bo nie wiadomo, w jakim kierunku ją poniesie!”. Po ustaleniu, z jakim rodzajem ziarna mamy do czynienia i jak bardzo jest zmodyfikowane genetycznie, otrzymalibyśmy przepis:

Składniki na 1 bochen, forma o długości 30 cm, szerokości 8 cm, wysokości 10 cm.

Produkty potrzebne do zrobienia ciasta na chleb:

- 500 g mąki pszennej (typ od 405 do 850 – im niższy numer, tym chleb delikatniejszy)
- 450 ml wody (lekko ciepła)
- 20 g drożdży (świeżych)
- 5 g cukru drobnego
- 7,5 g soli
- 20 ml oleju lub 25 g rozpuszczonego i ostudzonego masła
- ewentualnie: garść ulubionych ziaren, np. słonecznik, dynia, chia.

Dodatkowo:

- olej – potrzebny do wysmarowania foremki
- mąka – potrzebna do wysypania środka formy.

Procedura:

1. Do miski przesiewamy mąkę. Dodajemy sól. Mieszymy.
2. Do drugiej (dużej) miski wlewamy ciepłą wodę. Wkruszymy drożdże i dodajemy cukier. Mieszymy plastikową bądź drewnianą łyżką, aż drożdże się rozpuszczą. Następnie dodajemy olej i mąkę z solą z pierwszej miski. Całość wyrabiamy mikserem wyposażonym w specjalne haki lub dłońmi. Jeżeli chcemy dodać ziarna, robimy to na samym końcu.

3. Miskę zostawiamy na godzinę, przykrytą ściereczką. Masa powinna podwoić objętość.
4. Formę smarujemy olejem. Następnie wysypujemy mąką (około 1 łyżka na całą formę). Wyrośnięte ciasto przekładamy do formy.
5. Chleb pieczemy w temperaturze 180 stopni z włączonym termoobiegiem (lub w 190 stopniach z grzaniem góra-dół).
6. Wypieczony chleb wyjmujemy z piekarnika i zostawiamy na 15 minut w formie. Przestygnięty przekładamy na kratkę kuchenną do zupełnego ostygnięcia.

Chociaż wizja słuchania epopei o pszenicznych polach może wydawać się mało interesująca, przyznasz, że dobry chleb udałoby się upiec dopiero po przeczytaniu drugiego przepisu, uszczegółowiającego pewne informacje. Dlatego też często to „szczegółowi” opracowują przepisy, procedury i receptury, a ogółowi ich zatrudniają, zwalniają i wprowadzają produkt na rynek – nie dlatego, że wiedzą, jak to sprawnie zrobić, tylko dlatego, że nie zdają sobie kompletnie sprawy z tego, jakie potencjalne zagrożenia mogą spotkać ich po drodze. Po prostu nie zwracają na nie najmniejszej uwagi, przez co mają odwagę, która w przypadku prowadzenia firmy jest bardzo istotna. „Ogólni” kierują się intuicją, a „szczegółowi” dedukcją. Bardzo dobrze, że tak złożony jest świat, że mamy i jednych, i drugich, bo zarówno „szczegółowi”, jak i „ogólni”, którzy idealnie się uzupełniają, są szalenie potrzebni w każdym możliwym obszarze

życia – nie tylko w relacji szefa i jego prawej ręki! No... może poza obszarem kłótni o otwartą lub zamkniętą deskę klozetową.

Pamiętaj, Drogi Czytelniku, że nic nie jest zero-jedynkowe. Z pewnością w Twoim życiu, jak i w życiu każdego z nas, znajdą się sfery, do których podchodzimy bardziej szczegółowo lub bardziej ogólnie. Jesteśmy swojego rodzaju „mieszkanką” składowych ogółowych i szczegółowych. Gdyby je zliczyć, uzyskalibyśmy przewagę jednych nad drugimi. Nie jesteśmy więc wyłącznie szczegółowi lub wyłącznie ogólni.

Tak jak w koncepcji yin-yang, pochodzącej z filozofii chińskiej, w której dwie przeciwne siły się uzupełniają, tak tu pierwiastek żeński (szczegółowy) uzupełni siłę męską (ogólną) i analogicznie – siłę żeńską uzupełni pierwiastek męski! (Bez względu na to, w jakich będą proporcjach, w ostateczności stworzą całość). I dzieje się to naturalnie!

Metaprogramy

W naszym domu „jestestwa” mamy już fundament, którym jest temperament, ściany, ich rozkład i pokoje, które stanowią osobowość, wykończenia w formie stosunku do świata i natury oraz modele postrzegania rzeczywistości w postaci bzdetów (w naszym przykładzie – otwarta/zamknięta deska klozetowa). Metaprogramy, jako dosyć duża „domowa kobyła”, będą wszelkimi rozwiązaniami związanymi z „zarządzaniem” domem. Przykładowo w kwestii zarządzania porządkiem, jedni będą woleli zainstalować odkurzanie centralne, inni będą preferować

śmiganie z odkurzaczem ręcznym. W zarządzaniu ociepleniem jedni wybiorą ogrzewanie podłogowe, inni – stylowy kominek. Znowuż w zarządzaniu nasłonecznieniem, jedni zachwycają się inteligentnymi żaluzjami, które będą się unosić i opuszczać, automatycznie dopasowując zaciemnienie do natężenia słońca i wilgotności powietrza, za to jeszcze inni wybiorą klasyczne koronkowe firany w stylu boho, nadające domowi niepowtarzalny klimat i styl, którego nie da się powtórzyć, zwłaszcza gdy firany są szyte ręcznie na zamówienie.

Mówiąc mniej metaforycznie, metaprogramy to zestawienia filtrów, przez które przepuszczana jest rzeczywistość. Występują parami i silnie ze sobą kontrastują, podobnie jak ogrzewanie podłogowe z kominkiem, inteligentne żaluzje z firanami bądź centralny odkurzacz z ręcznym. Niby dotyczą tego samego (ciepła, nasłonecznienia, sprzątnięcia), ale każdy daje inne rozwiązanie. Tak samo metaprogramy, dzięki którym można w bardzo szybki i prosty sposób uporządkować swoją wiedzę na temat danej osoby. Znajomość cudzych metaprogramów to taki „as w rękawie”, który jest kluczowy przy przekonywaniu do swoich racji nawet największego sceptyka.

Zanim omówimy najważniejsze metaprogramy, pochylmy się na chwilę nad ich twórcami. Samo pojęcie zostało ukute przez ojców neurolingwistycznego programowania – Richarda Bandlera i Johna Grindera w latach 70. XX wieku. Dziś metaprogramy wykorzystywane są przez handlowców, sprzedawców, biznesmenów i wszystkich tych, którym zależy na sukcesach w transakcjach i negocjacjach. Co ciekawe, metaprogramy

danej osoby mogą różnić się w zależności od danej sytuacji. Oznacza to, że choć każdy z nas ma określone, powiedzmy sobie „stałe” preferencje wyboru danego filtru w każdej z kategorii metaprogramów, mogą zdarzyć się sytuacje wyjątkowe, kiedy zachowamy się inaczej i przestawimy się na alternatywny metaprogram. To tak, jakbyś miał sześć domów, w których masz kominek, i nagle podczas budowy siódmego przychodzi Ci do głowy, że nie chce Ci się palić drewnem, więc instalujesz sobie ogrzewanie podłogowe. W danej sytuacji (zakupu kolejnej chałupy) wybierasz zatem coś skrajnie różnego od tego, co wybierałeś dotychczas. Tak samo jest z metaprogramami. Jeżeli ktoś do tej pory zawsze wybierał coś, w wyjątkowych okolicznościach może się okazać, że w obliczu danego zdarzenia zmieni preferencje. Musisz być zatem czujny.

Metaprogramów jest kilkadziesiąt. Im więcej ich znasz, tym większą znajomością wachlarza możliwych filtrów dysponujesz. My omówimy sobie kilka najistotniejszych, które zawsze powinny być wzięte pod uwagę podczas budowania relacji. Abyś je lepiej zapamiętał i mógł przywołać z pamięci, zostaną omówione na prostych, przykładowych historyjkach!

Metaprogram: JA – INNI

Przykład: Pola i Mariola buszowały w sklepie na promocjach. Wydały już prawie wszystko, kiedy dotarły do ostatniej alejki. Stały przed dwoma sąsiadującymi ze sobą sklepami. Na pierwszym z nich widniał napis: „**Kup 3 różne bluzki w TAKICH SAMYCH rozmiarach! Gratka dla CIEBIE, każda**

rzecz za piątaka!", na drugim natomiast: „**Kup 3 takie same bluzki w RÓŻNYCH rozmiarach! Gratka dla TWOICH BLISKICH, każda rzecz za piątaka!**". Jak widać, każda z reklam oferowała atrakcyjną zniżkę, przy czym były zupełnie inne.

Pola popędziła do pierwszego sklepu, nie oglądając się za Mariolą, która przeschęśliwa podreptała do drugiego.

Co różni dziewczyny? Metaprogram! Metafiltr Poli skierowany był na **JA** oraz możliwości, które oferowała jej rzeczywistość pod kątem tego, co **ona sama mogła zyskać bądź stracić**. Przed wejściem do sklepu szybko przeanalizowała to, w jaki sposób wybór promocji **wpłynie na nią samą**. Dlatego wizja zakupu trzech bluzek tylko dla siebie wydała jej się sensowna, a inwestycja gotówki rozsądna. Właśnie z takim nastawieniem pobięła do sklepu, widząc kolejne ciuchy, które po zakupie mogłaby na siebie założyć. Mariola natomiast posiadała metafiltr **INNI**. Pierwsze, co kierowało jej myślami, to **dobro innych ludzi**. W związku z tym, że ma dwie siostry, od razu wyobraziła sobie moment, kiedy dzieli się z nimi sklepowym łupem. Mogła kupić trzy takie same bluzki w różnych rozmiarach, zatem wymyśliła, że kupi jedną dla siebie i po jednej dla każdej z siostr. Dlatego to nie pierwszy, tylko drugi sklep przykuł jej uwagę. Osoby z filtrem **inni** automatycznie zastanawiają się nad tym, jak dana decyzja/sytuacja w pierwszej kolejności wpłynie na ludzi z ich otoczenia.

Pierwsza reklama: „**Kup 3 różne bluzki w TAKICH SAMYCH rozmiarach! Gratka dla CIEBIE, każda rzecz za piątaka!**" została

skierowana do osób posiadających metaprogram „JA”. Pola wyszła ze sklepu przeszczęśliwa, obładowana worami ubrań w swoim rozmiarze. Druga reklama: „**Kup 3 takie same bluzki w RÓŻNYCH rozmiarach! Gratka dla TWOICH BLISKICH, każda rzecz za piątką!**” była skierowana do posiadaczy metaprogramu „INNI” i sprawiła, że Mariola, kończąc zakupy, dumnie niosła naręczę ciuchów, w które ubierze samą siebie, obydwie swoje siostry, męża, syna i kilka innych osób.

Historia Poli i Marioli była jedynie prostym przykładem tego, w jaki sposób nasze zachowania intuicyjnie kierują się w określonych warunkach ku konkretnym, dychotomicznym wyborom. Jeżeli jako rozmówca masz świadomość preferencji danej osoby, masz jednocześnie ogromną przewagę, ponieważ wiesz, co zaspokoi jej metaprogram, czyli co ją tak naprawdę uszczęśliwi. Czy Pola byłaby zadowolona, gdyby nakupiła masę bluzek swoim przyjaciółkom, a wyszłaby tylko z jedną dla siebie? Nie. Miałaby poczucie, że źle zainwestowała pieniądze. Wymieniłaby co najmniej dziesięć argumentów, dla których nie powinna była robić tych zakupów. Finalnie wyszłaby niezadowolona i nieusatysfakcjonowana. Podobnie byłoby w przypadku Marioli, która kupując ubrania tylko dla samej siebie, czułaby się okropnie. Nie mogłaby przeżyć, że całe pieniądze przeznaczyła tylko na siebie. Ten fakt zupełnie odebrałby jej radość z zakupów, które przyniosłyby jej więcej utrapienia aniżeli zadowolenia.

Jak wykorzystać tę wiedzę w perswazji? Kiedy zidentyfikujesz metaprogram JA – INNI powinieneś kierować komunikaty w taki sposób, aby zaspokoić potrzeby podyktowane danym

filtrem. Dokładnie w ten sam sposób, w jaki jedna **reklama** zadziałała na Polę, a druga na Mariolę. Kiedy jesteś przekonany, że osoba X jest skoncentrowana na JA, musisz silnie podkreślać zalety, walory, plusy i korzyści, jakie wyniesie dzięki podjęciu decyzji, na której Ci zależy.

Kiedy mówisz do osób skierowanych na **Ja**, zawsze podkreślaj korzyści dla nich samych. Koloryzuj epitetami i baw się tym, co dana osoba zyska, co sprawi jej największą radość i zadowolenie. Możesz stosować techniki wyobrażeniowe, aby ubarwiać przyszłość w jej świecie „JA”. W przypadku osób nastawionych na **innych**, warto ustalić, kim są ci inni. Proces perswazyjny będzie bowiem opierał się na **ich** zadowoleniu i sprawieniu, aby to oni (ci inni) byli szczęśliwi. Pamiętaj, że osoba, która na pierwszym miejscu stawia **innych**, stara się przewidzieć ich potrzeby, aby następnie je zrealizować. Nawet jeśli tych innych fizycznie podczas rozmowy z osobą o metaprogramie „INNI” nie ma, tak naprawdę to oni pośrednio podejmują kluczową, ostateczną decyzję danej osoby. Spełnienie potrzeb nieobecnych będzie więc kluczem do perswazyjnego sukcesu.

Metaprogram: UNIKANIE – DĄŻENIE

Przykład: Marek i Darek to koledzy ze szkolnej ławy. Obaj świetnie radzą sobie z rachunkami. Pewnego dnia nauczycielka matematyki ogłosiła, że odbędzie się ogólnopolski konkurs „Kangur”, licząc na to, że chłopaki wezmą w nim udział. Do konkursu zgłosił się tylko Darek. Dlaczego?

Ponieważ mają inne metaprogramy!

Metafiltr Darka skierowany był na **dążenie**. Chłopiec miał wizję wygranej jako celu, który chce osiągnąć. Jako że **cel** (możliwa wygrana w konkursie – dążenie) **uświęca środki**, to błyszczał w głowie Darka jak gwiazda przysłaniająca wszelkie niedogodności (środki), które mogły pojawić się na jego drodze. Darek nie przejmował się tym, że aby wygrać konkurs, będzie musiał brać dodatkowe godziny korepetycji, aby się przygotować. Nie martwił się, że będzie zobowiązany poznać kilka nowych działów. Nie stanowiło dla niego najmniejszego problemu to, że czas, który dotychczas przeznaczał na relaks, będzie musiał poświęcić na naukę.

Kiedy mówisz do osób **dążących**, pamiętaj, aby podkreślać, że **dana decyzja pomoże osiągnąć im to, czego pragną**. Osoby dążące często ignorują potencjalne przeszkody i problemy. Mają silnie zarysowaną wizję końca, przykrywającą swoim jasnym blaskiem wyboistą drogę, która do niego prowadzi.

Marek dla odmiany, skierowany był na **unikanie**. Obawiając się możliwej porażki, z góry założył, że nie chce brać udziału w konkursie. Poza tym, w myśl odwróconej zasady, w jego przypadku środki uświęcały cel. Jako że chciał uniknąć cierpienia wywołanego dodatkowymi zajęciami z matmy, koniecznością rezygnacji z czasu wolnego, zobowiązaniem poznania i opanowania nowych działów z podręcznika – cel, który został przez nie określony (możliwa przegrana w konkursie – unikanie) został usprawiedliwiony. Marek podjął ostateczną decyzję

i ze względu na potencjalne niedogodności stwierdził, że nie chce brać udziału w konkursie.

Jak wykorzystać tę wiedzę w perswazji? Kiedy zidentyfikujesz dany metaprogram, w trakcie rozmowy musisz kierować komunikaty w taki sposób, aby zapewniać **dążącego** rozmówcę o potencjalnym zwycięstwie (jako osiągnięciu pewnego celu), które czeka na niego po podjęciu sugerowanej przez Ciebie decyzji. W przypadku **unikającego** również musisz pamiętać o zapewnianiu, tylko dla odmiany – o zapewnianiu o nieprzyjemnościach, których Twój rozmówca uniknie, dzięki podjęciu sugerowanej przez Ciebie decyzji. Gdyby Marek dzięki udziałowi w konkursie został zwolniony z klasówek z matmy do końca roku – prawdopodobnie zmieniłby swoją decyzję. Dzięki temu **uniknąłby** bowiem konieczności ślęczenia nad książkami przed każdym sprawdzianem. Wizja uniknięcia byłaby więc dla niego atrakcyjniejsza aniżeli wizja samej możliwej przegranej w konkursie, której się obawiał.

W przypadku osób **unikających** istotne będzie początkowe ustalenie tego, czego chcą uniknąć. W procesie perswazyjnym podkreślaj, że **dana decyzja oszczędzi im doświadczania tego trudu**. Osoby unikające zwykle nie mają wizji końca, samo osiągnięcie celu ich nie cieszy. Skupiają się natomiast na **przeszkodach** i wybojach, które stają na ich drodze.

Podsumowując, dążących zapewniaj o sukcesie i wizji jego osiągnięcia. Unikającym zabieraj kłody spod nóg i przekonuj o tym, ile strat im to oszczędzi. Kierowanie rozmowy na podjęcie

sugerowanego przez Ciebie rozwiązania, przy wsparciu argumentów z metaprogramu unikanie – dążenie, zdecydowanie pomoże Ci zapewnić sobie perswazyjny sukces!

Metaprogram: **PODOBIENSTWA – RÓŻNICE**

Przykład: Ewa i Jarek umówili się na randkę w ciemno. Po krótkiej rozmowie okazało się, że mają ze sobą niezwykle dużo wspólnego. Jako dzieci wychowywali się w tej samej dzielnicy, choć nigdy dotychczas się nie spotkali. Obydwoje lubią jazdę konną i nurkowanie. Są wegetarianami i przejawiają te same poglądy polityczne i religijne. Chociaż randka się udała, już nigdy nie spotkali się w celu budowania romantycznej relacji.

Dlaczego?

Ponieważ metafiltr Jarka skierowany był na **podobieństwa**, a Ewy na **różnice**.

Pod koniec wieczoru Jarek był oczarowany osobowością Ewy i przeszczęśliwy, że wreszcie znalazł kogoś, kto go rozumie. Oczami wyobraźni widział już ich ślub i przyszłe dzieci. Jako osoba zwracająca uwagę na **podobieństwa**, skupiał się na tym, co wspólne, koncentrując się na analogiach w sytuacjach życiowych. **Podobieństwa** były tym, czego szukał, na tym więc zbudował przekonanie, że wybór Ewy jako partnerki jest dobry i słuszny. Jarek zawsze uważał, że najlepszy związek będzie mógł stworzyć z osobą, która będzie do niego podobna. Wyobrażając

sobie swoją wybrankę, jednocześnie wizualizował sobie chwile, podczas których wspólnie robiliby to, co obydwójce lubią.

Ewa miała zupełnie inaczej. Koncentrując się na tym, co **inne**, odmienne starała się zauważać u partnerów różnice, ponieważ to właśnie one jej imponowały. Szukała cech odmiennych, które zgodnie z jej założeniem sprawiały, że ktoś mógł być dla niej wyjątkowy, niepowtarzalny. Rozmawiając z Jarkiem, nie poczuła niczego, co mogłoby poruszyć jej serce. Miała wrażenie, że rozmawia z dobrym kumplem. Przyjacielem, z którym zna się od lat. Choć Jarek był i do tańca, i do różańca, kompletnie jej nie fascynował, nie inspirował. Odniosła wrażenie, że „zna” go od podszewki i już po kilku minutach wrzuciła go w *friendzone*.

Ewa zawsze sądziła, że jedyny słuszny wybór to mężczyzna, który będzie zupełnie inny od niej. Dzięki niemu mogłaby poszerzyć horyzonty. Dzięki różnicom mogliby się nawzajem fascynować, w związku z czym w ich życiu nigdy nie byłoby nudno, a iskra miłości nigdy nie uległaby wypaleniu.

Jarek i Ewa, choć bardzo do siebie podobni, posiadali inne metaprogramy. Ostatecznie zostali przyjaciółmi, chociaż jak się zapewne domyślasz, Jarek po dziś dzień liczy na coś więcej...

Jak wykorzystać tę wiedzę w perswazji? Kiedy rozpoznasz metaprogram RÓŻNICE-PODOBIENSTWA, musisz skoncentrować się na podkreślaniu i eskalowaniu **odmienności** dla różnic i analogicznie **powtarzalności** oraz powieleń dla podobieństw. Osoby cechujące się metaprogramem „podobieństwa”

otrzymują coś w rodzaju spokoju i kojącego bezpieczeństwa zawsze wtedy, gdy dostają to, co już znają. Dla osób ceniących różnice sposobem na rozgrzanie i rozbudzenie zainteresowania jest podanie informacji odwrotnych do tych, które dobrze znają. Gdyby Jarek był włochatym motocyklistą z wytatuowanym delfinem na prawym ramieniu, słuchającym oldschoolowych piosenek, grającym na mandolinie, a w wolnym czasie oglądającym gwiazdy przez własnoręcznie zrobiony teleskop – byłby dla Ewy znacznie lepszą partią. Wzbudziłby jej ciekawość, pokazując świat takim, jakiego jeszcze nigdy nie poznała. Zaimponowałby jej wszechstronnością, na którą być może sama nie była w stanie się zdobyć lub nie miała takiej okazji. Gdyby natomiast Ewa okazała się bezpruderyjną, głośną, wytapetowaną lalą z czternastoma kolczykami na brwiach – kompletnie odrzuciłaby od swojej osoby Jarka. Zaprezentowałaby zupełnie inny sposób bycia i życia niż ten, który on uznawał za stosowny, prostolinijski i stonowany. Nasz „bezpieczny”, twardo stąpający po ziemi Jarek – z modelem rodziny dwa plus trzy i silnym przekonaniem wyniesionym z domu, że natura jest najważniejsza – nie zniosłby przesadnej otwartości „takiej Ewy”. Dla niego nadmierna ingerencja w urodę i zbytnia przebojowość stanowiły tak skrajne odrębności od jego sposobu rozumienia świata, że choćby próbował w jakiś sposób je rozgryźć, jedyne co by zyskał, to połamane zęby.

Kiedy mówisz do osób kierujących się **podobieństwami**, pamiętaj, aby podkreślać to, co wspólne. Doskonałym potwierdzeniem będzie niewymuszona mowa ciała potwierdzająca Twój przekaz. Podobieństwa wypowiadaj z uśmiechem i nieprzesadną

radością. Im bardziej będziesz „komfortowy” w opowiadaniu o podobieństwach, tym bardziej będziesz wiarygodny, ponieważ ludzie lubiący podobieństwa wybierają je głównie ze względu na pewne **bezpieczeństwo i stabilność**, które im oferują. Nieco większy entuzjazm w mowie ciała możesz zaoferować osobom wybierającym **różnice**. Gestykulowanie, teatralny szept, krokodylę łyż, podniosły śmiech, „ochy”, „achy” i wszelkie „żywe reakcje” będą tylko potwierdzały, że to, co mówisz, musi być wyjątkowe, ciekawe i niepowtarzalne. Dla wszystkich, którzy są skupieni na różnicach, świat jest pełen zagadek, tajemnic i wrażeń. Nie ma określonej liczby bodźców, która zaspokoiliaby ich ciekawość życia. Są więc zainteresowani wszystkim, co nowe. Mają też przekonanie, że bycie takimi, jakimi są, sprawia, że są inni, a przez to wyjątkowi. Gdy dopieścisz ich ego, podkreślając ich niepowtarzalność, i jednocześnie zaoferujesz wizję przygody, której nigdy nie przeżyli – proces perswazyjny zakończy się sukcesem.

Metaprogram podobieństwa–różnice da Ci masę informacji o Twoim rozmówcy. Często jest pierwszym metafiltrem wykorzystywanym przy doborze znajomych. Zdarza się, że grupa przyjaciół to zbiór zupełnie różnych ludzi o odmiennych zainteresowaniach, którzy doskonale się ze sobą dogadują i chętnie poznają swoje wzajemne pasje. Innym razem trafisz na zamknięte grupy bardzo bliskich znajomych, którzy nie dość, że w restauracji zamawiają dokładnie to samo, dodatkowo sprawiają wrażenie, jakby byli rodzeństwem, ponieważ nawet z wyglądu są podobni.

Podobieństwa–różnice to metafiltr, dzięki któremu możesz zyskać gigantyczny pakiet zaufania, o ile jako rozmówca okażesz się podobny (do tego, który ceni sobie podobieństwa) albo różny (od tego, który ceni sobie różnice). Jak wiadomo, zaufanie to najważniejszy krok zarówno w sztuce przekonywania, jak i w budowaniu relacji. Zatem patrz i słuchaj uważnie!

Metaprogram: AUTORYTET WEWNĘTRZNY – AUTORYTET ZEWNĘTRZNY

Przykład: Izabela miała dwie córki – Joannę i Alicję, które jak twierdziła, wychowywała tak samo. Dziewczynki były bliźniaczkami i chodziły do tej samej klasy. Jednak nie dogadywały się ze sobą najlepiej. Każdego dnia po powrocie ze szkoły Asia witała matkę z uśmiechem na ustach, opowiadając z nieskrywanym entuzjazmem o swoim dniu, ocenach i zdarzeniach. Alicja zaraz po wejściu do domu przeważnie zamykała się w pokoju, gdzie czytała książki lub pisała w pamiętniku. Często zdarzało się, że matka słyszała zza drzwi, jak córka płacze. Kiedy w końcu wychodziła, trzeba ją było mocno ciągnąć za język, żeby cokolwiek z siebie wydusiła. Izabela nie mogła zrozumieć, dlaczego pomimo identycznego stylu wychowywania jej córki były tak różne.

Joanna i Alicja były różne, ponieważ miały różne metaprogramy. Asia była typem osoby posiadającej silnie rozwinięty autorytet wewnętrzny. Swoją światopogląd opierała na własnych kryteriach i ocenach. Nosiła, co chciała i kiedy chciała. Rzadko słuchała innych. W swoich opiniach, które wypowiadała z ogromną

pewnością siebie, była często jednoznaczna. Dla potwierdzenia słuszności swoich działań i reakcji zawsze używała własnego rozumu, któremu ufała bezgranicznie. Sama była dla siebie motywatorem i miała pełną kontrolę nad emocjonalnym odbiorom wszystkiego, co ją spotykało. Nawet kiedy rozstawała się z chłopakiem, postanowiła, że po jej policzku nie spłynie ani jedna łza. Zgodnie z założeniem, zerwanie spłynęło po niej jak po kaczce. Koleżanki w klasie bardzo ją podziwiały i szanowały, ponieważ podświadomie czuły jej potężny autorytet. Chciały mieć kogoś „silnego” jako wsparcie. Asia odnosiła wrażenie, że jest lubiana i doceniana, bo jest sobą, co tym bardziej utwierdzało ją w przekonaniu, że musi kierować się własnym rozumem. Gdy spotykała osoby, które za nią nie przepadały, kompletnie nie przejmowała się brakiem ich akceptacji. Dziewczynka uważała, że to ich strata, że jej nie znają. Wszelkie spory przeważnie wygrywała, uparcie broniąc swoich racji, do których była przekonana. Przegadać mogły ją jedynie osoby podobne do niej, które podobnie jak ona prezentowały pewien określony, wypracowany autorytet.

Alicja była zupełnie odmiennym typem osoby. Chowając swój niemainstreamowy styl przed światem, ubierała się wyłącznie w markowych sklepach, ponieważ nie chciała, żeby ktoś wyśmiał jej stylistykę. Każdorazowo po oddaniu pracy pisemnej z niepokojem oczekiwała na informację zwrotną od nauczyciela. Nigdy nie wiedziała, czy jej prace są dobre, chociaż spędzała nad nimi całe godziny, dopieszczając każde słowo do perfekcji. W towarzystwie rzadko się odzywała. Prawie nigdy jako pierwsza nie zabierała głosu. Ponieważ nie miała wokół siebie

wianuszka koleżanek, uważała, że jest to jednoznaczne z tym, że nikt jej nie lubi i że jest nic niewarta. Za namową koleżanki z innej klasy dołączyła do szkolnej grupy tanecznej, chociaż tak naprawdę wolała śpiewać, niż tańczyć. Żeby się przypodobać, Alicja robiła wszystko, co chciały jej koleżanki z zespołu. Odrabiała za nie prace domowe, kupowała słodkości z automatu, pożyczała pieniądze. Dziewczyny wykorzystywały Alę, a Ala dawała się wykorzystywać. Chociaż czasami przeginały, dziewczyna miała poczucie przynależności do grupy, a to dawało jej poczucie bezpieczeństwa, za co mogła oddać niemalże wszystko. W domu czuła się przytłoczona przez siostrę, której odrobinę zazdrościła. Asia w przeciwieństwie do niej doskonale skupiała uwagę matki. Nie rozumiała, jak siostra może być tak wylewna i otwarta w rozmowach. Zagubiona w świecie wielu możliwych wyborów, sama nie była w stanie określić, co lubi, w czym jest dobra, co chciałyby robić i jak żyć. Gdyby ktokolwiek mógł rozpisać jej życie, tak jak dietetyk rozpisuje dietę, byłby to najpiękniejszy prezent, jaki mogłaby otrzymać od losu.

Asia bazowała na swoim własnym autorytecie, kierując się w życiu ścieżką wyznaczaną przez samą siebie. Ala natomiast wybierała ścieżki wydeptane przez kogoś. Ewentualnie czekała, aż ktoś wskaże jej właściwą drogę i ją przez nią przeprowadzi.

Rozważmy też odwrotną sytuację. Gdyby to Asia miała metaprogram – autorytet zewnętrzny, być może to ona (pomimo szerokiego grona znajomych) mogłaby potrzebować pochwał, uznania i uwagi Izabeli (stąd opisy dnia „raportowane” mamie). Z kolei jej siostra Alicja z metaprogramem – autorytet

wewnętrzny, prawdopodobnie nawet w bardzo trudnych dla niej sytuacjach, wolałaby polegać na sobie, aniżeli skorzystać z pomocy i rad mamy (lub chociażby możliwości wyptakania się na jej ramieniu).

Jak wykorzystać tę wiedzę w praktyce? Po pierwsze – niech ta podwójna perspektywa będzie dla Ciebie podpowiedzią, żeby nie spieszyć się z przylepianiem „etykietek” swoim znajomym. Najpierw daj sobie i im czas na wzajemne poznanie się, bez z góry przyjętych założeń, bo „coś” Ci się wydało na „pierwszy rzut oka”. Po drugie – kiedy mówisz do osoby o **autorytecie wewnętrznym**, pamiętaj, aby zostawić jej wolną rękę w kwestii wyboru. W ten sposób nie tylko pomożesz jej wyklarować myśli, ale zaoferujesz jej **wolność**, która jest dla niej jedną z najważniejszych wartości. Kiedy podczas perswazyjnej rozmowy uda Ci się przytoczyć przykład z jej życia, potwierdzający słuszność podjęcia sugerowanego przez Ciebie rozwiązania, dokładnie go naświetl i przypomnij. Osoba o autorytecie wewnętrznym poczuje się zobowiązana, aby się z Tobą zgodzić i nieświadomie wybierze sugerowane rozwiązanie.

Przykładowo ojciec Kazika, pan Krzysztof, jest osobą o niezwykle silnym autorytecie wewnętrznym. Kazik postanowił wykorzystać ten fakt do osiągnięcia swojego celu (ale nie tylko – o czym później), którym był zakup konsoli. Wykorzystał to, że ojciec jest zafiksowany na rozwoju osobistym i nauce, która niegdyś uchroniła go od pójścia do wojska. Jako że w wojsku koledze pana Krzysztofa odstrzelono prawą rękę, ten tym bardziej popierał ślęczenie nad książkami i karierę naukową,

którą sam realizował. Kazik niedawno dowiedział się, że jako nową lekturę szkolną uznano wyprodukowaną w Polsce grę opowiadającą o przetrwaniu w czasie wojny *This War of Mine*. Wiedząc, że ojciec nie cierpi, gdy on przesiaduje przed komputerem, sprytnie wymyślił, że namówi go na zakup Play Station. Do perswazyjnej rozmowy chłopak przygotował się bardzo dobrze. Wypunktował wszystkie istotne wartości, którymi ojciec zawsze usprawiedliwiał swoje decyzje. Rozpoczynając z nim poważną rozmowę, najpierw rozprawiał o nauce, rozwoju, wiedzy i ambicjach podwyższenia swojej oceny końcowej z języka polskiego i historii. Następnie wspomniał o poszkodowanym koledze taty. Dzięki temu stworzył doskonały pomost do tego, aby opowiedzieć ojcu o ciekawej, zaproponowanej przez ministerstwo edukacji formie zdobywania wiedzy. Pokróćce streścił fabułę gry, po czym dosadnie podkreślił, jak ogromnym autorytetem w kwestii samorozwoju jest dla niego właśnie jego szanowny ojciec. Kończąc rozmowę, Kazik skwitował, że dopiero teraz odkrył swoje powołanie. Zapragnął być jak tata, podzielić jego losy i osiągnąć naukowy sukces. Wszystko to zostało zasiane w jego głowie dzięki inspirującej alternatywie sposobu zdobywania wiedzy – gry, która otworzyła przed nim nowe, lepsze horyzonty.

Mowa była na tyle kwiecista, że Krzysztof otarł spływającą po policzku łzę. Widząc zapał syna i chęć do nauki, której wcześniej nie mógł w nim zaszcześcić, wpadł na pomysł, żeby kupić konsolę. Nie dostrzegł w przemowie Kazika ukrytego spisku. Zinterpretował ją tak, że syn dojrzał do tego szczególnego etapu życia, w którym podjął decyzję o **zdobyciu wiedzy**.

Krzysztof miał świadomość, że w jego własnym przypadku takie działania zostały zwieńczone **sukcesem**, ponieważ dzięki temu, że sam kiedyś postanowił się uczyć, ostatecznie został poważanym profesorem. Bazując na swoich doświadczeniach i swoim **przykładzie**, jako autorytet uznał, że nie ma innego wyjścia i ma obowiązek umożliwić synowi dalszy rozwój. Gdyby tego nie zrobił, zaprzeczyłby samemu sobie, ponieważ uważał, że swój triumf osiągnął tylko i wyłącznie dzięki umiłowaniu wiedzy i wytrwałości. Jak każda osoba z silnym autorytetem wewnętrznym, Krzysztof miał silnie zakodowane, że nie może sobie pozwolić na utratę siły swojego autorytetu – zarówno we własnych oczach, jak i w oczach syna.

Niedługo po zakupie konsoli okazało się, że tata Kazika przeżywa nową młodość. Jako dziecko uwielbiał spędzać czas na grach i zabawach. Przypatrując się poczynaniom syna w grze, postanowił sprawdzić, „co ciekawego” kryje w sobie nowa konsola. Pobrał wiele interesujących gier logicznych, dzięki którym mógł ćwiczyć swój umysł. Kazik znał ojca nie od dziś i doskonale wiedział, że tak się potoczy ta historia. Był przekonany, że Krzysztof zainteresuje się nowym wynalazkiem i z pewnością znajdzie coś dla siebie. Jednego nie udało mu się przewidzieć – dzięki konsoli panowie złapali nową płaszczyznę wspólnego języka, co sprawiło, że zbliżyli się do siebie.

Osoby o autorytecie wewnętrznym są nie tylko przekonane do swoich racji w czasie teraźniejszym. Mają również bardzo silne poczucie sprawiedliwości w decyzjach przeszłych i na nich

często budują swoją pozycję względem innych. Odwołanie się do zdarzeń przeszłych może być więc kluczowe. Połączenie tego z podkreśleniem wagi ich decyzji jako jedynej słusznej, suwerennej, autorytatywnej – będzie stanowiło klucz do sukcesu.

W przypadku osób posiadających silny **autorytet zewnętrzny** warto jest ten autorytet na początku odnaleźć. Chociaż na co dzień będą się kierować tym, co mówią inni, to przeważnie jedna, maksymalnie dwie osoby są dla nich kimś w rodzaju „guru”, który zawsze wszystko wie i podpowie. Przeważnie jest to jedno z rodziców, dziadków bądź ciotka/wujek, których dana osoba często widzi i spotyka. Jeżeli miałeś okazję rozmawiać z człowiekiem o wysokim autorytecie zewnętrznym, z pewnością wyłapałeś, że o kimś mówi szczególnie często. To właśnie jego guru. Aby przekonać osobę o autorytecie zewnętrznym do swojej racji, musisz po prostu odnieść się do tego, jak postąpiłby guru, sugerując, że wybrałby rozwiązanie, które proponujesz. Aby było to wiarygodne, powinieneś potwierdzić słuszność danego rozwiązania, wprowadzając tak dużo faktów, liczb, statystyk i danych naukowych, jak to możliwe. Oczywiście, wszystkie powinny być przedstawione w taki sposób, aby były spójne i zgodne z autorytetem zewnętrznym. Zestawienie sprawdzonych danych i ciekawa emocjonalna historia wplatająca „guru”, który z pewnością skłoniłby się ku sugerowanemu przez Ciebie rozwiązaniu, nie pozostawi Twojemu rozmówcy wyboru. Proces perswazyjny zakończy się sukcesem.

Metaprogram: OPCJE – PROCEDURY

Przykład: Jacek i Janek byli braćmi. Starszy o pięć lat Janek, z zawodu coach, zajmował się szeroko pojętym rozwojem osobistym. Kiedy jego młodszy brat osiągał pełnoletniość, 23-letni wtedy Jan miał wobec niego pewne plany. Pragnął, aby brat znalazł dochodową pracę wykorzystującą jego niewątpliwe talenty. Każdego dnia przeprowadzał z Jackiem wiele motywacyjnych rozmów, próbując zarysować i naświetlić mu jego potencjalną przyszłość. Jacek miał bowiem wiele talentów i był niezwykle bystry. Jak to zawsze powtarzał Janek – „Miał lotny umysł”. Chcąc dla Jacka jak najlepiej, motywował brata, aby tamten wybrał ścieżkę zawodową, która otworzy mu możliwości i zapewni świetlaną przyszłość. Pomimo wielu rozmów i argumentów, Jacek – ku rozpaczy Janka – zdecydował się na pracę w budżetówce. Dlaczego?

Dlatego, że bracia mieli inne metaprogramy. Janek nastawiony był na OPCJE. Ten metafiltr charakteryzuje osoby, które widzą możliwości, generują różnorodne scenariusze rozwoju wydarzeń i lubią mieć wiele wariantów wyboru. Uwielbiają uczyć się nowych rzeczy. Cenią sobie świadomość, że mają na coś realny wpływ. Brak rozwoju, nuda i rutyna oraz bycie „trybikiem” systemu kompletnie zabijają ich chęć i motywację do pracy i do życia. Są ciekawscy, intryguje ich nieznane. Wciąż szukają nowych wyzwań, uwielbiają usprawniać i optymalizować, z czego czerpią ogromną satysfakcję. Kiedy rozpoczyna się powtarzalność i stały schemat – w ich życie wkłada się nuda i zaczynają szukać czegoś nowego.

Osoby pokroju Jacka są nastawione na PROCEDURY. Działają pod wpływem przymusu, nacisku, poczucia odpowiedzialności. Nie chcą i nie lubią tworzyć. Doskonale czują się wtedy, gdy ktoś daje im uporządkowaną listę zadań i obowiązków. Zalecenia i instrukcje to najlepsi przyjaciele „proceduralnych”. Szybko odnajdują się w schematach i zazwyczaj perfekcyjnie je realizują, nie dokonując żadnych zmian, usprawnień czy optymalizacji. Takie osoby zazwyczaj wykonują podobne lub takie same prace jak ich rodzice. Do tego stopnia unikają kreatywnego podejścia, że wolą przejąć znany i realizowany schemat, który znają z domu i który w ich mniemaniu jest bezpieczny. Nawet jeżeli w rozmowie snują nieraz marzenia o innym, lepszym życiu, nigdy nie robią nic w tym kierunku, aby było lepiej. Jest im bowiem dobrze „tak jak jest”, gdyż większą niewygodą jest dla nich konieczność kreatywnego myślenia i poszukiwania, niż tkwienie w schemacie, który z różnych przyczyn może im nie pasować, lecz jest już „sprawdzony i zbadany”.

Gdyby Janek jako coach rozpisał i rozrysował dla Jacka ścieżkę jego kariery, zdjął z niego konieczność dokonywania niewygodnych dla niego działań, rozpisał mu proceduralnie, co i jak będzie miał robić w nowej pracy, zapewne brat byłby bardziej przychylny, aby wybrać to, co tamten sugerował. Janek miał jednak świadomość, że jako osoba dorosła Jacek musi sam podjąć autonomiczną decyzję odnośnie do kierunku swojego życia. Jeżeli natomiast pragnie od życia czegoś więcej, będzie musiał się odrobinę **wysilić**. Dla Jacka ten **wysiłek** oznaczał niepotrzebną i niewygodną konieczność wykazania się **kreatywnością**,

której dotychczas unikał. Wybrał więc zawód, idąc po linii najmniejszego oporu – ponieważ taką znał.

Gdyby rodzice Jacka byli milionerami, prawdopodobnie i on, nastawiony na powtarzalność i procedury – zostałby milionerem, chętnie przejmując po nich schedę. Janek nastawiony na opcje i możliwości byłby wtedy zapewne globtroterem, wyłamującym się ze schematów podróżnikiem, który poszukuje w życiu wszystkiego, czego nie oferują pieniądze, których miał dotychczas pod dostatkiem.

Jak wykorzystać tę wiedzę w praktyce? Kiedy rozmawiasz z osobami skierowanymi na OPCJE, Twoim zadaniem jest podkreślanie wachlarza wariantów i możliwości, które zostaną im zagwarantowane przy podjęciu danej decyzji. Dla kontrastu możesz pokazać, jak bardzo **ograniczający** byłby wybór innej opcji bądź podjęcie innej decyzji, od której chcesz odwieść rozmówcę. Ważne jest również pokazanie, jak dużo **wolności i decyzyjności** otrzyma „opcjolubny”. Jeżeli wybór będzie oznaczał brak konieczności przestrzegania procedur, szeroki wachlarz możliwości i brak „smyczy” – rozmówca poddany procesowi perswazyjnemu jest Twój.

Zupełnie inaczej postępuj w przypadku osób proceduralnych. Dla nich ograniczenie możliwości do minimum, prowadzenie za rękę i zdejmowanie odpowiedzialności decyzyjnej to zbawienie. Bycie trybikiem w systemie w ogóle im nie przeszkadza. Ba!

Czują się jak ryby w wodzie! Nie znoszą konieczności podejmowania kluczowych decyzji wymagających późniejszego ewentualnego tłumaczenia się z **wyborów**, których proceduralni nienawidzą podejmować. Przekonując do swojej racji, wspieraj się już działającymi i funkcjonującymi procedurami. Wyjaśniaj prostotę i słuszność mechanizmów. Zapewnij, że dzięki wyborowi danej opcji Twój rozmówca nie będzie zmuszony do podejmowania zmian, usprawnień, jak i odpowiedzialności. Im mniej odpowiedzialności, im prostsze wytyczne, a tym samym mniej do interpretacji – tym lepiej. Pamiętaj, że proceduralni są „leniuszkami” w wymyślaniu, ale niekoniecznie w wykonywaniu. Kiedy uwolnisz ich od przymusu kreowania, będą najszczęśliwsi na świecie i szalenie wydajni.

Często popychamy bliskich ku rozwiązaniom, które z naszej perspektywy wydają się słuszne. Janek chciał dla Jacka jak najlepiej. Zapomniał jednak, że to, czego on dla niego pragnie, niekoniecznie jest tym, czego Jacek chce dla samego siebie. Naciskanie i egzekwowanie pewnych zachowań nigdy nie będzie sprzyjało relacjom. Może jedynie stworzyć niepotrzebny dystans i odebrać zaufanie. Dlatego tak ważne jest zrozumienie metaprogramów, za którymi będą się kryły **intencje** usprawiedliwiające czyjeś zachowania. To dzięki nim łatwiej nam będzie zrozumieć świat danej osoby. Poznanie go i przede wszystkim zaakceptowanie będzie kluczem do zacieśnienia więzi każdej relacji.

Znajomość terenu jest kluczowa, jeśli chcemy się po nim swobodnie poruszać

Kiedy wiesz, jak zostały wylane fundamenty, co i gdzie wystaje ze ścian; gdy już znasz rozkład domu, jego pomieszczeń; kiedy wreszcie wiesz, jak zainstalowano elektrykę, ogrzewanie, jak pomalowano ściany; gdy masz pewność tego, gdzie umieszczone są schody, jakiej są wysokości, w których miejscach trzeszczą, kiedy po nich chodzisz; no i w końcu, kiedy wiesz, gdzie i jak zostały ustawione meble i to, czy w nocy w łazience będzie na Ciebie czekała opuszczona czy podniesiona deska klozetowa – oznacza to, że po danym domu możesz poruszać się po omacku. Tak samo jest z domem „ja”, czyli z drugim człowiekiem. Im lepiej go znasz, tym łatwiej jest zrozumieć jego motywy, przekonania, wartości i inne zmienne kierujące jego zachowaniami, decyzjami i intencjami. Im więcej wiesz, tym lepiej go znasz. Im lepiej go znasz, tym więcej wiesz.

Gdybyś miał pomyśleć teraz o swoim najlepszym przyjacielu, zapewne mógłbyś całkiem sprawnie opisać jego **osobowość, temperament, typ natury, stosunek do ludzi i świata, meta-programy** czy też **metody postrzegania rzeczywistości**. Spędzasz z nim czas – więc potrafisz go zdiagnozować i przypisać mu określone, opisane powyżej wyróżniki. Prawdopodobnie dotychczas korzystałeś z tej wiedzy bezwiednie, skoro sprawnie nawiązałeś i podtrzymałeś z nim relację. Z pewnością nieraz udało Ci się zastosować perswazję, aby przyjaciel zdecydował się na wybór, który Twoim zdaniem wydawał się słuszny.

Teraz, dzięki wiedzy, którą opanowałeś, będziesz zdecydowanie bardziej precyzyjnie i sprawnie diagnozował wyróżniki, pozwalające Ci poznać rozkład domu „ja” każdego, kogo tylko będziesz chciał. Ta niezwykła moc pozwoli Ci budować relacje, z kimkolwiek zechcesz. Pozwoli Ci również na umiejętne przekonywanie do swoich racji, czyli na biegłe korzystanie ze sztuki perswazji.

To, co najsilniej powinienes zapamiętać z tego rozdziału, to niepodważalny fakt, że ludzie uwielbiają mówić o sobie i rozmawiać na swój temat. Pozwól im na to. Pamiętaj, że im więcej wiesz, tym precyzyjniej wymierzysz swoje perswazyjne pociski, które – wystrzelone w dobrej wierze! – pomogą Ci przekonać do słusznej i dobrej decyzji każdego, kto znajdzie się na Twoim perswazyjnym celowniku.

Oczywiście zakładając, że dom „ja”, po którym się aktualnie poruszasz, nie ulega trzęsieniom ziemi, pożarom, powodziom lub nie jest nawiedzony przez duchy! W takich wypadkach, nawet perswazyjny celownik może zawieść, a Twoje plany przekonania do swojej racji spełzną na niczym. Dzieje się tak dlatego, że roztrzęsiony w posadach dom, to niestabilny dom. Taki dom posiada równie niestabilne wyróżniki, które dotychczas jasno przez Ciebie określone i zdiagnozowane podpowiadały Ci, jaką strategię rozmowy obrać, aby osiągnąć perswazyjny cel. Skoro wszystkie wyróżniki nagle przestają działać, jak trzeba – w jaki sposób korzystać z perswazji i jak budować relacje? Co robić w sytuacji, gdy dom „ja” jest w lekkiej rozsypce...

ROZDZIAŁ III

JAK OGARNAĆ DOM W RUINIE?

Dom w ruinie = Człowiek w rozsypce

Jak zapewne pamiętasz z rozdziału pierwszego, aby zacieśniać trwałe więzi bądź skutecznie stosować sztukę perswazji – kluczowe jest słuchanie. Za pomocą zmysłu słuchu możemy dowiedzieć się wszystkiego, dzięki czemu będziemy w stanie nie tylko wybrać odpowiednie narzędzia z naszego perswazyjnego wachlarza, ale również perfekcyjnie je zastosować. Słuchanie jest jak prezent, którym obdarowujemy drugiego człowieka.

Poświęcamy mu czas, będąc w 100% skupionym tylko na nim. To buduje zaufanie, niezbędne do tworzenia relacji.

Gdybyśmy porównali sztukę perswazji do zawodów strzelania do tarczy, słuchanie byłoby działaniem przygotowawczym. Identyfikacją tego, jak daleko jest tarcza, z czego jest zrobiona, jakie są warunki wpływające na lot kuli. Po słuchaniu przyszedłby czas na perswazyjną analizę, pozwalającą na dobór odpowiedniego typu broni, załadowanie kuli z konkretnego materiału, odpowiednie ustawienie ciała do podłoża, a następnie wystrzał. Gdyby podczas działań przygotowawczych okazało się, że cel jest oddalony o metr, z pewnością nie wybralibyśmy bazooki. Zamiast precyzyjnego trafienia w dziesiątkę oddalibyśmy wystrzał, który zmiotłby tarczę z powierzchni ziemi (nie wspominając o odłamkach, które trafiłyby bezpośrednio w nas). Analogicznie, dla celu oddalonego o ponad 100 metrów nie wzięlibyśmy procy. Nasz wystrzelony kamień nie doleciałby nawet do połowy, a tarcza nie zostałaby nawet muśnięta.

Dlatego tak ważne w perswazji jest **słuchanie i obserwacja**. To dzięki nim wiemy, **co** zastosować i **w jaki sposób**, aby strzelić w sam środek tarczy. Dzięki nim nie będziemy marnować energii na działania perswazyjne, które zmiotą naszego rozmówcę z powierzchni ziemi. Nie będziemy również bez odpowiedniego oręża celować tam, dokąd nasze pociski nawet nie doleczą. Słowo, którym operujemy podczas mowy relacyjnej i perswazyjnej, może bowiem zostać zupełnie pominięte i zignorowane – jak mały kamyczek wystrzelony z procy, oddalonej zbytnio od celu. Słowo może również zabić, zmiażdżyć całą ludzką tarczę i przestrzeń dookoła niej. Słuchanie jest kluczowe, bo dzięki niemu wiemy, jaki kaliber broni dobrać.

Gdy jesteśmy na tyle zaawansowani, aby rzeczywiście **aktywnie słuchać**, jednocześnie dobierając w głowie odpowiednie środki perswazyjne, nasza komunikacja przypomina **taniec**. Ruchy zsynchronizowane z drugim człowiekiem, piękną grę sprężystych ciał, które zdają się rozumieć bez słów.

Co się jednak dzieje, gdy Twój taneczny partner ma złamaną nogę...?

Fochy, dramaty i „te dni”

Na pewno miałeś kiedyś gorszy czas. Działy się w Twoim życiu różne nieoczekiwane wydarzenia, takie jak trudne rozstanie, śmierć bliskiej osoby, poniesienie porażki na ścieżce zawodowej lub... (tu wstaw coś, co dla Ciebie oznacza porażkę). Mogło się zdarzyć, że taki gorszy czas przyszedł zupełnie nieoczekiwanie! Nieprzepracowane zdarzenie z przeszłości odbiło Ci się czkawką po X latach, a Ty nawet byś nie wpadł na to, co to było. Nie przychodzi Ci na myśl, że coś, co kiedyś sprytnie zignorowałeś, zmiotłeś pod dywan, nadal siedzi w Twojej głowie i zmutowało w niszczącego Cię potwora. Nie możesz świadomie tego wiedzieć, ponieważ procesem tym steruje Twoja podświadomość.

Jest masa zmiennych, przez które człowiek może być twardym orzechem do zgryzienia, a nasza wiedza z poprzedniego rozdziału może wydawać się trudna do zastosowania w niektórych przypadkach.

Drogi Czytelniku – nie martw się. Na to również jest sposób!

Kiedy przechadzasz się po swoim domu zbudowanym z temperamentu, osobowości i innych filtrów identyfikacji świata, może zdarzyć się sytuacja, że coś zacznie w tym domu skrzypieć, kapać, przeciekać lub brzęczeć. To normalne. Każdy dom podlega bowiem czynnikom naturalnym w postaci, dajmy na to: ulew (przykładowo – srogie kłótnie), tornad (śmierć bliskiej osoby), podpaleń (zdrada), trzęsień ziemi (rozwód) i innych. Klęski mogą być nieraz tak dotkliwe, że dom zupełnie runie i trzeba będzie go odbudowywać na nowo.

Takie domy i tacy ludzie są wokół nas. W totalnej rozsypce. Bywają też domy niezwykle stabilne, niczym fortece odporne na wszystko, co je otacza. Są też takie, które wydają się trzymać „na ostatnim włosku” i ciągle się dziwimy, że nie uległy zawaleniu bądź rozbiórce.

Jako prawdziwy mistrz relacji i perswazji musisz być przygotowany na wszystko. Może się bowiem zdarzyć taka sytuacja, że Twój szef, któremu przy pomocy narzędzi perswazyjnych chcesz pomóc podjąć kluczową decyzję w firmie, przechodzi obecnie załamanie nerwowe. Fizycznie jest przed Tobą jako ta sama powłoka ludzka – jako ten sam dom. W jego wnętrzu natomiast rozprzestrzenia się w tym czasie pożar, piwnica zostaje zalewana, a drzwi boleśnie zżerają korniki. Pod wpływem tych czynników może być labilny emocjonalnie, a przez to trudny do **zdefiniowania** w kontekście **wyróżników**, pozwalających na precyzyjne zastosowanie perswazji.

Na pomoc mogą więc przyjść środki zaradcze, a mianowicie **detektywistyczna perswazyjna diagnoza**, dzięki której poradzimy sobie z dwoma najtrudniejszymi wirusami dla procesów perswazyjnych.

Będzie to wiedza na temat mechanizmów obronnych oraz błędów poznawczych.

Przyszły Sherlocku relacyjny i perswazyjny – zapraszam do lektury!

Mechanizmy obronne

Najprościej mówiąc, mechanizmy obronne są to metody zniekształcania rzeczywistości w celu zmniejszenia poziomu odczuwania trudnych emocji. Co ważne, nie są stosowane świadomie i często bywają powielane.

W myśl zasady „jeżeli coś jest głupie, a działa, to nie jest głupie”, kiedy tylko nasz umysł zorientuje się, że dzięki zaradczemu zachowaniu X nie pojawia się oczekiwane cierpienie Z wywołane zdarzeniem Y, będziemy zawsze dążyć do tego, aby w podobnych sytuacjach Y wywoływać zachowanie X, chroniące nas przed nadmiernym cierpieniem Z.

Znajomość mechanizmów obronnych może **nam pomóc** w procesie opracowywania **strategii perswazyjnej**. W przypadku osób rzadko stosujących mechanizmy postępujemy liniowo i słuchamy, żeby **poznać** ich wyróżniki, aby wykorzystać wiedzę

perswazyjną. W przypadku osób silnie obciążonych mechanizmami wystarczy **wiedzieć, jakim mechanizmem dana osoba się kieruje**. Mechanizm prowadzi u tej osoby do zniekształcenia rzeczywistości. Ty, jako mistrz komunikacji, będziesz musiał dane zniekształcenie zidentyfikować i dla osiągnięcia perswazyjnego sukcesu – dostosować się do niego. Za chwilę wyjaśnię to na przykładach.

WYPARCIE

Polega na wyrzuceniu ze świadomości wszelkich myśli, uczuć, wspomnień i pragnień, które wywołują trudne emocje. Traumatyczne przeżycia początkowo są przerzucane do szufladki „nie dotykać”. Po latach mogą zupełnie z niej wyparować, zostawiając człowiekowi lukę w pamięci. Swoistą amnezję zdarzeniową.

Przykład: Marzena miała ojca alkoholika. Kiedy była mała, mężczyzna często urządzał w domu libacje, które kończyły się awanturami i wzywaniem policji. W związku z tym, że psychicznie przeżywała wtedy najgorsze chwile swojego życia, kiedy osiągnęła dorosłość wyparła dany okres z pamięci, przez co niemalże nic nie pamiętała z dzieciństwa. Zastosowała **wyparcie**, aby poradzić sobie z bólem i trudem dorastania we własnym domu. Obecnie jako osoba dorosła nie może znaleźć sobie partnera, ponieważ w każdym, kto weźmie choćby łyk alkoholu na przyjęciach i imprezach, widzi chorego potwora, który z pewnością ją skrzywdzi. Chociaż trafia na porządnych facetów – potrafiących się zdrowo bawić w towarzystwie i korzystać

z życia – odrzuca ich. Nie daje sobie szans na miłość, choć sama **nie wie dlaczego**.

Jak to wykorzystać? Osoba mająca pożytek z mechanizmu wyparcia jest niezwykle silnie przekonana co do słuszności wykorzystywania go. Choć, o dziwo, może nie zdawać sobie sprawy z tego, że w ogóle się nim posługuje. Innymi słowy, Marzena może nie pamiętać problemu alkoholowego w rodzinie, ale przy każdej możliwej okazji będzie sabotować wszelkie formy picia i imprezy z „procentami”. Sama nie wie do końca dlaczego, ale ewidentnie coś jej w alkoholu nie pasuje.

Kiedy będziesz chciał osiągnąć sukces komunikacyjny lub perswazyjny z „Marzenopodobną” jednostką stosującą wyparcie, musisz chwycić za ten sam miecz. Wystarczy w rozmowie z Marzeną **poprzeć jej racje**. Wisienką na torcie byłaby Twoja heroiczna wypowiedź na forum znajomych, że „picie jest złe!”. Jak tylko staniesz po jej stronie „barykady”, okazując jej zrozumienie i akceptując stan bądź podejście, które aktualnie u niej dominuje – „Marzenopodobna” osoba będzie skłonna do podjęcia sugerowanej przez Ciebie decyzji. Wybierze rozwiązanie, do którego przekonana będzie jej „zaufana” osoba, czyli Ty. Wizja podobieństwa stworzy przestrzeń zaufania pomiędzy dwiema, podobnymi do siebie jednostkami.

Pamiętaj, że postępując w ten sposób, **popierając racje** i przechodząc na stronę barykady osoby z silnie aktywnym mechanizmem obronnym, dostajesz się do jej kręgu osób zaufanych. Otrzymujesz „klucz do jej domu”, w którego wnętrzu możesz

zastać zgliszcza. Jeżeli nie czujesz się osobą kompetentną, aby posprzątać bałagan w jej głowie, możesz wykorzystać zaufanie do tego, aby skierować ją do specjalisty, który uporządkuje pozostałości po przeżytej traumie. Każdy z nas ma tylko kilka „kluczy zaufania”, którymi dysponuje, i osób, którym ufa. Gdy dostajesz jeden z nich, stajesz się poniekąd odpowiedzialny za dalsze losy tego, kto obdarował Cię swoim kluczem. Wykorzystaj to mądrze.

ZAPRZECZENIE

Polega na negowaniu i ignorowaniu nieprzyjemnych faktów. Osoba wykorzystująca zaprzeczenie pojmuje dane zdarzenie łagodniej niż w sytuacji, gdyby odebrała je, nie zaprzeczając istnieniu związanych z nim faktów.

Przykład: Rachel dowiaduje się, że jej przyjaciółka i współlokalka Monica będzie wychodzić za Chandlera. Monica informuje przyjaciółkę, że jej przyszły mąż wprowadzi się do mieszkania, co dla Rachel będzie jednoznaczne z koniecznością wyprowadzenia się ze wspólnego lokum. Rachel przyjmuje tę wiadomość z uśmiechem na ustach, kompletnie nie przejmując się konsekwencjami, gdyż stosuje mechanizm obronny. Nie wierząc, że dojdzie do ślubu i cokolwiek ulegnie zmianie, zdaje się zupełnie tym nie przejmować. Tym samym zupełnie zbija przyjaciółkę z tropu. Monica, dla której to „koniec ery” mieszkania z przyjaciółką, nie może uwierzyć, że po tylu latach dzielenia mieszkania Rachel rozstaje się z nią bez najmniejszego trudu. Nie wie, że Rachel stosuje **zaprzeczenie**...

Jak to wykorzystać? Osoby stosujące zaprzeczenie często tworzą sobie alternatywną rzeczywistość, w którą chętnie wchodzi. Rzeczywistość ta jest pozbawiona przeszkód występujących w życiu realnym. Aby z sukcesem przekonać do sugerowanego rozwiązania, konieczne będzie wejście w tę wyimaginowaną rzeczywistość.

Po raz kolejny – jak w przypadku wyparcia – musisz dać osobie zaprzeczającej znać, że jesteś po jej stronie. Zaskarbisz sobie zaufanie, które w przypadku osób stosujących mechanizmy jest bardzo rzadkim i cennym darem.

PRZEMIESZCZENIE

Polega na ulokowaniu negatywnych odczuć i wrażeń w innej osobie, a tym samym zdjęcie ich z siebie. Osoba wykorzystująca przemieszczenie nie chce sobie dłużej radzić z danymi odczuciami i wrażeniami, w związku z czym znajduje ujście dla nagromadzonego ciśnienia, zrzucając je na kogoś innego.

Przykład: Karol wrócił do domu w bardzo złym humorze. Po raz kolejny szef nie dał mu obiecanego awansu, na który Karol liczył już od lat. Głodny i zmęczony zasiadł do obiadu, który zrobiła mu żona Alinka. Gdy tylko spróbował zupy, poczuł, że jest lekko mdła. Ta drobnostka przełała szalę jego goryczy. Natychmiast wylał na żonę złość i frustrację, bo nie było w domu jego ulubionej przyprawy – maggi, która podkreśliłaby smak potrawy. Biedna Ala nie wiedziała, dlaczego mąż tak się na niej wyżywa. Przecież w zrobienie zupy włożyła całe swoje serce...

Jak to wykorzystać? Osoby stosujące przemieszczenie są jak tykająca bomba. Wybuch najczęściej musi nastąpić, aby spuścić odrobinę ciśnienia. Najlepiej w takiej sytuacji zachować spokój i przeczekać chwilę lub zastosować technikę FUKO. Co to za technika i w jaki sposób ją stosować? Dowiesz się na kolejnych stronach!

PROJEKCJA

Polega na przypisaniu innej osobie własnych negatywnych odczuć i wrażeń. W przypadku przemieszczenia trudne emocje pojawiają się i rosną w osobie, która w momencie kulminacyjnym przelewa je na innych. W przypadku projekcji dany człowiek nie odczuwa ich bezpośrednio na sobie, ponieważ już na wstępie dostrzega je w innych. Człowiek stosujący mechanizm projekcyjny przypisuje innym niepożądane uczucia, cechy, poglądy itp., które sam posiada i albo z nimi walczy, albo je wypiera.

Przykład: Ron Weasley kłóci się z Harrym Potterem. Pierwszy raz od kilku lat między przyjaciółmi dochodzi do gigantycznej sprzeczki. Wyrzuca Potterowi, że cały czas gwiazdorzy, skupia uwagę innych na sobie, robi z siebie celebrytę. Ronowi przeszkadza fakt, że w cieniu przyjaciela jest kompletnie niewidoczny i inni go nie doceniają. Ba! Nawet nie zauważają jego osoby. Po wielu latach milczenia, frustracja, złość i poczucie bycia postacią drugoplanową w ich przyjaźni w końcu wylewa się z czary ognia gorzko.

Jak to wykorzystać? W przypadku Rona – wystarczyło wynieść go na piedestał. Bardzo chciał choć raz zabłysnąć jako główna gwiazda, a nie jedynie odbijać od siebie blask, którym świecił przyjaciel. Pragnął być celebrytą i zakładał, że na tym samym zależy Harry'emu. Zastosował więc projekcję i to, co sam miał w sobie (potrzebę bycia zauważonym, popularnym, docenianym), widział u przyjaciela, który jak się okazało, zupełnie tego nie potrzebował. Chociaż korzystał również z mechanizmu przemieszczenia (frustracja, że nie jest gwiazdą, w końcu go przerosła, więc wybuchł), to jednak projekcja (wizja potrzeby gwiazdzenia u przyjaciela) zdecydowała o eksplozji złości i wszczęciu sprzeczki.

U każdego, kto stosuje projekcję, trzeba ją przede wszystkim namierzyć i zidentyfikować. Przydatny będzie do tego **dialog sokratejski**¹⁵, który w rozmowie z „projektującym” pozwoli nam precyzyjnie odkryć, co jest na rzeczy. Dialog sokratejski jest techniką sprzyjającą wyłapaniu generowanych przez naszego rozmówcę zniekształceń, mechanizmów i błędów, którymi posługuje się w procesie interpretacji swoich myśli i doświadczeń. Jako osoba wykorzystująca dialog zmieniasz się w słuchacza, który przede wszystkim jest otwarty na świat rozmówcy, ciekawy jego spostrzeżeń i powstrzymujący się od oceny. Mechanizm projekcji sprawia, że osoba wskazująca na kogoś palcem zapomina o tym, że pozostałe palce wskazują właśnie na nią. Kiedy tylko dowiesz się, **co jest projektowane**,

15 Dialog sokratejski to technika polegająca na umiejętnym zadawaniu odpowiednio sformułowanych pytań, których celem jest modyfikacja niezdrowych zachowań lub ograniczających przekonań osoby pytanej.

wiesz już, **o czym dana osoba skrycie marzy** (lecz nie dopuszcza tego do siebie, np. bycie gwiazdą jak Ron), **czego się obawia** (a co sama przeżywa, np. zdradę) bądź czym gardzi (np. związkami partnerskimi przedstawicieli jednej płci – choć sama wykazuje preferencje homoseksualne, jak np. Adolf Hitler¹⁶). Daj projektującemu to, czego chce. Kiedy serce zmięknie, będzie gotowe do operacji pt. **perswazja**, którą dzięki namierzeniu mechanizmów będziesz miał szansę przeprowadzić z chirurgiczną niemalże precyzją.

Inne mechanizmy obronne

Jak widzisz, Drogi Czytelniku, mechanizmy obronne są powszechnie stosowane. Poznałeś **wyparcie, zaprzeczenie, przemieszczenie i projekcję**. Mechanizmów jest natomiast znacznie więcej. Są wśród nich jeszcze:

- sublimacja
- kompensacja
- izolacja
- stosowanie humoru
- intelektualizacja
- racjonalizacja
- regresja i fiksacja
- tłumienie.

¹⁶ L. Machtan, *Hitler's Secret: The Double Life of a Dictator* (oryg. *Das Doppelleben eines Diktators*), Basic Books, New York City 2001.

Musisz mieć świadomość, że wiele mechanizmów obronnych ma pozytywny wydźwięk i w ujęciu trudnych zdarzeń i przeżyć stosowanie ich pozwala zapobiec załamaniu nerwowemu i depresjom. Wśród pozytywnych, dojrzałych mechanizmów można wyróżnić: stosowanie humoru, tłumienie, racjonalizację lub kompensację.

Mechanizmy warto znać, ponieważ są **najczęściej stosowaną ochroną pomiędzy człowiekiem a rzeczywistością**. Tworzą swoistą tarczę, która przy **zderzeniu** powoduje odbicie, zmiażdżenie lub zmianę kształtu problemu na inny, mniej inwazyjny dla psychiki. Wiedza o tym, **jaki jest to kształt**, pozwoli na **zrozumienie człowieka**. A zrozumienie, jak już wiesz, jest konieczne, aby odhaczyć pierwszy krok procesu perswazyjnego, czyli **słuchanie i obserwację**.

Skoro masz już świadomość, jak ważne są mechanizmy obronne – możemy przejść do ostatniej części tego rozdziału. A mianowicie do błędów poznawczych!

Błędy poznawcze

Wiemy już, że człowiek kroczy przez życie z tarczą, która chroni nas przed przyjęciem zbyt silnego ciosu od rzeczywistości. Ta tarcza to mechanizmy obronne. Jesteśmy jednak zmyślnymi bestiami i skoro już musimy dźierać ciężki i niewygodny oręż, staramy się chociaż ułatwić sobie dojście z punktu A do celu w punkcie B. Żeby się nie męczyć i nie błądzić po nieznanych uliczkach i alejkach, wykorzystujemy system GPS, który

zdejmuje z nas obowiązek kontrolowania każdego następnego kroku. Naszym GPS-em są właśnie **błędy poznawcze!**

Innymi słowy, błędy poznawcze pozwalają na pewne uproszczenia. Na pójdzie drogą „na skróty”, wskazywaną przez GPS. Nasz mózg robi bowiem wszystko, żeby nie musieć się zbyt-
nio wysilać i niepotrzebnie dokonywać analizy rzeczywistości w oparciu o zmienne, które skoro już raz poznaliśmy, są dla nas **pewne i stałe.**

Błędów poznawczych jest cała masa i o nich samych można byłoby napisać oddzielną książkę. W ujęciu relacji i perswazji bardzo ważne jest to, żeby wiedzieć, że **są i że można je wykorzystać.**

Podam Ci kilka przykładów zastosowania niektórych błędów poznawczych. Kiedy zrozumiesz pewną prawidłowość ich użycia, z łatwością będziesz mógł wykorzystać wiedzę o nich w budowaniu relacji i w procesach perswazyjnych.

EFEKT AUTORYTETU¹⁷

Przykład: Uczestniczysz w kłótni dwóch znajomych, którzy są fanatykami piłki nożnej. Dyskutują o sposobach odżywiania sportowców. Arni jest zwolennikiem diety ketogenicznej, Mati – białkowej. Przysłuchujesz się coraz bardziej zaogniającemu się

¹⁷ Tak, o autorytetach już w tej książce było, jednak wtedy omawialiśmy je w kontekście metaprogramów, a teraz – błędu poznawczego.

konfliktowi, który w pewnym momencie zostaje zgaszony przez wypowiedź jednego z nich: „Ale Robert Lewandowski twierdzi, że dieta keto jest najlepsza”, który tym samym... kończy kłótnię. Znajomi płynnie przechodzą do innego tematu, zupełnie zapominając o całej sprawie. Dla Ciebie to żaden argument i nie pojmujesz, jak to się mogło stać, że Mati, którego mięśnie zbudowane są na koktajlach białkowych, szpinaku i wysuszonej kurze – tak szybko odpuścił.

Wnioski? Dla obydwu panów Robert był istnym guru nie tylko w kwestii strzelania goli, ale i w różnych innych dziedzinach, kompletnie niezwiązanych z piłką. Arni i Mati byli w niego zapatrzeni, ponieważ Lewandowski stanowił dla nich autorytet. Wzór, który należy naśladować w każdej dziedzinie życia.

Jeżeli chciałbyś wykorzystać ten fakt w procesie perswazyjnym, wystarczyłoby, że przy argumentowaniu słuszności podjęcia sugerowanej decyzji wspomniałbyś o tym, że **Robert podjął (bądź podjąłby) dokładnie taką decyzję, ponieważ X (gdzie X to dane statystyczne / realne dowody / Twoja rzetelna opinia / informacje od fanów).**

Oczywiście, nie musi to być Robert Lewandowski. Dla innej osoby słowa klucze mogłyby brzmieć: „zdaniem prawnika...” (prawnik jako zawód prestiżowy = autorytet), „Jan Paweł II powiedział kiedyś...” (papież jako głowa Kościoła katolickiego = autorytet), „zważywszy na przeszłość Józefa Piłsudskiego, jego decyzją zapewne byłoby...” (Piłsudski jako postać historyczna o silnie zakorzenionych wartościach moralnych = autorytet) itp.

Dla kogoś autorytetem może być jeden z rodziców albo dziadków! Do Ciebie, relacyjny i perswazyjny detektywie, należy namierzenie autorytetu i wykorzystanie faktu jego istnienia!

EFEKT IZOLACJI

Przykład: król Karol miał wybrać na balu swoją przyszłą żonę. Wszystkie damy przybyły w szykownych, pięknie zdobionych strojach i uśmiechały się zbotoksowanymi ustami od ucha do ucha. Lico każdej zdobiły włosy farbowane na czern z niebieskim połyskiem. Rzęsy miały tak długie, że mogłyby zamiatać podłogi, w czym przeszkadzałby im jedynie napompowany biust. Tylko Karolina, z ustami wąskimi jak zoperowane nosy pozostałych dam, przybyła w ciemnoszarej bawełnianej sukience, pozbawionej świecidełek i koronek. Niewychudzona na wiór, z piersiami mniejszymi od jej głowy i szerokimi biodrami, wśród innych panien wzbudzała niechęć i pogardę. Choć była pozbawiona doczepianych włosów, a jej niepomalowane paznokcie były krótkie, to właśnie na nią zwrócił uwagę król Karol. Finalnie to jej wręczył korale koloru koralowego jako symbol swojej wielkiej miłości i fascynacji.

Wnioski? Efekt izolacji polega na tym, że lepiej zapamiętujemy obiekty, które wyróżniają się z otoczenia. Karol – znudzony oglądaniem kobiet jak z kserokopiarki, z identycznymi włosami, fryzurami, ustami i biustami – widząc Karolinę, doznał olśnienia. Dziewczyna się wyróżniała, więc w jego mniemaniu nie była nudna = nie była taka jak wszystkie = stanowiła dla niego coś

w rodzaju wyzwania bądź obietnicę czegoś innego od tego, co znał dotychczas.

W procesie perswazyjnym dobrze jest wyróżnić to, do czego chcemy przekonać rozmówcę. Można to zrobić na dwa sposoby:

- Poprzez wyróżnienie tego, do czego chcemy przekonać daną osobę;
- Poprzez ujednolicenie i ograniczenie walorów innych potencjalnych wyborów/decyzji/rozwiązań;
- BONUS! Poprzez zastosowanie obydwu powyższych sposobów jednocześnie.

Efekt izolacji jest wykorzystywany w reklamach i mediach i często to on sprawia, że dokonujesz wyboru danego produktu. Na pewno znasz kogoś, kto ma swój ulubiony, używany od lat produkt (proszek do prania / piwo / pastę do zębów / płyn do naczyń), który w jego mniemaniu zdecydowanie różni się od innych! Tak jak od innych różniła się Karolina, obdarowana koralami w kolorze koralowym.

EFEKT PODCZEPIENIA

Przykład: Kamil niedawno skończył 18 lat. Zbliżały się wybory i chciał wypełnić obywatelski obowiązek. Problem w tym, że dotychczas interesowało go tylko granie w *Counter-Strike'a* i oglądanie dziewczyn na Instagramie. O polityce nie wiedział kompletnie nic. Kiedy przyszedł dzień wyborów, zaznaczył

piątą i dwunastą kratkę – bo tak głosowali jego koledzy. Do dziś nie wie, na kogo zagłosował.

Wnioski? Efekt podczepienia sprawdza się doskonale w przypadku osób niezdecydowanych bądź nieposiadających odpowiedniej ilości informacji na określony temat. Efekt ten jest również wykorzystywany przez osoby, które ze względu na budowę temperamentu i osobowości mają duże trudności z podejmowaniem jakichkolwiek decyzji i/lub nie ufają własnej intuicji przy dokonywaniu wyborów. Niczym owieczki pędzą za tłumem, bo tłum wie lepiej.

Kiedy u rozmówcy, względem którego chcemy zastosować techniki perswazji, widzimy zawahania i trudno jest mu podjąć decyzję, warto wykorzystać wiedzę o śnieżnej kuli i podrzucić danej osobie informacje, że większość (najlepiej znanych) dokonałaby tej konkretnej decyzji. W myśl tej zasady powstaje masa reklam o proszkach, lekach i środkach dla dzieci, które wybrało już „90% społeczeństwa”, „85% mam” czy też „65% **mądrych** Polaków”. W słowie „mądrych” jest ukryta dodatkowa technika perswazyjna, będąca podstawą kampanii: „Nie dla idiotów”, którą z pewnością kojarzysz. Firmie chodziło o to, że **tylko idiota kupuje gdzieś indziej**, chociaż nie powiedzieli tego wprost.

PODSTAWOWY BŁĄD ATRYBUCJI

Przykład: Janusz właśnie przeczytał „w internetach”, że w Olkuszu pan Andrzej przejechał na czerwonym świetle tuż przy

przejściu dla pieszych, czym spowodował potencjalne zagrożenie dla życia i zdrowia człowieka. Całość została nagrana na wideo i umieszczona na portalu miejskiej telewizji. Gdy Grażyna wróciła z pracy, opowiedział jej o całej sytuacji zaafektowany, przeklinając w niebogłosy i wymachując rękami, że: „Jak to tak można robić takie okropne rzeczy!”. Niewzruszona Grażka spojrzała na niego spod gęstego, kobiecego wąsa i odburknęła mężowi: „Ej! Przecież Ty wczoraj trzy razy przejechałeś na czerwonym, w tym raz pod szkołą”.

Wnioski? Ciekawe, że względem samych siebie nie jesteśmy tak surowi. Janusz w dalszej części rozmowy poinformował Grażynę, dlaczego postąpił tak, jak postąpił, i że jego zachowanie było słuszne („Wiesz, Grażyna, gdybym nie przycisnął w gaz, ci z tyłu by nam skasowali passerati, bo tak szybko pędzili!”). Jednocześnie kompletnie nie wziął pod uwagę tego typu czynników łagodzących, które mogłyby tłumaczyć zachowanie Andrzeja („Ależ chuligan, nie Pjoter? Powiedz matce, bo ni rozumie!”). Mężczyzna, który stworzył zagrożenie w Olkuszu, objawił się Januszowi jako „kryminalista”, który łamie prawo, ponieważ jest złym człowiekiem. Podstawowy błąd atrybucji polega na tłumaczeniu działań ludzkich w oparciu o ich cechy wewnętrzne przy jednoczesnym ignorowaniu czynników zewnętrznych.

Błąd atrybucji zdarza się większości z nas, jednak zdecydowanie częściej popełniają go ludzie skupieni na sobie bądź posiadający ograniczone pokłady empatii i/lub inteligencji. Nie są oni w stanie spojrzeć na dane zdarzenie z odpowiedniej

perspektywy, w związku z czym bardzo subiektywnie oceniają daną sytuację lub zdarzenie. Większość osób wypowiadających się w Internecie popełnia błąd atrybucji, gdyż sytuację znają bardzo powierzchownie, a mimo to przedstawiają bardzo kategoryczne poglądy, zajmując określone stanowisko. Jeżeli wiesz, że w procesie perswazyjnym masz do czynienia z osobą inteligentną, której zależy w życiu na dojściu do prawdy i nie ma nic przeciwko przyznaniu się do błędu w swojej ocenie, a która popełnia podstawowy błąd atrybucji – możesz jej delikatnie zwrócić uwagę na błąd w myśleniu. Osoba ta z pewnością doceni Twoją szczerość i choć prawda może się okazać gorzka – będzie wdzięczna, że ma pełny ogląd na realny obraz sytuacji. Natomiast kiedy masz pewność, że ktoś daną prawdę odrzuci i uniesie się honorem – nigdy tego nie rób. W procesie perswazyjnym warto wtedy podtrzymać „wadliwe” przekonania i nie wyprowadzać kogoś z błędu. Dopiero gdy zbudujesz potężne zaufanie i swój autorytet (lub wesprzesz się siłą innego, jak w przypadku efektu autorytetu), możesz pokusić się o próbę zmiany błędu atrybucji u swojego rozmówcy.

Inne błędy poznawcze

Właśnie poznałeś cztery błędy poznawcze. Zapewne domyślasz się, że jest ich więcej – podobnie jak mechanizmów obronnych. Błędy poznawcze mogą dotyczyć zachowań, podejmowania decyzji, przekonań, oceny prawdopodobieństwa oraz stereotypów społecznych. Posługujemy się nimi każdego dnia, dzięki czemu łatwiej jest nam pojąć i zidentyfikować rzeczywistość.

Większość błędów nabywamy z wiekiem. Stanowią swoiste filtry. To uproszczenia, za pomocą których możemy dokonać oceny sytuacji, której jesteśmy świadkami na podstawie przeszłych doświadczeń. Trzy-, cztero- czy też pięcioletnie dzieci są „wolne” od tych filtrów. Stąd ciągłe pytanie „a co to?”, kiedy mały człowiek próbuje na swój rozumek pojąć świat. Na tym wczesnym etapie to rodzice często uczą dzieci **błędów poznawczych**, co paradoksalnie nie jest złe. Dużą zaletą owych błędów jest bowiem łatwość **przyswajania informacji** i brak konieczności wnikliwej analizy. Dzięki nim nasz mózg znajduje i zapisuje sobie powtarzalne sytuacje, których zapamiętanie pozwala mu trochę odpocząć. Tym samym, umysł może na podstawie **starych zmiennych** klasyfikować **nowe doświadczenia** na zasadzie podobieństwa do tych już dobrze **znanych**.

Mimo wszystko, błędy często okazują się pułapką. Jeżeli nauczyciel miał problem z niegrzecznym, pyskатым i leniwym Pawłem, nie oznacza to, że jego młodszy brat Grześ, który właśnie zaczyna swoją szkolną edukację, również będzie nieposłusznym nieukiem. Z powodu błędu poznawczego nauczyciela Grześkowi będzie bardzo trudno przebić się przez ciemne chmury oceny, które nieświadomie zawiesił nad nim starszy brat.

W procesie perswazyjnym warto wykorzystać fakt istnienia błędów. Jak? Poprzez **uproszczenia**. Nasz mózg uwielbia automatyzację wszelkich możliwych procesów. Kiedy zauważysz, że Twój rozmówca rozpoczął właśnie jeden z procesów decyzyjnych, a jego umysł skierował myśli ku wydeptanej, znanej ścieżce, postaraj się **wkroczyć na tę ścieżkę razem z nim**.

Jeżeli dane uproszczenie będzie miało **pozytywne skutki**, należy je dodatkowo **wzmocnić**. Jeśli skutki będą **negatywne**, proces należy odpowiednio **przesterować**. Dzięki takiemu działaniu **mózg** rozmówcy wzmocni **zaufanie** względem Ciebie. Będzie zatem skłonny do wybrania **rozwiązania, które sugerujesz w procesie perswazyjnym**.

Przykład: Twój szef ma zatrudnić nową asystentkę. Na rozmowę przyszły dwie kobiety. Arlena – wysoka blondynka z powalającym uśmiechem i nogami do samego sufitu, oraz Ewa, której uroda nie wyróżniała się niczym specjalnym. Zauważyłeś, że podczas konwersacji z pierwszą kandydatką szef zaczął nerwowo stukać palcami o udo i głupkowato się uśmiechać. Konwersacją z drugą wydawał się mocno zniecierpliwiony i znudzony. Kiedy dziewczyny czekały w korytarzu na werdykt, podjął z Tobą rozmowę sam na sam, na temat wyboru nowej pracownicy.

– To chyba oczywiste, że wybieramy Arlenę? Jest niezwykle rozmowną, inteligentną i kreatywną osobą. Ta druga, jak jej na imię? Ona mnie nie powaliła na kolana.

Analiza: Twój szef posłużył się błędem poznawczym z grupy stereotypów społecznych – **efektem aureoli**. Niewątpliwą urodę Arleny (atut) przeniósł na jej inne cechy (inteligencja, kreatywność itp.). Posłużył się w tym wypadku **negatywnym uproszczeniem**. Dokonał pobieżnej oceny dwóch kandydatek, nie sprawdzając nawet ich CV. Na szczęście byłeś bardziej przezorny i sprawdziłeś, że doświadczenie zawodowe, jak

i wykształcenie Arleny było zupełnie niedopasowane do Waszej firmy i oferowanego stanowiska. Zupełnie inaczej wyglądało to w przypadku Ewy, która mogła wnieść bardzo dużo do rozwoju oddziału, ponieważ miała ogromne doświadczenie i wiele sukcesów na podobnym stanowisku.

Jak to rozegrać i przesterować proces?

Wiesz, że szef popełni błąd, jeżeli zatrudni Arlenę. Przeanalizowałeś, że posłużył się **efektem aureoli**, co wpłynęło na **upolszczenie obiektywnej oceny sytuacji**. Chcesz przekonać szefa do dokonania słusznego wyboru.

Musisz obrać strategię działania **dopasowaną** konkretnie **pod szefa** i jego **potrzeby**. Możesz przykładowo:

- Sprowadzić go na ziemię i wspólnie z nim dokonać analizy CV obu pań – jeżeli wiesz, że to go na pewno przekona.

Kiedy zastosować ten wariant? Kiedy szef **nigdy** wcześniej nie posługiwał się efektem aureoli, w swoich decyzjach jest zawsze rozważny i pragmatyczny, a obecną sytuację rozpatrujesz jako jego chwilowe „zaćmienie mózgu”.

Wniosek: Mój szef to rozsądny racjonalista – na pewno dokona słusznego wyboru.

- Przypomnieć mu, że zgodnie z jego wytycznymi w firmie nie ma miejsca na romanse, czego pilnowanie przy Arlenie

byłoby trudne. Dodatkowo zasugerujesz, że najlepszym rozwiązaniem byłoby zatrudnienie Ewy i umówienie się z Arleną, co dla niego i firmy będzie najlepsze.

Kiedy zastosować ten wariant? Kiedy wiesz, że Twój szef **rzadko** posługuje się efektem aureoli. Dotychczas nie miał szczęścia w miłości, a ciężko mu dogodzić. Kto wie – może on i Arlena okażą się dla siebie dwiema połówkami pomarańczy?

Wniosek: Mój szef podejmuje raczej racjonalne decyzje – być może to miłość od pierwszego wejrzenia, a „chłopu trzeba jakoś pomóc”!

- Wzmocnić aureolę i przerysować jej efekt. Możesz zgodzić się ze stanem faktycznym, że Arlena to piękna kobieta, która zaprezentowała się jako niezwykle towarzyska i komunikatywna. Następnie należałoby przypomnieć, że równie komunikatywna była Jagoda, pełniąc wcześniej dane stanowisko. Na koniec warto dodać, że Jagoda przez swoje gadulstwo rozlekła domykanie kontaktów z klientami, co sprawiło, że została zwolniona.

Kiedy zastosować ten wariant? Kiedy szef **często** wykorzystuje aureolę przy ocenie innych oraz gdy wiesz, że podany przez Ciebie argument (w tym wypadku gadulstwo) jest **pewny**. Faktem jest, że poprzedniczka – Jagoda – właśnie przez tę cechę straciła pracę. W naszej hipotetycznej historyjce Arlenę znasz osobiście, choć nigdy nie byliście bliskimi znajomymi. Widzieliście się nieraz na wspólnych imprezach, na których buzia jej się

dosłownie nie zamykała. Jako że przeważnie jej słowotok dotyczył oceniania innych ludzi, miałaś pewność, że plotkarstwo ma opanowane do perfekcji. Wiedziałaś, że ten typ zachowania nie sprawdzi się w Waszej organizacji. Choć na określonych stanowiskach gadulstwo byłoby wręcz pożądane, w Waszej firmie obecność „pleciug” działała na innych jak czerwona płachta na byka na arenie korridy. A może raczej, na arLenie korridy...

Wniosek: Mój szef często wykorzystuje efekt aureoli. Dzięki podbiciu błędu poznawczego i naświetleniu innych, pominiętych cech, uzmysłowi sobie, jaka decyzja jest rozsądna.

Oczywiście rozwiązań danej sytuacji jest mnóstwo. Tak dużo, jak dużo różnych wariantów, kształtów osobowości, temperamentów i innych wyróżników, którymi może charakteryzować się szef z historyjki. To właśnie do wyróżników dopasowujemy strategię działania. Strategia powstaje natomiast w oparciu o Twoją wiedzę z dwóch wcześniejszych rozdziałów oraz o intuicję w kwestii interpretacji cech badanej osoby.

Kiedy już całą tę wiedzę wchłoniesz i poukładasz, zastosowanie narzędzi perswazyjnych będzie proste jak bułka z masłem! Zanim jednak to się stanie, na moment zatrzymamy się przy czymś, z czym **spotykasz się codziennie**, a co może w znaczny sposób utrudniać Ci **słuchanie i obserwację**. Dowiesz się,

co może zaburzyć pierwszy krok, konieczny do przejścia do drugiego relacyjno-perswazyjnego etapu, czyli działania.

Tym czymś, co może zniweczyć powodzenie procesu, jest **konflikt**.

Drogi Czytelniku, zapraszam Cię do kolejnego rozdziału, w którym dowiesz się, **jak zawsze wyjść z konfliktu „cało”, jednocześnie wychodząc na swoje!**

ROZDZIAŁ IV

JAK SIĘ DOBRZE KŁÓCIĆ?

Pytanie: Czy da się kłócić dobrze? Skoro kłótnia przynosi przeważnie cierpienie, smutek i żal, a niekiedy potłuczone ze złości talerze? Czy wizja konfliktu byłaby owiana ciemnymi chmurami, gdyby nie niosła za sobą ani cierpienia, ani smutku, ani żalu? Czy da się kłócić w umiejętny i jednocześnie cywilizowany sposób?

Powodem **nieumiejętnego rozwiązywania konfliktów** są **emocje**. Mogą się zrodzić z powodu bardzo wielu czynników, między innymi z powodu błędów poznawczych i mechanizmów obronnych, które poznałeś w poprzednim rozdziale. Uogólniając, pojawiają się w wyniku **naturalnej, ludzkiej, subiektywnej oceny sytuacji**. Dana ocena ma swoje podłoże w indywidualnie utworzonych programach, czyli systemach reprezentacji naszych myśli i odczuć w postaci zachowań. Zachowania, które

Ty wyłapiesz jako słuchacz i obserwator, pozwolą Ci na interpretację składowych programów (czyli wyróżników). Te same zachowania dla samego twórcy będą swoistym usprawiedliwieniem jego myśli i działań. Potwierdzeniem, że stworzony program zapewnia w danej sytuacji właściwą, zgodną z wyróżnikami **reakcję** na **bodziec**, który ją wywołał. W sytuacjach konfliktowych sprawność naszych zautomatyzowanych reakcji ulega zaburzeniu. Coś, co zostało logicznie opracowane przez nasz umysł, nagle przestaje działać. Na mównicy reakcji zamiast pragmatycznego umysłu do głosu dochodzą rozochoczone emocje.

Dzięki emocjom świat jest piękniejszy. To one sprawiają, że na widok skąpanego w fioletach i pomarańczach zachodzącego słońca robi nam się cieplej na sercu. To dzięki nim podczas pierwszego pocałunku mamy gęsią skórę. To one wywołują żal i smutek po odejściu bliskiej osoby.

To dzięki emocjom jesteśmy ludźmi.

Jednak gdy stajemy w obliczu konfliktu, podczas którego obiektywizm i racjonalna ocena sytuacji jest kluczowa, to emocje będą stanowić oliwę, która dolana do ognia niepotrzebnie go rozprzestrzeni.

Drogi Czytelniku, musisz uświadomić sobie jedną bardzo ważną rzecz. **Emocje podczas konfliktów nie są dobrym doradcą!** Unoszenie się i przysłowiowe „strzelanie focha”, podobnie jak „ciche dni” nie rozwiązują konfliktów. Zamiatanie pod dywan

trudnych sytuacji i liczenie na to, że „rozpłyną się w przestrzeni” spowoduje z kolei narastanie gniewu i frustracji, które kiedyś – zgodnie z myślą, że w przyrodzie nic nie ginie – będą musiały znaleźć ujście, przelewając czarę goryczy. **Konflikty i kłótnie należy przepracowywać na bieżąco.** To jedyna słuszna i dojrzała postawa. Chociaż nie jest to proste (zwłaszcza dla osób posiadających introwertyczne osobowości i tych, które są przerażone wizją konfrontacji) rozwiązywanie konfliktów na bieżąco zapewnia szereg korzyści, które będą procentowały w przyszłości!

Co pozytywnego wnosi regularne rozwiązywanie konfliktów:

- Oczyszczanie atmosfery

Pozwalając partnerom/domownikom skupić się na życiu codziennym i realizacji swoich marzeń i celów, oczyszczasz atmosferę. „Zadymiana” konfliktem atmosfera zawsze będzie toksyczna. Być może Ty potrafisz się od tego odciąć i zapomnieć (o ile nie wypominasz jakichś sytuacji po X latach), lecz skąd masz pewność, że Twoi bliscy też? Zamiatanie pod dywan jest postawą bardzo egoistyczną. Chociaż może Ci się wydawać, że „tak jest bezpieczniej” na tę chwilę, w dłuższej perspektywie wcale tak nie jest. Dodatkowo Twoi bliscy wzrastają w poczuciu, że „to, co dla nas trudne, należy pomijać”. Myślisz, że w świecie, w którym żyjemy, to dobre przekonanie...?

- Budowanie zaufania

Otwierając się i ukazując swoje realne potrzeby i oczekiwania w związku z konfliktową sytuacją, budujesz zaufanie. Nie możesz liczyć na to, że druga osoba „się domyśli”. Mogę Cię zapewnić, że się nie domyśli, bo sama przeżywa obecnie piekło natłoku emocji, wrażeń i bodźców! Oferując drugiej stronie szczerość, okazujesz chęć współpracy i wypracowania kompromisu, czyli utworzenia czegoś, co zadowoli obydwie strony i sprawi, że będą usatysfakcjonowane.

- Podniesienie samooceny

Dzięki temu, że podjąłeś się wyzwania i podniósłeś rozpaloną konfliktem rękawicę, podnosisz swoją samoocenę! Jeżeli stale unikasz konfliktu, wzmacniasz połączenie neuronowe odpowiedzialne za „ucieczkę od konfrontacji”. Tym samym wypracujesz w sobie coraz więcej uległości i nie zauważysz nawet, kiedy ludzie zaczną wchodzić Ci na głowę. Silnie wzmacniane schematy sprawiają, że ciężko będzie Ci odmówić dodatkowych nadgodzin po zmianie, zrobienia kolejnej przystługi koleżance w pracy czy wzięcia masy roboty do domu. Wszystko w obawie o konfrontację. Tłumaczenie, że „ludzie to docenią” albo „zrobię dobry uczynek”, nagle staje się absurdem, w który musisz wierzyć, żeby usprawiedliwiać swoje unikające zachowania. Nadmierna uległość w ramach unikania konfrontacji może pewnego dnia odbić się długotrwałą i bolesną czkawką. Jako istota myśląca masz obowiązek szanowania samego siebie i swojego bezcennego czasu. Tylko wtedy inni również zaczną to doceniać.

Jeżeli Twój współpracownik/partner/znajomy potrafi bez ogródek scedować na Ciebie wszystkie swoje obowiązki, aby następnie położyć się na kanapie jak leniwiec, możesz mieć pewność, że stał się panem Twojej uległości. Co istotne, jest do tego przyzwyczajony na Twoje własne życzenie, ponieważ sam do tego dopuściłeś. Nikt nie zadba o Twoje granice, jeżeli sam tego nie zrobisz. Kiedy granic nie ma, ludzie, z którymi obcujesz, nie wiedzą, kiedy mają przestać czerpać, a zacząć dawać coś z siebie w Waszej relacji. Dlatego stawianie granic jest ważne nie tylko dla innych, ale przede wszystkim dla Ciebie. W związku z granicami zastanów się teraz, jak się miewa Twoja samoocena?

- Wzmacnianie relacji

Przez wspólne odniesienie sukcesu w walce z konfliktem relacja ulega poprawie. Mówi się, że „ludzi wzmacnia przeżycie wspólnej tragedii”, i to prawda. Kłótnia jest taką „małą tragedią”, którą można przeżyć, oddalając się od siebie i każdego zostawiając ze „swoją racją”, lub wspólnie ją przepracować, złożyć i na niej zbudować coś pozytywnego. Gwarantuję Ci, że nic tak nie spaja i łączy, jak wspomniana przeze mnie wcześniej strategia *win-win* i możesz mi wierzyć – w zdrowych relacjach zawsze da się znaleźć takie rozwiązanie, z którego każda ze stron będzie zadowolona. Jeżeli uważasz, że nie – to tylko Twoje ograniczające przekonanie, które zdecydowanie należy zmienić.

Korzyści z rozwiązywania konfliktów jest dużo więcej. Jak tylko zaczniesz się przełamywać – aby prowadzić konfrontacje, jak

należy, zobaczysz, jak dużo możesz poprawić w całym Twoim otoczeniu i całym Twoim życiu.

Gdyby porównać relacje ludzkie do organizmu, kłótnia byłaby pierwszym objawem choroby. Na gorączkę zastosowałbyś leki zbijające temperaturę. Na ból brzucha kropelki i zioła. Na kaszel odpowiednio dopasowany syrop. Kiedy pojawia się objaw – leczysz go, aby nie zachorować jeszcze bardziej. Tak samo jest z kłótnią. Należy ją przepracować, aby nie pojawiły się kolejne objawy powodujące niszczenie relacji. Podobnie jak organizm można doprowadzić do śmierci, tak też związek, przyjaźń i miłość. Pamiętaj o tym i... kłóć się, na zdrowie!

Metoda FUKO

Jak zatem przeprowadzić konfrontację, aby wyjść z niej cało? Jak ją przeprowadzić, aby każda ze stron była zadowolona, jednocześnie mówiąc otwarcie, co leży na serduchu? To bardzo proste! Wystarczy zastosować metodę FUKO!

(HEJ, HEJ! Może pora na przerwę i kawkę/herbatkę? Poniższy przykład znajdziesz na naszym kanale na YouTube w postaci animacji whiteboardowej! Inżynieria Umysłu przedstawia: *Sztuka komunikacji, czyli rozmówki kontrolowane* (klinij [tutaj](#)). Złap dobry trunek, kliknij w link i obejrzyj wideo, po czym przeskocz na stronę 156. Preferujesz treść pisaną? W porządku! Treść filmu opisana jest poniżej).

Ania i Kasia to najlepsze przyjaciółki. Znają się od najmłodszych lat. Obydwie mają pracę, którą lubią, dzielą wspólne hobby i mają podobne zainteresowania, dzięki którym często spędzają ze sobą czas. Każda z nich założyła rodzinę i można by rzec, że w życiu im się udało.

Jedynie, co je różni, to sytuacja w domu.

Kasia uwielbia opowiadać o swojej rodzinie. W tygodniu rano jedzą wspólne śniadania i rozmawiają o zadaniach i planach na cały dzień. Po posiłku każdy poświęca dwie minuty na włożenie naczyń do zmywarki. Kasia żegna się czule z mężem i zawozi dzieci do szkoły, po czym jedzie do pracy. W biurze spędza osiem godzin, realizując przydzielone jej obowiązki, po czym może spokojnie wrócić do domu. Jest piątek, więc zgodnie z ustaleniami tego dnia jej mąż odbiera dzieci i wspólnie przygotowują kolację. Kasia przyjeżdża więc „na gotowe”. Wieczorem idą na rodzinny spacer, po czym wszyscy razem oglądają ciekawy film. Kiedy przychodzi czas na sen, Kasia informuje dzieci, że zaplanowała dla nich coś specjalnego na weekend.

Ania unika rozmów o swojej rodzinie. Każdego dnia rano wstaje dużo wcześniej, żeby „odgruzować” kuchnię. W trakcie przygotowania porannego posiłku jej dzieci jedzą coś w locie. Zasiada z mężem do śniadania i rozpoczynają codzienną kłótnię o to, kto dziś zawiezie dzieciaki do szkoły, po czym przechodzą do wymiany zdań na temat organizacji obowiązków domowych, a na koniec podniesionym głosem starają się ustalić plany na weekend. W gniewnej atmosferze, która udziela się

wszystkim w domu, żegnają się ze sobą i jadą do pracy. Po ośmiu godzinach harówki Anię zastaje w domu bałagan. W związku z tym spędza kolejne dwie godziny na sprzątanii i zmęczona po całym dniu, w ramach obiadokolacji odgrzewa resztki z lodówki. Członkowie jej rodziny nie są tym zachwyceni i uciekają do swoich zajęć. Ania spędza więc wieczór sama i topi smutki w swoim ulubionym winie.

Jak to możliwe, że dwie osoby o tak podobnym sposobie bycia znalazły się w życiu prywatnym na skrajnych punktach?

Odpowiedź jest bardzo prosta i jest nią **UMIEJĘTNA KOMUNIKACJA**.

Kiedy Kasia czegokolwiek potrzebuje, nigdy nie krępuje się porozmawiać o tym ze swoją rodziną. Kiedy już stworzy możliwość nawiązania rozmowy, stosuje technikę komunikacyjną FUKO, za pomocą której zawsze udaje jej się dogadać z najbliższymi.

Technika FUKO jest procesem komunikacyjnym złożonym z czterech etapów:

- F – jak fakt,
- U – jak uczucia,
- K – jak konsekwencje oraz
- O – jak oczekiwania.

Za pomocą tej strategii w naszym komunikacie są ujęte cztery istotne aspekty, które przy zachowaniu ich kolejności wpływają na ostateczne stanowisko odbiorcy przekazu. Dzięki FUKO możemy w asertywny, nieobraźliwy, a zarazem dosadny sposób przekazać swoją koncepcję na rozwiązanie kwestii dla nas spornej.

Gdy Kasia napotyka problemy, jej pierwszym krokiem jest nawiązanie rozmowy. Początkowo informuje bliskich o faktach związanych z problemem, które mają dla niej znaczenie. Unika przy tym uogólnień i zawsze przedstawia konkretne wydarzenia w jasny sposób, aby mieć pewność, że każdy je zrozumie. Następnie przechodzi do omawiania swoich odczuć związanych z tym faktem. Pamięta o tym, aby mówić tylko to, co czuje. Wykorzystuje zaimbek „ja” – mówiący o niej i o jej przeżyciach. Nigdy nie ocenia przy tym drugiej strony, gdyż wie, że zachęci to rozmówcę do podjęcia rękawicy do kłótni. W dalszej części wypowiedzi skupia się na konsekwencjach, które w efekcie powtórzenia bądź kontynuacji danego zdarzenia dotkną jej bliskich. Unika określeń, które miałyby straszyć, karać lub wywołać poczucie zagrożenia. Zamiast tego przedstawia swoją perspektywę wpływu zaistniałego problemu na relacje. Swoją wypowiedź kończy oczekiwaniami, czyli informacją o zmianach, jakie mogłyby zajść. Zmiany dotyczyłyby nie tylko niej, ale wszystkich, którzy dzięki przystaniu na jej prośbę uniknęliby konsekwencji.

Z kolei błąd w przekazie Ani rozpoczyna się, zanim dojdzie do rozmowy. Kobieta bardzo rzadko podejmuje dialog w obawie

przed konfrontacją. Wszystkie problemy wlewa w siebie jak wrzątek do garnka, aż w pewnym momencie nadmiar złych emocji jej się ulewa, oblewając nie tylko ją samą, ale i wszystkich dookoła. Jej bliscy przyzwyczaili się, że po powrocie do domu Ania robi wszystko sama. Nie otrzymując od niej żadnej informacji, nie mają świadomości, że czuje się wykorzystywana i przydałaby się jej pomoc. Przez to, że dusi w sobie złe emocje, kiedy w końcu się odzywa, bywa niemiła i opryskliwa dla bliskich. W związku z tym często jej unikają, bo nie chcą, żeby im dogadywała. Kiedy jednak się przetłumuje i próbuje naprawić relacje, często rozpoczyna rozmowę od wyrzucania swoich skumulowanych żalów, z których rozmówca zazwyczaj nic nie rozumie.

Budowanie dobrej i stabilnej relacji z otoczeniem jest procesem długofalowym. Gdyby Ania jednorazowo wykorzystwała FUKO w swoim dialogu, przyniosłoby to jednorazowy efekt, ale nie wpłynęłoby gruntownie na wypracowane przez lata relacje. Jeżeli Kasia dostałaby w domu ataku złości, jej bliscy byliby zszokowani, ale nie odwróciliby się od niej po takim jednym wybryku.

Metoda FUKO stosowana regularnie może w znakomity sposób przyczynić się do utworzenia prawidłowej, bezpiecznej i ekologicznej przestrzeni do rozmów i wspólnego spędzania czasu z bliskimi.

Abyś zrozumiał to jeszcze lepiej – zerknij na przykłady poniżej, które zostały opisane dla każdego z etapów FUKO!

FAKTY

Podczas tego etapu informujemy naszego rozmówcę o niepodważalnych **faktach**. Ważne jest, aby mówić o konkretnych sytuacjach, które bezpośrednio dotyczą Twojej osoby. Na tym etapie nie informujemy rozmówcy o związanych z daną sytuacją własnych odczuciach, pod żadnym pozorem również nie obwiniamy rozmówcy. Zachowujemy spokojny ton.

Przykład:

1. Umówiłeś się na kolację. Twoja randka przychodzi spóźniona na Wasze spotkanie, tłumacząc się, że musiała jeszcze wrócić do biura po jakąś rzecz.
2. Syn obiecał, że odrobi lekcje. Kiedy wracasz do domu, widzisz, że spędza czas przed telewizorem.

Przykład niezastosowanego „F”:

1. Co ty sobie wyobrażasz?! Jesteś okropny! (brak faktów, emocje, obelgi)
2. Ile razy mam Ci powtarzać?! Zawsze z Tobą jest tak samo! (brak faktów, generalizacja)

Przykład dobrze zastosowanego „F”:

1. Umówiliśmy się pół godziny temu.
2. Obiecałeś, że odrobisz pracę domową.

UCZUCIA

W tym fragmencie komunikatu ważne jest przedstawienie, jak się czujesz w tej sytuacji. Jakie emocje wywołuje w Tobie dane zdarzenie. Istotne jest, aby komunikować rozmówcy o **swoich** uczuciach i emocjach. Obrzucanie drugiej osoby obelgami, stosowanie sarkazmu i ironii przerwie sposobność dialogu i roznieci ogień konfliktu oraz potyczki słownej.

Przykład niezastosowanego „U”:

1. I co? Mam niby teraz iść z Tobą na drinka?! Odbiło Ci? (ironizowanie/sarkazm)
2. Zabiorę Ci telefon i laptop, a jak przyjdzie ojciec, to zobaczysz!!! (zastraszanie/kara jako rezultat braku umiejętności poradzenia sobie z daną sytuacją)

Przykład dobrze zastosowanego „U”:

1. Przykro mi, tym bardziej że wiesz, jak ważna jest dla mnie punktualność.

2. Smuci mnie fakt, że nie dotrzymałeś obietnicy, która była dla mnie ważna.

KONSEKWENCJE

Na tym etapie informujesz, jakie są konsekwencje w danej sytuacji. Mówisz, jakie kroki podejmiesz i co się będzie z nimi wiązało. Istotne jest, aby zachować spokojny ton rozmowy oraz przekazywać jasne i zrozumiałe komunikaty.

Przykład niezastosowanego „K”:

1. Marzena mnie przed Tobą ostrzegała, dupek z ciebie! (mowa pośrednia / obelgi / niezdolność do prowadzenia dialogu)
2. I tylko mi spróbuj pyskować, to zobaczysz! (zastraszanie / okazanie bezradności / niezdolność do prowadzenia dialogu)

Przykład dobrze zastosowanego „K”:

1. W tej sytuacji muszę już iść.
2. Każdy z nas musi wypełniać swoje obowiązki – Ty również. Będziesz musiał zrobić zadania tak czy inaczej.

OCZEKIWANIA

Na koniec przedstawiasz swoje oczekiwania.

Przykład niezastosowanego „O”:

1. <Odejście> (ucięcie ewentualnego dialogu / ignorancja)
2. I nie interesuje mnie to, że tego nie umiesz! (umniejszanie wartości dziecka / protekcyjne traktowanie)

Przykład dobrze zastosowanego „O”:

1. Mam nadzieję, że mnie przeprosisz i że taka sytuacja więcej się nie powtórzy.
2. Powiedz, proszę, kiedy usiądziesz do odrabiania lekcji. Oczekuję, że swoje obowiązki wykonasz najdokładniej, jak potrafisz. Pamiętaj, że wszyscy kładziemy się spać najpóźniej o godzinie 23. Zależy mi, abyś jutro był przytomny i wyspany. Ustal więc teraz, przy mnie, o której zrobisz zadania domowe.

A Ty? Jakie trudne sytuacje, które przytrafiły Ci się w życiu, już dziś możesz ponownie rozpatrzeć pod kątem FUKO?

Podsumujmy sobie to wszystko jeszcze raz! FUKO jest techniką komunikacji, dzięki której za pomocą **czterech etapów** jesteśmy w stanie przekazać drugiej osobie obiektywny obraz sytuacji, powiedzieć, jak się z tym czujemy, jakie będzie to miało konsekwencje i jakie w związku z tym mamy oczekiwania. F – jak fakt, U – jak uczucia, K – jak konsekwencje oraz O – jak oczekiwania. Za pomocą tej strategii w naszym komunikacie ujęte są cztery istotne aspekty, które przy zachowaniu ich kolejności wpływają na ostateczne stanowisko odbiorcy przekazu.

Wszystko jasne? Jak tak, to super. Jeśli trochę się miesza, to obejrzyj filmik jeszcze raz. FUKO jest proste, ale... trzeba je trenować, żeby weszło w krew. Jak wejdzie, z automatu zaczniesz korzystać z czterech następujących po sobie etapów, zamiast krzyczeć lub unosić się gniewem. W końcu osobie dorosłej wypada już umieć rozmawiać z drugim dorosłym nawet w złości. No właśnie... osobie dorosłej...

Ale... co z dziećmi?

Jak stosować metodę FUKO na dzieciach, które w wyrażaniu samych siebie posługują się tylko i wyłącznie emocjami? Jak wytłumaczyć trzylatkowi, jakie są fakty, zrozumiale opisać swoje uczucia, przedstawić oczekiwania i konsekwencje...? Mówiąc krótko... Nie bardzo się da. Ponieważ dziecko w obliczu konfliktu zachowuje się zupełnie inaczej niż osoba dorosła! Zaraz wytłumaczę Ci, jak i dlaczego tak się dzieje!

Zanim jednak do tego dojdzie, musisz się dowiedzieć, **do czego w ogóle rozumienie logiki zachowania dziecka** jest Ci tak potrzebne, skoro w większości przypadków sztuką perswazji będziesz posiłkował się w kontaktach i relacjach z osobami dorosłymi.

Otóż, Drogi Czytelniku, prawda jest taka, że dorośli... nie zawsze zachowują się jak dorośli! W przypadku konfliktu widać to doskonale. W końcu ani rzucanie talerzami, ani walenie pięścią w ścianę, ani wychodzenie z „fochem” z domu nie są zachowaniami, które można uznać za **dojrzałe**, zwykle oczekiwane od osób **dorosłych**. Są to reakcje **infantylne**, za które odpowiada ten sam mechanizm, który najlepiej można zauważyć w zachowaniach dziecka poddanego czynnikowi **stresowemu**, powstałemu przy **konflikcie**. Na pewno spotkasz wielu dorosłych, którzy nie potrafią podejść do konfliktu jak osoba dorosła, zachowują się jak – mówiąc kolokwialnie – rozkapryszony bachor. Znasz takich? Jeśli tak, to czytaj dalej, bo poniższa część książki podaje na tacy rozwiązanie na takich delikwentów.

Żeby dobrze wszystko zrozumieć, rozłożmy cały proces na czynniki pierwsze!

Konflikt = Stres = Gniew

Emocje stanowią bodziec w postaci wewnętrznego komunikatu ze strony naszego ciała, mówiący o subiektywnym odczuciu **dobrostanu** bądź jego **braku**. Następstwem procesu bodziec-reakcja, przebiegającego jeszcze wewnątrz naszego ciała,

jest czyn. Zachowanie, którego efekty angażują środowisko zewnętrzne, niekoniecznie włączone w sam proces.

Jak już wiesz z poprzedniego rozdziału, to emocje stanowią główne źródło problemu, przez który nie możemy zareagować adekwatnie (dojrzałe) do sytuacji. To one powodują, że czasem w gniewie ktoś rzuci talerzem, przekleństwem czy też innym domowym rekwizytem. To one sprawiają, że ktoś inny trzaśnie drzwiami i wyjdzie z domu. To one ujawniają naszą „prawdziwą naturę”, ukazując, jak reagujemy na silne zdenerwowanie i stres.

Przeżywanie i doświadczanie stresu pobudzają do działania takie związki jak adrenalina, kortyzol oraz inne substancje aktywne uruchamiające nasz układ autonomiczny. Mówiąc językiem mniej naukowym – stres stawia ciało w natychmiastowej gotowości do działania, wprawiając je w stan pobudzenia i napięcia. Weźmy jakiś prosty przykład. Wyobraź sobie, że w nocy budzi Cię odgłos rozbijającej się w kuchni szklanki. Twoje zerwanie się na równe nogi i pierwsza myśl: „Włamywacz!”, to dokładnie ten sam proces chemiczny, o którym właśnie teraz czytasz.

Tak jak Ty, skradając się do kuchni z kijem bejsbolowym podczas domniemanego włamania, tak dziecko ulegające stresowi – i podobnie jak większość dorosłych w obliczu konfliktu wywołującego silny stres i zdenerwowanie – nie jesteście w stanie myśleć racjonalnie. Odpowiedzialne są za to znajdujące się w niższych częściach mózgu układ limbiczny zwany inaczej mózgiem ssaczym oraz pień mózgu znany jako mózg

gadzi, a także kora nowa – inaczej mózg racjonalny¹⁸. Silne emocje sprawiają bowiem, że „ssak” i „gad” odcinają kontakt z korą nową, która przechodzi w stan hibernacji, uniemożliwiając dostęp do zdolności racjonalnego myślenia, tworzenia związków przyczynowo-skutkowych, odczuwania empatii i innych wyższych procesów myślowych. Jeżeli to zbyt skomplikowane, uprość to do jednego zdania. Silny stres sprawia, że człowiek w jego obliczu przestaje myśleć, a zaczyna działać. Za to, jak działa – odpowiadają wyżej wspomniane mózg ssaczy i gadzi, które *de facto* mają dużo wspólnego z... genami. Pamiętasz przykład nocnego włamywacza? Zapewne przy luźnym opracowywaniu strategii swojej reakcji wymyśliłbyś setki rozwiązań. Ale bez względu na to, czy musiałbyś reagować z zaskoczenia (przy faktycznym włamaniu, co miejmy nadzieję nigdy się nie stanie), czy mógłbyś reakcję zaplanować – uogólniając, możliwości byłyby tylko dwie: walka albo ucieczka.

Jedni ludzie potrafią długo znosić napięcie (melancholik, flegmatyk), a nawet kompletnie unikać wybuchów. Długi czas trwania w napięciu jest jednak okupiony wydłużonym czasem dochodzenia do siebie. W myśl **procesu hamowania**, dochodzenie do stanu równowagi psychicznej objawia się nadmiernym rozmyślaniem o danej sytuacji, rozkładaniem jej na czynniki pierwsze, analizą innych, możliwych rozwiązań. Wszystko po to, aby odzyskać utraconą równowagę psychiczną. W przypadku dzieci (i niektórych dorosłych) często jest to wyrażane jęczeniem,

¹⁸ To bardzo uproszczony model funkcjonowania mózgu, który ma ułatwić Ci zrozumienie pewnych mechanizmów.

marudzeniem, skarżeniem z ustkami wygiętymi w podkówkę, okraszonymi sporą ilością łez.

Inni (sangwinicy, cholerycy) reagują gwałtownie, często wybuchowo – pozwalając dać upust swoim trudnym emocjom. Znacznie krócej dochodzą do równowagi i często po fakcie zupełnie zapominają o całej sprawie, podczas gdy ci znoszący napięcie przez długi czas – potrafią wspominać zdarzenia po latach.

O ile w naszym społeczeństwie dzieci o typie flegmatycznym i melancholijnym, które długo potrafią znosić napięcie, są w przypadku zdarzeń stresowych głaskane po głowie, tak osoby, które reagują wybuchowo, zwykle po głowie dostają. A przecież to nie jest ich wina, że się tacy urodzili.

Zdarzenie uwalnia emocje, które przeobrażają się w czyn. Ten z kolei jest zależny od temperamentu. Za to, że pewne zdarzenia pamiętamy doskonale, a inne kompletnie ulatują nam z głowy – odpowiedzialny jest ładunek emocjonalny. Co ciekawe, za magazynowanie pamięci, czyli **przeszłość**, i tworzenie wyobrażeń oraz pragnień, czyli **przyszłość** – jest odpowiedzialna jedna i ta sama część mózgu – **hipokamp**.

Jesteś zatem sumą własnych wspomnień i to one mają ogromny wpływ na Twoje cele i marzenia, jednocześnie budując Cię jako człowieka, który ma własną „opowieść”. Dlatego jest tak ważne, aby umieć adekwatnie zareagować na gniew powstający w wyniku konfliktu. W przypadku dziecka – aby pomóc mu budować stabilne i silne filary dzieciństwa, na których kiedyś

wzrośnie zadowolony nastolatek, a później szczęśliwy dorosły. W przypadku dorosłego – aby nie dostarczać mu doświadczeń, które mogą zachwiać jego wątłym poczuciem własnej wartości, niejednokrotnie prowadząc do załamania nerwowego i problemów psychicznych, które mogą skończyć się tragicznie. Zatem do brzegu... jak to zrobić?

Jak radzić sobie z gniewem?

Wyobraź sobie, że musisz sobie poradzić z krzyczącym wniebogłosy trzylatkiem. Jeżeli kiedykolwiek miałeś do czynienia z dorosłym, który wpadł w szał, zapewne wiesz, że w sumie... niewiele się od siebie różnią. Za chwilę dowiesz się, **jak poradzić sobie z gniewem dziecka**, któremu z racji mniejszej liczby nabytych życiowych doświadczeń znacznie trudniej jest pohamować agresywne zachowania. Gwarantuję, że jeżeli opanujesz tę umiejętność w stosunku do dziecka, z pewnością równie skutecznie poradzisz sobie z dorosłym w amoku.

Dziecko w gniewie – pięć milowych kroków:

1. **Po pierwsze** należy sobie uświadomić fakt, że ekspresja dziecka w postaci bicia, gryzienia, krzyku, walenia pięściami ma charakter automatyczny i próby natychmiastowego ukojenia nerwów można porównać do próby zamrożenia wrzącej zupy. Czyli mówiąc kolokwialnie – nie da rady. Idąc dalej tropem faktów, musisz zdawać sobie sprawę z tego, że kora nowa będąca częścią racjonalną mózgu jest zahibernowana. To w niej znajdują się informacje

o zasadach, konsekwencjach, analizie sytuacji czy też empatii. W stresie dziecko nie ma do nich dostępu, koniec kropka. Jako że w przyrodzie nic nie ginie – emocje, które się pojawiają, muszą znaleźć ujście gdzieś w przestrzeni. Hamowanie ich i zatrzymywanie może być dla dziecka doświadczeniem traumatyzującym. Czas i zrozumienie działają w tym wypadku na Twoją korzyść i trzeba to wykorzystać.

2. **Drugi krok** to wejście w przestrzeń emocjonalną dziecka. Znajduje się teraz w swoim trudnym, być może niezrozumiałym dla Ciebie świecie. Otoczone bańką stresu i agresji pozostaje wygłuszone na czynniki zewnętrzne, gdyż przez wszelkie drzwi dostępu do dziecka wypływają właśnie złe emocje. Aby zostać zauważonym i mieć dostęp do wnętrza swojej pociechy, musisz zrobić coś równie dynamicznego – krzyknij, podskocz, wyrzuć ręce w powietrze, tupnij nogą. Chodzi o stworzenie nici porozumienia poprzez odzwierciedlenie emocji. Osobnik dostrzeże, że nie jest osamotniony w swoich trudnych przeżyciach i jednocześnie wpuści nas do swojego zagubionego wnętrza.
3. Jeżeli ktoś chwieje się na swojej tratwie, dryfującej na wzburzonym oceanie własnych emocji, możesz go przyjąć na swoją łódkę tylko wtedy, kiedy Twoja tafla morza uczuć będzie gładka i lśniąca. Inaczej obydwójce utonie i nikt nie zostanie uratowany. Kiedy zostaniemy „wpuszczeni do zagubionego wnętrza”, **trzeci krok** to ten moment, kiedy maluch przy Twojej pomocy zmienia ruchomą

i niebezpieczną tratwę na solidną i trwałą łajbę z ciepłym kocem, herbatą w termosie i przede wszystkim z kapo-kiem w postaci Twojego wsparcia. W praktyce przydatne będą tu dobrze znane nam zabiegi, takie jak przytulanie, głaskanie, branie na ręce połączone z uspokajającym zapewnianiem malucha o tym, że jest bezpieczny i że jesteś przy nim. W pewnym momencie rozdygotane serduszko zacznie bić w normalnym tempie.

4. Po wyciszeniu przychodzi... **krok czwarty**, czyli czas, który jest potrzebny każdemu po doświadczeniu czegoś trudnego. Ten czas jest kluczowy, aby w momencie, kiedy będzie już „po wszystkim”, podjąć z dzieckiem rozmowę. Czas jest niezbędny, żeby złapać dystans do danej sytuacji. Dopiero wtedy masz możliwość razem z dzieckiem znaleźć inną perspektywę widzenia. Ta perspektywa pozwala poukładać klocki, z których składa się problematyczna sytuacja w inny, bardziej kontrolowany i zorganizowany sposób.
5. Dziecko, któremu zaoferujesz czas i bezpieczeństwo, chętnie przystąpi z Tobą do **kroku piątego**, czyli do późniejszej rozmowy. Wspólnie przeanalizujecie jego rozumienie sytuacji, a Ty będziesz w stanie podarować maluchowi własne obserwacje. Pamiętaj, aby nie oceniać i nie krytykować. W stworzonej przestrzeni, kiedy dziecko w końcu się przed Tobą szczerze otwiera, sarkastyczne dorosłe docinki mogą spowodować jedynie urazę i utratę zaufania. Postaraj się wspólnie z dzieckiem zlokalizować **stresory** – czyli główne czynniki, które były

bezpośrednim zapalnikiem prowadzącym do wybuchu. Już sam fakt świadomości ich istnienia znacznie zmniejsza prawdopodobieństwo ryzyka wywołania burzy. Tym sposobem „zaprzyjaźniamy” dziecko z jego mroczną stroną. Nadając jej cechy, odkrywając ją, analizując, pokazujemy maluchowi, że nic co ludzkie nie jest nam obce. Dodatkowo uczymy je rozpoznawania sygnałów, prowadzących do wybuchu zbliżającej się emocjonalnej lawiny.

Dzięki tym **pięciu milowym krokom** pewnego dnia w sytuacji przyszłych lawin stresu Twoja pociecha zareaguje szybciej – przehytrząc automatyczną reakcję „walcz lub uciekaj”. Stwórz na to swój własny, unikatowy program bodziec–reakcja, pozbawiony agresji i złości. Dokładnie tak samo stanie się w przypadku dorosłego, który nie potrafi radzić sobie z **konfliktami**, w wyniku których pojawia się silny **stres**, przeobrażający się w **gniew** (walkę) lub **strach** (ucieczkę).

Znając ten dziecięcy mechanizm, zapewne już się domyślasz, że nieracjonalne zachowania dorosłych na sytuacje konfliktowe/stresowe są wynikiem nierozwiniętej umiejętności radzenia sobie z emocjami. Każdy z nas czasami sobie nie radzi... Ale Ty już wiesz, jak możesz pomóc.

Jak to wykorzystać w perswazji i budowaniu relacji? Bardzo łatwo. Kiedy masz przed sobą rozgniewanego dorosłego, na którym chcesz zastosować techniki perswazyjne, przejdź z nim na początku **pięć milowych kroków**. Kiedy osobnik poddawany perswazji będzie już spokojny, zakończ drażniącą sytuację,

wykorzystując FUKO. Daj mózgowi chwilę na odsapnięcie i stworzenie przestrzeni do dalszych rozmów, aby następnie rozpocząć **trójstopniowy proces perswazyjny**, czyli słuchanie, działanie i odbieranie.

Proste jak drut!

To jak? Skoro już potrafisz niczym Sherlock **słuchać i obserwować** drugiego człowieka; skoro wiesz, jakimi mechanizmami obronnymi i błędami poznawczymi może być obarczony; skoro umiesz rozwiązać konflikt, rozbijając gniew i otulając stres – czas dowiedzieć się, jakie są **najskuteczniejsze i najlepsze** metody perswazji, dzięki którym staniesz się prawdziwym **mistrzem relacji i komunikacji!**

Pozostaje mi zaprosić Cię do kolejnego rozdziału, w którym poznasz 15 najskuteczniejszych technik perswazyjnych, przydatnych w rozmowach, negocjacjach, budowaniu relacji i... stawianiu na swoim, kiedy rzeczywiście trzeba.

HEJ, HEJ! Trochę tej wiedzy wessałeś! Hipokampy, kora nowa, mózgi ssacze i gadzie... Żeby Ci się nic nie pomyliło i żebyś mógł na spokojnie utrwalić **pięć milowych kroków**, zrób sobie krótką przerwę. W jej trakcie koniecznie wejdź na kanał Inżynierii Umysłu, gdzie znajdziesz **dwa** ściśle powiązane z daną tematyką **filmy**. Taki bonusik, żeby Cię trochę rozpieścić! A co!

Pierwszy: *Skąd się bierze zło* (kliknij [tutaj](#))

i **drugi:** *5 prostych kroków, aby okiełznać gniew Twojego dziecka* (kliknij [tutaj](#)).

Gwarantuję, że nie tylko utrwalisz materiał! Dodatkowo dowiesz się, co wspólnego ma z tym wszystkim jeden z najbrutalniejszych zabójców wszech czasów! Relacyjny i komunikacyjny Sherlocku, rozpocznij śledztwo! Do dzieła!

ROZDZIAŁ V

15 KOMBAJNÓW PERSWAZJI

Każdy może (się) świetnie komunikować!

Ale nie każdy potrafi świetnie perswadować. Jest to zjawisko niemalże matematyczne – podobne do tego, w którym każdy kwadrat jest prostokątem, ale nie każdy prostokąt jest kwadratem (wiem, wiem... to przemawia bardziej do umysłów ścisłych – ale jeżeli jesteś humanistą i nie pamiętasz, o co chodzi, to pomyśl o tym, że mleko jest też wodą – w około 88% – ale już woda mlekiem nie jest).

Dlaczego powiało matematyką? Dlatego że matma opiera się na liczbach i w tego typu stwierdzeniach (jak we wspomnianym

wyżej kwadracie i prostokącie) nie ma mowy o subiektywizmie. Prawda jest tylko jedna i trzeba ją przyjąć do wiadomości. Choćby nie wiadomo jak bardzo prostokąt chciał się odchudzić – kwadratem nie będzie. Chociaż owszem, ma kąty proste (jak kwadrat), to jednak bez wszystkich boków równych – pozostanie tylko prostokątem. Dla odmiany kwadrat ma to szczęście, że zgodnie z matematycznym założeniem może być traktowany i jak kwadrat, i jak prostokąt! Po prostu – spełnia określone warunki, co sprawia, że jest figurą bardziej uniwersalną.

Jeżeli do kwestii perswazji i komunikacji podejdziesz w ten sam, „matematyczny” sposób i wbijesz sobie do głowy raz na zawsze, że **bez odpowiedniej komunikacji – perswazja nie zadziała** – wykonasz ostatni krok prowadzący na oratorskie podium. Tylko wtedy, gdy pieczołowicie „odbębnisz” słuchanie i obserwowanie – zbierając odpowiednią liczbę faktów na temat drugiego człowieka – będziesz w stanie dopasować perswazję skrojoną na miarę.

Gdyby zobrazować to nieco inaczej – odrobinę mniej matematycznie – **udana perswazja** jest jak ciecz wlana do naczynia. Naczynie symbolizuje osobę, do której głowy wlewasz nowe, lepsze, poprawione bądź rewolucyjne pomysły, rozwiązania i koncepcje. Oczywiście – aby nie uронić ani kropli, musisz początkowo dobrać odpowiednie naczynie, z którego ową ciecz będziesz przelewał. Szkoda byłoby zmarnować Twoje „płynne” koncepcje, poprzez rozlewanie ich niedbale dookoła. Po drugie, musisz przewidzieć, ile wody może zmieścić się do naczynia. Po trzecie – musisz to robić nie tylko ostrożnie, ale przede

wszystkim z **otwartymi oczami**, stale kontrolując proces, reagując w trakcie i dostosowując prędkość wlewania cieczy. Zobacz, ile wbrew pozorom stoi przed Tobą wyzwania przy jednej prostej czynności – przelaniu cieczy (rozwiązań) z naczynia A (swojej głowy) do naczynia B (głowy Twojego rozmówcy).

Kiedy spełnisz już wszystkie warunki, przelewana przez Ciebie ciecz, bez względu na to czy będzie to woda, rosół, czy też zacny trunek – **przyjmie dokładnie taki kształt, jaki ma naczynie, do którego jest wlewana.**

Dlatego właśnie przeczytałeś już tyle stron książki o perswazji, w której... nie pojawiło się tak naprawdę żadne narzędzie perswazyjne! Zanim złożysz reklamację, zastanówmy się wspólnie, czy rzeczywiście jest to prawda...?

Skoro perswazja jest **procesem**, śmiało można stwierdzić, że 80% tego procesu składa się na **słuchanie i obserwację**, 10% na **działanie** (stosowanie technik perswazyjnych w oparciu o zgromadzone informacje) oraz 10% na **aktywne odbieranie**.

Aktywne odbieranie może przebiegać w dwojaki sposób. Albo będzie to pełny sukces perswazyjny dzięki odpowiedniemu przeprowadzeniu punktu pierwszego (słuchanie i obserwowanie) – wtedy osiągasz sukces, więc... już nic nie musisz robić. Albo okaże się, że sukces perswazyjny nie został w pełni osiągnięty, co oznacza, że do drogi prowadzącej do celu trzeba będzie wprowadzić drobne **poprawki**.

Kiedy trzeba będzie wprowadzić poprawki?

Kiedy się okaże, że z różnych przyczyn etap **działania** nie przyniósł w 100% oczekiwanych efektów. Jeżeli przykładowo osiągnęliśmy nie 100, a 50% założonego perswazyjnego sukcesu (np. Twój rozmówca jest „nie do końca przekonany”), w etap **słuchania** wkradły się **błędy**. Mogą wynikać ze źle obranych założeń, naszej gorszej „kondycji komunikacyjnej” lub mizernej współpracy komunikacyjnej rozmówcy.

Kiedy tak się zdarzy, należy dokonać **poprawek w założeniach**, dostosowując wybrane narzędzie perswazyjne do nowego, odświeżonego **wzoru**. Przykładowo, mogliśmy założyć, że nasz rozmówca (dajmy mu jakieś imię, na przykład Julian) jest skoncentrowany na sobie (identyfikacja: metaprogram JA), ponieważ większość jego gestów, dobieranych słów oraz wtrącanych historii jest skierowana na „ja”. Okazało się, że zastosowana perswazja nie zadziałała jednak w 100%, ponieważ... to założenie było błędne. Julian opowiadał o sobie, ponieważ przeżył tragiczne dla niego rozstanie, w którym został porzucony i zdradzony. Potrzebuje więc teraz uwagi. Jest to jednak chwilowe i myśli skierowane na „ja” nie stanowią podwalin i filarów jego własnej rzeczywistości.

Jak rozwiązać taki problem? Po pierwsze, warto zmienić wybrane wcześniej narzędzie perswazyjne na „lżejsze”, czyli takie,

które nie sięga tak silnie w głąb naszego jestestwa (o lekkich, średnich i silnych narzędziach perswazyjnych przeczytasz już za chwilę). Dzięki doborowi lżejszego narzędzia będziesz mógł zapewnić rozmówcy spełnienie (tym bardziej, że chwilowo potrzebuje koncentracji na swoim „ja”). Proces perswazyjny przebiegnie pomyślnie. Drugi wariant to zmiana założenia metaprogramu, który jak się okazało, nie jest skierowany na „ja”, tylko na „inni”. Dostosowanie do tego narzędzia w sposób bardzo precyzyjny zapewni Ci perswazyjny sukces, ponieważ odwoła się do realnego metaprogramu Juliana, który w wyniku okrutnego rozstania (a jakże!) skrzętnie go przed Tobą ukrył. Potrzebował się chłopak wypłakać i trochę „oJaJać” choć standardowo, nie należało to w jego naturze.

Istotne jest, abyś zapamiętał, że metaprogramy zmieniają się w ciągu naszego życia. Podobnie jak osobowość (i inne wyróżniki, poza temperamentem). W większości przypadków te zmiany zachodzą liniowo, delikatnie. Jeżeli na co dzień obcujesz z drugim człowiekiem, nawet ich nie zauważysz. Przyzwyczajasz się do zmian na bieżąco i nie są dla Ciebie zaskakujące. Natomiast, gdy pewnego dnia spotkasz znajomego, dekadę po ostatniej rozmowie, i stwierdzisz, że jest zupełnie inny niż kiedyś, gdy go znałeś, nie będzie to do końca prawda. Jego zmiana też postępowwała powoli – trwała 10 lat. Po prostu nie byłeś jej obserwatorem i świadkiem. Nie wiesz, co ją spowodowało, co się u niego działo i jak obecnie żyje. Dla jego bliskich znajomych jego zmiany nie są zaskakujące, choć Tobie wydają się kolosalne.

Bywają sytuacje w życiu, kiedy zmiana osobowości, metaprogramów, stosunku do świata dzieje się niemalże „z dnia na dzień”. Są to zazwyczaj sytuacje tragiczne, tak jak śmierć bliskiej osoby, wypadek, wiadomość o śmiertelnej chorobie – własnej lub kogoś bliskiego. Zdarza się, że coś, co dla Ciebie byłoby błahe, dla kogoś może być śmiertelnie ważne i na odwrót. Każdy z nas ma inny zestaw **wartości**. Ale o tym należałoby napisać oddzielną książkę.

Jako osoba stosująca techniki perswazyjne musisz być niezwykle **czujny i ostrożny**. Nigdy nie wiesz, jaka historia kryje się za drugim człowiekiem. Możesz to jedynie zbadać, z precyzją chirurga przecinając kolejne tarcze, przebijając mury i zdejmując maski, które każdego dnia zakłada przed światem Twój rozmówca. Wiesz, kto przeważnie zawsze powie Ci prawdę? Dziecko. A prawdę najprawdziwszą? Dziecko z zespołem Aspergera. Pytanie tylko... Czy faktycznie tę prawdę **zawsze** chcemy usłyszeć?

Pamiętaj – każdy kłamie. Przeważnie za dużo. Lecz jeśli mało szkodliwe kłamstwo służy temu, aby kogoś ochronić, ocalić od bólu, niepotrzebnego cierpienia i traumy – w szczególnych przypadkach warto delikatnie nagiąć prawdę, aby później dawkować ją jak lek w kroplówce. Nagła prawda może zabić... i niejednego już zabiła.

Techniki perswazji

Drogi Czytelniku! Nadszedł czas, abyś poznał **15 technik perswazji**! Specjalnie dla Ciebie opracowałam 15 najlepszych i najskuteczniejszych technik. Dlaczego tyle, a nie na przykład 123 techniki? (Czyli tyle, ile lat nie było Polski na mapie – dodatek historyczny gratis). Po pierwsze, szalenie zależy mi na tym, abyś po lekturze tej książki przyswoił wszystkie 15 technik z całkowitym zrozumieniem. Po to, byś mógł z nich korzystać z łatwością i lekkością. Po drugie, obecnie istnieje na rynku cała masa pozycji traktujących o perswazji tylko i wyłącznie w ujęciu przedstawienia i opisanie technik. W niektórych znajdziesz ich nawet ponad 100! Czytelnik, który wybierze książkę *BRYK – 100+ narzędzi perswazyjnych w pigułce* znajdzie w niej 100 przydatnych narzędzi, których... nie będzie umiał poprawnie zastosować. Pozbawiony wiedzy na temat procesu składającego się na słuchanie (obserwację), działanie i aktywne odbieranie, będzie jak wspomniany wcześniej prostokąt, który choć bardzo by chciał – kwadratem nie zostanie. Analogicznie, stosując naraz 100 technik, bez wiedzy jak, po co i do jakiego „naczynia” je wlewa (dodatkowo po omacku) – nie osiągnie perswazyjnego sukcesu. Mam nadzieję, że jest to dla Ciebie zrozumiałe.

Techniki zostały podzielone na:

- **Lekkie** – nieingerujące w filary jestestwa, przydatne do częstego stosowania na dobrze znanych rozmówcach (np. na domownikach niespodziewających się perswazyjnej interwencji z Twojej strony). Doskonałe do wprowadzania

niewielkich zmian zachowań i opinii, np. wyniesienia śmieci, wyprowadzenia psa, odrobienia przez dziecko lekcji itp.

- **Średnie** – uwzględniające wpływ na całkiem istotne rozwiązania, wybrane przez rozmówców, w stylu: „Muszę się z tym przespać” czy też „Aaa, dobra tam! Jedziemy w Bieszczady!”. Zakładają **większe zmiany**, których efekty będą rozłożone w czasie (np. półroczny wyjazd „ot tak”) lub skumulowane w jednym „dużym” wydarzeniu (np. ciąża jako wynik akcji „muszę się z kimś przespać”).
- **Silne** – to narzędzia, po które sięgamy w „ciężkich przypadkach”. Wywołują zawsze **ogromne zmiany** w ostatecznym wyborze rozwiązań bądź sposobie myślenia i widzenia świata osoby ulegającej perswazji. Istotnie dotyczą drugiego człowieka, niekiedy wywołują silne wybuchy emocjonalne. Często ujawniają przed kimś gorzką prawdę. Doskonałe w przypadku osób uzależnionych, które chcemy pokierować na dobry tor. (Tak! Dobrze przeprowadzoną perswazją możesz wesprzeć proces leczenia u osoby z problemami, prowadzonej przez niejednego terapeutę lub psychologa!). Świetne do pomocy osobom z depresją, borykających się ze stratą itp. Silne narzędzia są również niezastąpione w przypadku ludzi trudnych w obyciu, których niełatwo do czegokolwiek przekonać, których zdanie liczy się jako jedyne (np. „twardogłowej” teściowej, ojca, partnera itp.). Są też skuteczne na tych, których stosunek do życia i egzystowania jest niezwykle

ambiwalentny i których życie pozornie w ogóle nie interesuje (np. etap buntu nastolatka).

Przejdźmy zatem do konkretów!

Lekkie techniki perswazji

1. Technika źródła

Technika źródła polega na nadaniu twierdzeniu odpowiedniego, wybranego przez siebie nurtu. Chodzi o to, aby treść swojej wypowiedzi przekazać w określony sposób. Sama treść pozostaje taka sama, zmienia się jedynie sposób jej przedstawienia/przekazania, przy czym całą uwagę skupiamy na źródle jej pochodzenia. Jeżeli Twojemu rozmówcy będzie trudno zakwestionować źródło – automatycznie trudno będzie mu zakwestionować samą treść.

W technice źródła istotne jest, aby odwoływać się do tego, co dla Twojego rozmówcy jest ważne. Może być to **wiara, autorytety (matka, ojciec, dziadkowie), badania, fakty przedstawione w liczbach**, a nawet określone **epitety**, których rozmówca często używa.

Tą techniką można nie tylko przekonać do swoich racji, ale również coś komuś **wyperswadować**. Jest doskonała do **wzmocnienia** swoich tez, twierdzeń i przekonań lub **osłabienia** tych, od których chcemy rozmówcę odwieść.

Z życia wzięte:

- Derren Brown, osobowość telewizyjna, lubi się określać mianem „psychologicznego iluzjonisty”, występuje między innymi jako hipnotyzer sceniczny. Jest jednocześnie zdeklarowanym ateistą. W 2018 r. stworzył i zrealizował spektakl, podczas którego na nowo odkrył koncepcję uzdrawiania... „wiarą”. Za pomocą określonych działań, sformułowań i procedur – odwołujących się do znanych źródeł katolickich – autentycznie „nawrócił” i uleczył z wieloletniego przewlekłego bólu kilkanaście osób będących widzami przedstawienia. Był to swojego rodzaju paradoks, ponieważ Derren podkreślał, że jest osobą niewierzącą. Jego nawiązanie do wiary katolickiej, jak i sam spektakl nadal pozostają w określonych kręgach mocno dyskusyjnie. Niemniej jednak, biorąc pod uwagę, że był to pokaz iluzji – trzeba przyznać, że odwołanie się do techniki źródła, jako źródła „uzdrawiającej wiary”, zostało przez niego wykorzystane po mistrzowsku. Jesteś ciekaw, czy uzdrowione osoby po seansie nadal męczą ból...? Cóż... Sprawdź sam! Wujek Google nie ma przed Tobą żadnych tajemnic!

Przykłady:

- „Nawet w Piśmie Świętym jest wzmianka o...” (wiara).
- „Kiedy Twój dziadek jeszcze żył, odbyłem z nim podobną rozmowę, co teraz z Tobą, i wspólnie doszliśmy do wniosków...” (autorytet – dziadek).
- „W zeszłym tygodniu Instytut Badań w stanie Iowa po 25 latach opublikował wyniki badań ilościowych na próbie 100 000 ludzi, z których wynika, że...” (badania).
- „Podobna sytuacja miała miejsce pół roku temu na urodzinach Twojej cioci, po których, jak pamiętasz...” (fakty).
- „Jeżeli naprawdę szukasz nowego pracownika, to musisz wiedzieć, że tę dziewczynę cechuje niebywała inteligencja...” (epitety).

2. Technika braku dostępności i słów kilka o regule wzajemności

Nic tak bardzo nie irytuje jak brak możliwości dostania tego, czego się szalenie pragnie. Mowa tu nie tylko o rzeczach – nowej konsoli PS5, nowym volviaku z salonu, iPhone czy innej „zabawce”. (Przypomnij sobie swoje dzieciństwo i tę olbrzymią chęć posiadania konkretnej zabawki! W życiu dorosłym niewiele się zmienia... tylko ceny są nieco wyższe). Mowa tu również

o ludziach i o relacjach! Choć może wydawać Ci się to niezrozumiałe, zarówno kobiety, jak i mężczyźni podczas „zalotów” stosują odwróconą zasadę: „lepszy wróbel w garści niż gołąb na dachu” – gonią za tym osobnikiem, który jest mniej dostępny i o którego trzeba się bardziej starać.

Kiedy dowiadujesz się o istnieniu czegoś, co potencjalnie możesz osiąść – zaczynasz być zainteresowany. Potem nadchodzi faza wzniecania zainteresowania do punktu, w którym chcesz dokonać zakupu. Kiedy się okazuje, że dana rzecz jest niedostępna, staje się jeszcze bardziej atrakcyjna. Do tego stopnia, że byłbyś w stanie dać za nią dużo więcej – nawet kilkakrotnie. Jeżeli autentycznie zależy Ci na danej transakcji, wpadniesz w lekką obsesję. Zaczyniesz szukać przedmiotu w innych źródłach. Gdy się okaże niedostępny, stanie się dla Ciebie produktem **pierwszej potrzeby**, o którym będziesz myślał kilkakrotnie w ciągu dnia (o ile nie będą to całe dni...). W tym momencie chęć posiadania będzie tak wysoka, że cena niemalże nie będzie grała roli i o ile przy pełnej dostępności byłbyś gotów sprawdzać w różnych sklepach i szukać najtańszej oferty, teraz, gdy tylko produkt się pojawi, kupisz go od razu i będziesz najszczęśliwszą osobą na świecie.

Jeżeli chcesz, aby Twój produkt, usługa, konkretna osoba, a nawet informacja były **pożądane**, poinformuj o ich **unikalności** oraz o niskiej dostępności (bądź jej zupełnym braku). Choć przysłowie mówi inaczej, często jednak lepszy jest dla nas gołąb na dachu, niż wróbel w garści.

Z życia wzięte:

- Jedna ze znanych marek kosmetycznych wypuściła na rynek peeling do twarzy wzbogacony w kwasy (dla nieświadomych – peeling to zabieg polegający na usunięciu martwych komórek naskórka). Produkt został zrecenzowany przez kilkanaście influencerów działających na platformach takich jak YouTube i Instagram. Gdy sprzedaż mocno poszła w górę, szybko okazało się, że produkt został całkowicie wyprzedany ze wszystkich sklepów. Osoby, które zaopatrzyły się w zapas, wystawiły peeling na aukcjach na Allegro za pięciokrotność ceny! Mimo ogromnej przebitki cenowej produkt, który oryginalnie był sprzedawany po trzy, cztery dychy, został momentalnie wyprzedany z aukcji za 200–300 złotych. Pojawiły się zapytania na forach i grupach o dostępność kosmetyku. Branża „beauty” oszalała na jego punkcie.

Gdy producent ponownie zaopatrzy współpracujące sklepy w swój produkt, będzie mógł dwu-, a nawet trzykrotnie podnieść jego cenę. Kult, jaki zrodził się wokół produktu, zagwarantuje pełną sprzedaż nawet przy zwiększonej marży producenta/pośredników.

Przykłady:

- „Produkt jest niedostępny. Zapisz się do newslettera, aby otrzymać powiadomienie o dostępności”.

- „Pozostały ostatnie 3 sztuki! Kup teraz, aby mieć pewność, że nasz produkt trafi w Twoje ręce!”
- „Aby zapisać się na szkolenie, **wypełnij** specjalny **test**, dzięki któremu zweryfikujemy możliwość Twojej rejestracji”.

Z życia wzięte:

- Asia (imię zostało zmienione) po raz drugi w swoim 35-letnim życiu została zdradzona. Kobieta zupełnie nie mogła zrozumieć zachowania partnerów i ich intencji. Zgłosiła się do terapeuty, któremu opowiedziała o doświadczeniach i przejściach. Terapeuta próbował wpłynąć na jej sposób myślenia, aby zrozumiała, że od traumy, którą przeżywa, może się uwolnić tylko ona sama, kiedy będzie na to gotowa, co stanie się dopiero wtedy, gdy wybaczy byłym partnerom. Asia, tkwiąc we własnych przekonaniach, wybuchła stwierdzeniem: „Nie rozumiem! Przecież dawałam im WSZYSTKO! Dałabym im nawet gwiazdkę z nieba, gdyby chcieli. To ja pracowałam, gotowałam, prałam, organizowałam czas. Chciałam tylko, aby mnie kochali”.

Asia w swoim działaniu opierała się na **regule wzajemności**, traktującej o tym, że staramy się odwzajemnić osobie, która nam coś dała. Miała jednak mocno określone to, co chciała otrzymać w zamian. Tym samym odbierała partnerom podstawowe prawo – do wolności w myśleniu i postępowaniu. Dodatkowo zapomniała, że **nie kocha się za „dziękuję”**. Swym zaangażowaniem karmiła samą siebie przekonaniem o sobie jako o **dobrej**,

troskliwej i starającej się partnerce. Wystarczyło jej to do tego, aby sądzić, że postępuje właściwie. Jednocześnie odebrała możliwość zaangażowania się swoim partnerom, którzy mogli jedynie **brać to, o co tak naprawdę nie prosili.** Sami nie musieli się starać. Mieli przysłowiowego „wróbla w garści”. Asia była dostępna o każdej porze, w każdej formie i za każdym razem. Jej partnerzy nie musieli się wykazywać w żaden sposób. Stali się więc zupełnie **niepotrzebni.** Dlatego odeszli. Do osób, którym mogli dać **coś od siebie.** Zasada zaangażowania jest kluczową zasadą w związku. Trzeba umieć dawać, ale też brać. Trzeba również umieć dawać drugiej osobie wolność, aby mogła „zateśknąć” i w swojej własnej nieograniczonej zakazami i ramami przestrzeni odnaleźć w sobie potrzebę ponownego starania się o relację. Cóż... To jest właśnie klucz do sukcesu w związku! To takie proste! Nie musisz dziękować!

3. Technika efektu przywiązania

Efekt przywiązania jest w zasadzie jednym z błędów poznawczych, polegający na tym, że jesteśmy lojalni wobec tego, co zostało przez nas sprawdzone i uznane za jakościowo dobre. Tym sposobem ludzie często kupują tę samą markę samochodu przy wymianie auta na nowe, ten sam żel do golenia czy też artykuły spożywcze w tej samej sieciówce. Wynika to z kilku zmiennych. Po pierwsze, **jesteśmy leniwi** – kiedy raz podjęliśmy działanie wymagające od nas dogłębnej analizy, czy dany produkt lub usługa są zadowalające, nie chce nam się robić tego znowu, skoro już jesteśmy zadowoleni. Po drugie, to też element wpływu **reguły wzajemności.** Jeżeli produkt/usługa nam

odpowiada, mamy wrażenie, że otrzymaliśmy pewną wartość/ jakość, co oznacza, że osoba bądź firma, która dostarczyła nam produkt/usługę, **postarała się**. Chcemy się więc odwdziżyć i nabywamy produkt/usługę ponownie. Po trzecie, niektórzy bywają **zamknięci**. Otwartość świadczy o ciekawości i dużej dozie tolerancji. Jej odwrotność każe trzymać się ustalonych norm, przekonań i wartości, a ich złamanie będzie równoznaczne z porzuceniem latami pielęgnowanych ideałów (co w rzeczywistości jest iluzją słuszności). Często owe normy są wpajane przez rodziców. Przykładowo, po 18 latach zakazu wyjść i wieczornych spotkań ciężko będzie młodemu dorosłemu skusić się na imprezę, jeśli jest bardziej zamkniętym typem. Będzie to nie tylko teren nieznany (przez co straszny), ale i w pewnym sensie „nieprawy”, „niegodny” i „zły”. Taki młody człowiek, później sam jako rodzic, będzie trzymał swoje pociechy pod kluczem. Tylko i wyłącznie dla „zasady”.

Jak zatem wykorzystać technikę efektu przywiązania? Ano tak, żeby przede wszystkim **poznać to, do czego rozmówca jest już przywiązany**. Proponując coś nowego, należy się starać jak najbardziej **upodobnić** nowe do starego, dodając ewentualną informację o usprawnieniach i ulepszeniach powstałych na bazie znanego.

Z życia wzięte:

- W pewnej rodzinie od lat na święta Bożego Narodzenia przygotowywano kaczkę. Mała Monika, która pomagała w kuchni, zauważyła, że jej mama przed włożeniem ptaka

do brytfanki odcina znaczną część kupra. Kiedy spytała, dlaczego tak robi, matka odparła, że tak robiła jej mama, więc robi tak i ona. Podczas świątecznego obiadu, dziewczyna przypomniła sobie o sytuacji i takie samo pytanie skierowała do siedzącej naprzeciwko babci. Ta spojrzała na małą ze zdumieniem i odparła, że tak robiła jej mama, więc tak samo robiła i ona. Wzrok całej rodziny spoczął na prababci, która z niewiadomych przyczyn złapała się za brzuch i zaczęła się głośno śmiać. Kiedy wypląkała już wszystkie trzy radości i dwukrotnie umieściła wypadającą ze śmiechu szczękę na miejsce, odparła: „Owszem, robiłam tak i ja! Tylko dlatego, że miałam za małą brytfankę!”.

Jak widać, efekt przywiązania może dotyczyć również prozaicznych czynności. Czasem warto swoje przekonania podać w wątpliwość, żeby je zweryfikować. Gdyby producent małych brytfanek dowiedział się o obciętym kuprze, na pewno pokusiłby się o zrobienie reklamy: „Naczynia skrojone na miarę kaczki bez kupra” i zapewne zarobiłby fortunę!

- Apple, pokazując swoje nowe produkty, zawsze podkreśla **wypracowaną jakość**, która jest bazą do sprzedaży nowego. Patrząc na inne marki telefonów, widzimy szeroką gamę barw i kształtów oraz rozwiązań, które znacznie zmieniają to, co było prezentowane kilka lat wcześniej. Natomiast każdy kolejny iPhone wygląda... niemalże identycznie jak jego poprzednik. Steve Jobs, uznawany za jednego z mistrzów marketingu, doskonale wiedział, jak wykorzystać efekt przywiązania nie tylko do produktu,

ale i do marki. Technikę efektu przywiązania wykorzystują **największe marki na świecie.**

Przykłady:

- „Nasze nowe lody opierają się na tradycyjnej formule, którą dobrze Państwo znają. Jedynym dodatkiem poprawiającym smak są...”.
- „Nasz nowy komputer bazuje na usprawnionej wersji procesora...”.
- „Dawna, znakomita jakość w nowym opakowaniu”.
- „Ale mamo! Moja nowa dziewczyna jest tak samo fajna jak poprzednia! Dodatkowo ma cechy, które...”.
- „Te ciastka, które kupiłeś, są takie, jak robiła babcia”.

4. Technika narcyza

Każdy lubi być komplementowany. Jednak przyznasz, że inaczej brzmi pochwała czegoś, co wiesz, że jest dobre, a inaczej czegoś, w czym czujesz, że masz braki. Kiedy mężczyzna chce poderwać w barze piękną kobietę tekstem: „Jesteś piękna”, zapewne nie zrobi to na niej najmniejszego wrażenia, ponieważ kobieta słyszała ten wyświechtany frazes setki razy w swoim życiu. Tym samym jego podryw nie zadziała. Gdyby natomiast dokonał dokładniejszej analizy podczas namierzania swoich „ofiar” w barze i wypatrzył nieśmiałą, „nieodpicowaną” dzierlatkę siedzącą w samym rogu, skierowane do niej słowa „Jesteś piękna” nabrałyby zupełnie innego wymiaru. Zawstydzona dziewczyna usłyszałaby coś, w co sama kompletnie wcześniej

nie wierzyła. Tym bardziej, będąc przekonaną, że jest zupełnie odwrotnie. Jak widać, dokładnie ten sam tekst skierowany do innej osoby przyniósłby oczekiwany efekt i nasz amant zdobyłby swoją szansę.

Technikę narcyza warto wplatać w dialog z drugą osobą. Odpowiednio zastosowana zapewni pozyskanie w osobie rozmówcy solidnego sojusznika, który będzie Ci ufał. Należy jednak dokładnie zbadać teren, aby nie wpaść na minę **nadmiernego przesłodzenia** albo **uduszenia atmosfery**. Przesłodzenie to pierwsza sytuacja opisana powyżej – powiedzenie dziewczynie, **która jest świadoma swojej urody**, że jest piękna. Uduszenie to sytuacja, gdy komplementujemy u drugiej osoby coś, czemu nie jest w stanie sprostać/podołać, o czym jest przekonana w 100% (istotna sprawa, że przekonania można zmieniać, ale to już inny temat i inna książka). Weźmy na tapet naszą piękność z baru. Dziewczyna jest święcie przekonana, że jedyne, co jej się w życiu udało, to twarz i figura. W szkole miała same dwóje, nadal ma problemy z wyliczeniem kasy w sklepie i dziękuje swemu stwórcy, że może pracować jako hostessa, której jedynym obowiązkiem jest się uśmiechać. Na całe szczęście nie musi gadać z ludźmi, którzy zazwyczaj po chwili rozmowy, dziwnym trafem się od niej oddalają. Stara się „wyglądać”, a nie „odzywać”, bo ma głęboko zakorzenioną wiarę w to, że jest, mówiąc kolokwialnie, głupia. W momencie, kiedy potencjalny adorator pojawi się u jej stóp i po chwili rozmowy uraczy ją komplementem: „Jesteś niezwykle błyskotliwą i mądrą osobą” – dziewczyna nabierze podejrzeń i będzie przekonana, że adorator nie tylko kłamie, ale zapewne chce ją zaciągnąć do łóżka! Tak, tak, drodzy

panowie! Wy często detonujecie **duszając atmosferę miny**, które skutecznie zasmradzają potencjalnie dobrze zapowiadającą się relację. Przesada to nadmierna rozrzutność oceny, która może wzbudzić jedynie wątpliwość i spowodować utratę zaufania. Reasumując – uważajcie z komplementami!

Z życia wzięte:

- Kasia postanowiła zabrać swojego męża Tomka na wycieczkę w góry. Mężczyzna nie był jednak w najlepszym humorze na jakiegokolwiek wyjazdowe plany. Był zmęczony po pracy i w dodatku zdenerwowany na szefa, który tego dnia podważył jego kompetencje. Kiedy po pracy wszedł do domu, niemalże bez słowa skierował swoje kroki na kanapę i odpalił strzelankę na konsoli. Kasia, widząc, co się kroi, wyczuła idealny moment. Kiedy wygrał już третią rozgrywkę, podeszła do męża i czule wyszeptała: „Rany! Tak Ci cudownie idzie... Ta gra nie wygląda na łatwą, a Ty poradziłeś sobie świetnie! To wspaniałe, że posiadasz zdolność tak **doskonałego planowania!**”. Po tych słowach Tomek się otworzył i wylał Kasi swoje żale. Kiedy tylko atmosfera się oczyściła, sprytna Katarzyna zaproponowała wypad na weekend w góry dla relaksu. Tomek od razu na to przystał!

Kasia sprytnie zauważyła, że Tomek, grając w grę, stara się na nowo uwierzyć w to, że posiada dobre umiejętności planowania i strategii, w które zwątpił jego szef. Przełożony był dla niego dużym autorytetem i swoją krytyką mocno podburzył pewność

siebie Tomka. Dziewczyna podparła swoją tezę o **byciu doskonałym planującym** faktem świetnie rozegranych partii, które faktycznie wymagają od gracza takowych umiejętności. Nie tylko ofiarowała partnerowi dobre samopoczucie i poprawę humoru. Przede wszystkim na głos powiedziała to, co pragnęła usłyszeć, aby poczuć się ważnym i docenionym. Niewiele czasem zmienia wiele. Grunt to wyczucie i dobry *timing*!

Przykłady:

- „Chociaż jesteś umysłem ścisłym, cechuje Cię niebywała elokwencja”. (Osoba o umyśle ścisłym doskonale wie, że analityka to jej mocna strona. Na drugim „brzegu” leży humanizm, a więc i sztuka pięknego wystawiania się. Odbiorca komplementu go doceni, zwłaszcza że zapewne rzadko go słyszy, bo wszyscy skupiają się na jego mocnej, analitycznej stronie).
- „Jesteś niezwykły. Chociaż jesteś oceanem spokoju, jednocześnie potrafisz rozbawić całe towarzystwo na przyjęciu”. (Osoby spokojne rzadko typowane są na liderów lub charyzmatycznych wodzirejów. Chociaż nie są przebojowe, również chcą być zauważone i docenione. Daj skromnemu „oceanowi spokoju” odrobinę zainteresowania i docień niepewny, zduszony dowcip. Odwdzięczy się dużą dozą sympatii i wdzięczności).

5. Technika zdartej płyty

Wiesz, dlaczego ta sama piosenka jest puszczana w radiu po 5, czasem 10 razy w ciągu dwóch godzin? Dlaczego ta sama reklama pojawia się kilka razy w blokach reklamowych, przerywających jeden film? Dlaczego dziecko, żeby dostać wymarzoną zabawkę, potrafi wykrzykiwać jej nazwę nieustannie przez pełną godzinę? Dlatego, że technika zdartej płyty jest jedną z najbardziej skutecznych technik perswazji! Jak się zapewne domyślasz, polega na tym, żeby powtarzać słowo, zdanie, frazę, slogan (lub cokolwiek innego) kilka, a nawet kilkanaście razy w niedługim czasie. Dla naszego podświadomego umysłu to coś, wtłaczane wielokrotnie, automatycznie staje się prawdą. Chociaż prawdą może nie być.

Technikę zdartej płyty można wykorzystywać zarówno do usprawnienia sprzedaży (zachwalanie produktu za pomocą sloganu bądź konkretnych epitetów podkreślających zalety danego produktu), jak również do budowania odpowiedniego napięcia lub atmosfery, co często wykorzystywane jest w filmach bądź serialach. Zdarta płyta może być przekazem słownym, lub gestem/obrazem/dźwiękiem/wydarzeniem – połączonym z dialogiem. Im więcej do powtarzanego przekazu zostanie dodanych emocji, tym bardziej zapisze się w pamięci odbiorcy. Marketing wirusowy docierający do mas opiera się w dużej mierze na technice zdartej płyty.

Stosowanie techniki zdartej płyty sprowadza się w praktyce do tego, że należy wygenerować konkretny przekaz wywołujący

emocje, powtarzać go wiele razy, aby następnie, podczas argumentacji swoich racji – odwołać się do niego. W umyśle odbiorcy pojawi się nie sam przekaz, tylko to, co za sobą niesie, czyli emocje. Doskonałą opcją będzie wykorzystanie storytellingu – czyli sztuki opowiadania, w którą zostaną wplecione treści powtarzalne. Umysł ludzki jest wprost stworzony do słuchania/oglądania opowieści. To je zapamiętujemy najlepiej! Dodanie do tego techniki zdartej płyty będzie dla odbiorcy prawdziwym kombajnem skojarzeniowym.

Z życia wzięte:

- W liceum w Pcimiu Dolnym odbywał się konkurs na przewodniczącego szkoły. Agata i Robert, dwójka kandydatów, zabrała się za przygotowanie kampanii wyborczej. Robert postawił na prowadzenie dialogu z potencjalnymi wyborcami. Chodził do nich, rozmawiał, słuchał. Wydrukował przypinki ze swoją twarzą, które rozdawał podczas Dnia Nauczyciela. Był jednym z najbardziej popularnych i lubianych dzieciaków w szkole – jego kandydatura była niemalże skazana na sukces. Dziewczyna podeszła to tematu w zupełnie inny sposób. Opracowała slogan: „Wolność i sprawiedliwość pod władzą Agaty”. Banery ze sloganem oraz plakaty zostały rozwieszone w całej szkole. Uczniowie mogli je zobaczyć nawet w toalecie. Każdego dnia podczas długiej przerwy chodziła do szkolnego radiowęzła, gdzie przez całe 20 minut opowiadała o swoich planach i projektach na nadchodzący rok, które chciała zrealizować jako przewodnicząca. Każdą swoją

wypowiedź rozpoczynała i kończyła sloganem. Tuż przed głosowaniem odbyła się debata, podczas której przeciwnicy przedstawiali swój program planowanych zmian i usprawnień. Robert, jak na szkolną gwiazdę przystało, prezentował się doskonale i z szelmowskim uśmiechem dowcipkował i flirtował z wyborcami, zupełnie nie obawiając się ostatecznego wyniku. Agata, choć nieco zestresowana, wygłosiła wszystko, co zaplanowała niemalże w każdym zdaniu, przypominając, że dla niej liczy się, aby uczniowie szkoły zawsze byli traktowani sprawiedliwie i aby czuli, że są wolni. Gdy po wyborach podliczono głosy, okazało się, że Agata wygrała z Robertem, uzyskując miażdżącą przewagę głosów. Nauczyciele przeprowadzili ankietę ewaluacyjną, żeby sprawdzić, co było powodem tak rozstrzelonych wyników. Okazało się, że uczniowie kierowali się wyborem **sprawiedliwości** lub **wolności** (o których Agata opowiadała każdego dnia podczas długich przerw z radiowęzła oraz podczas debaty). Odwołując się do jednych z najważniejszych **wartości**, jakimi kieruje się człowiek, zyskała szerokie grono sympatyków, którzy zdecydowali się poprzeć właśnie ją, chociaż wcale nie była popularna. Zastosowała technikę zdartej płyty i dzięki temu zapewniła sobie zwycięstwo.

Przykład:

- „Grecy to lenie, a Niemcy ciężko pracują”, „Kolumbia to kraj narkotyków”, „Holendrzy powszechnie palą marihuanę”, „Irlandczycy piją na potęgę”. Większość

narodowościowych stereotypów opiera się na technice zdartej płyty. Zapewne niektóre z nich słyszałeś kilka lub kilkanaście razy. Być może w wiele z nich wierzysz. A teraz odpowiedz sobie na pytanie z ręką na serduchu – czy faktycznie zweryfikowałeś te informacje? Ilu przedstawicieli danych krajów znasz? Byłeś tam? Widziałeś? Poznałeś? Czy faktycznie tak jest?

- „Dziadkowie kochają bardziej niż rodzice”. Znasz? Słyszałeś? Zgadzasz się z tym? Na pewno dziadkowie mniej wymagają i mniej karzą... Ale czy bardziej kochają? I w końcu – czym to zmierzyć? Jest jakiś miernik miłości?
- „Zjedz chociaż mięsko, ziemniaki możesz zostawić”. Każdy niejadek pamięta tę traumę podczas obiadu. Mięso wiadomo – droższe, proteiny, siła. Ale skąd ta dyskryminacja pysznych ziemniaczków?! Ten przykład odwołuje się bardziej do skojarzeń z sytuacją, a nie z osobą bądź grupą osób (tj. nacją), lecz trzeba przyznać, że jest dość silną kotwicą, którą jako rodzic też pewnie kiedyś wykorzystasz.
- „Człowiek ma tylko 5 zmysłów”. Niedawne badania dowodzą, że posiadamy (uwaga) co najmniej 9 zmysłów, natomiast inne teorie mówią o 21! Chociaż widać postęp w badaniach, które zaktualizowały wiedzę, nie bardzo słysząc, widząc i czując go w wypowiedziach, a zatem i w przekonaniach większości mieszkańców naszego globu. Było 5 i jest 5.

Średnie techniki perswazji

1. Technika zatrutej studni

Na pewno masz wśród swoich znajomych osoby, które uwielbiają plotkować! Zdradzę Ci sekret... Takie osoby mają do perfekcji opanowaną technikę zatrutowania studni! Technika ta jest tak naprawdę błędem logiczno-językowym, polegającym na tym, że informacje należy przekazywać tak, aby nasz rozmówca z góry ocenił daną osobę/sytuację/informację dokładnie tak, jak my tego chcemy. Wypowiedź z „zatrutą studnią” jest wypowiedzią tendencyjną i odbiorcy niezwykle trudno jest zająć w związku z danym przekazem obiektywne stanowisko.

W przypadku nowo poznanych znajomych bądź tych, do których nie masz jeszcze odpowiedniego zaufania, w momencie otrzymania „zatrutego” komunikatu dość szybko zapali Ci się czerwona lampka, która mówi: „Dzięki za to, co mówisz, ale to, czy tak faktycznie jest, muszę sprawdzić na własnej skórze”. Z kolei jeśli chodzi o rodzinę czy bliskich przyjaciół jesteś – mówiąc kolokwialnie – „ugotowany”. Darząc bliskich dużym zaufaniem, wierzysz w ich opinie i często ich nie weryfikujesz, bo zakładasz z góry, że mają rację.

Jest to problematyczne wtedy, gdy mieszkasz z osobowością, która często ma problem z przyznaniem się do błędu bądź w ogóle dostrzeżeniem go w sobie. Gdy taka osoba (dajmy jej na imię Julka) zdaje Ci relację odnośnie do sytuacji konfliktowej X, przedstawi ją tendencyjnie. Wybieli swoje błędy

i jednocześnie zmyśli lub będzie eskalować błędy drugiej, tak naprawdę poszkodowanej, strony. Tym samym doprowadzi do wrażenia, że ofiara stanie się katem, a kat ofiarą. Każdy, komu Julka robi krzywdę, będzie tym, kto robi krzywdę jej. Każdą negatywną sytuację będzie odwracała jak kota ogonem, a w zdawaniu relacji bliskim, poszukując wsparcia i zrozumienia – będzie usprawiedliwiać siebie, a innych oczerniać. Na tego typu „atrakcje” uważać muszą przede wszystkim najbliżsi osób niepotrafiących się przyznać do błędu albo nieumiejących wziąć za niego odpowiedzialności. Rodzice, partnerzy i przyjaciele Julki, którzy kochają ją bezwarunkowo, będą podświadomie ignorować tego typu zachowania. Tym samym, nie weryfikując prawdziwości podawanych przez nią informacji, będą jednocześnie wspierać mechanizmy obronne Julki, usprawiedliwiając jej zachowania, które tym bardziej utwierdzą ją w słuszności danego postępowania. To doprowadzi do utrwalania nawyku nieprzyznawania się do winy i uciekania od konsekwencji popełnionych błędów. Dziewczyna zawsze będzie unikać odpowiedzialności i konieczności zmierzenia się z własnym, trudnym charakterem.

Z życia wzięte:

- Ewelina otrzymała stanowisko asystentki prezesa w nowej firmie swojego wuja. W związku z jej zatrudnieniem, wuj musiał zwolnić jednego, najmniej wydajnego pracownika. Chociaż za zwolnienia odpowiadał Jarosław – pracownik działu kadr (który również był świeżym nabytkiem), to Ewelina – jako zaufana siostrzenica prezesa, miała

podjąć decyzję o tym, kto jest najmniej wydajny i opuścić firmę (niejako właśnie z powodu przyjęcia Eweliny). Po kilkunastu dniach pracy nie była jednak w stanie tego zweryfikować, więc swoją opinię oparła na sympatii bądź antypatii, którą czuła do kolegów. Relacjonując sytuację nowemu nabytkowi z HR-ów, Ewelina przedstawiła swoje stanowisko następująco: „Daniel jest szalenie wydajną osobą. Nawet nie chodzi do stołówki! Pracuje doskonale!” (studnia zatruta pozytywnie), „Małgorzata wykonuje pracę zgodnie z zakresem swoich obowiązków” (studnia zatruta neutralnie), „Asia jest nieodpowiedzialna, codziennie się spóźnia i całe dni plotkuje w kuchni” (studnia zatruta negatywnie). Jarek, zanim podjął decyzję, postanowił zweryfikować opinię Eweliny. Po zaledwie kilku dniach okazało się, że Daniel praktycznie nie pracuje, tylko potajemnie gra w gry na dysku zewnętrznym podpiętym do służbowego laptopa. Gosia faktycznie wykonywała swoją pracę zgodnie z zakresem obowiązków – chociaż traciła mnóstwo czasu na plotkach w kuchni, swoje zadania optymalizowała w taki sposób, aby znaleźć czas na pogaduchy przy ekspresie. W związku z tym Jarek zasugerował szefowi dołożenie jej więcej kreatywnych i inspirujących obowiązków, aby dziewczyna mogła się bardziej realizować w pracy. Asi rzeczywiście zdarzyło się kilka spóźnień. Wynikały one z tego, że ma małe dziecko. Po weryfikacji godzin pracy zauważył jednak, że każdego dnia wypracowywała 120% minimalnego czasu pracy,

ponieważ zostaje po godzinach. Z rozmowy z Asią dowiedział się, że bardzo zależało jej na pracy, że jest zżyta z firmą i stara się o awans. Jednocześnie Jarek odkrył, że nowy nabytek – asystentka Ewelina wprowadza ciągły zamęt wśród pracowników, rozpuszczając nieprawdziwe plotki. Dodatkowo okazało się, że w tygodniu wyrabiazaledwie 70% wymaganego czasu pracy, gdyż wychodzi wcześniej. Jarek miał szczęście, że nie poddał się technice zatrutej studni, którą zastosowała Ewelina... Zła królowa została pokonana, a piękna księżniczka... Zaraz, zaraz...

Takie rzeczy dzieją się tylko w bajkach. W prawdziwym świecie nikt niczego by nie weryfikował i świeżak Jarek w oparciu o opinię Eweliny (a konkretnie – opinię siostrzenicy szefa) wywaliłby Joannę i tyle by ją widzieli. Jednak! O ile w bajkach dzieją się „cuda” (rzeczy niestworzone), często za cuda w prawdziwym świecie (te w 100% „stworzone”) odpowiadają swoim działaniem ludzie.

Gdyby Jarosław posiadał wiedzę i umiejętności z obszarów komunikacji i perswazji, pewnie szybko zorientowałby się, że Ewelina nie jest wiarygodnym źródłem (czy też „studnią”) informacji. On sam, znając technikę zatrutej studni, wiedziałby, że jego koleżanka Asia może niebawem znaleźć się w niezłych tarapatach. Chcąc naprostować sprawę, wykorzystałby fakt, że studnię można również „zatruić pozytywnie”. W tym celu zacząłby częściej odwiedzać szefa i w rozmowach podczas

kawki niezobowiązująco wspominać o tym, jak dobrym pracownikiem jest Asia. W przywoływaniu obrazu koleżanki w oczach szefa pamiętałby o istotnych dla niego słowach, takich jak: pocziwa, rzetelna, sumienna, oddana, lojalna, szczerza i pomocna. Kilkakrotnie wspomniałby o tym, jak doskonale radzi sobie z byciem „świeżo upieczoną mamą” i jednoczesnym byciem „odpowiedzialnym pracownikiem”. Dzięki pozytywnemu zatruciu studni Asia w opinii szefa stanęłaby na stabilnym gruncie, dzięki czemu najbardziej decyzyjna osoba w firmie (czyli szef) osobiście zgłosiłaby weto, gdyby ktokolwiek próbował ją zwolnić. W konsekwencji na wierzch zatrutej wcześniej przez Ewelinę studni wypłynęłaby „oliwa sprawiedliwa”. I kto wie? Być może w takiej sytuacji to właśnie ona byłaby ostatecznie najbardziej narażoną na zwolnienie osobą?

Drogi Czytelniku, wiedz, że technika zatrutej studni to potężne narzędzie, które już teraz znajduje się w Twoim arsenale perswazyjnej broni. Korzystaj z niego mądrze i równie mądrze się przed nią broń.

Przykład:

- „Mamo, Wiktoria powiedziała mi ostatnio...” – studnia neutralna.
- „Mamo, ta głupia Wiktoria powiedziała mi ostatnio...” – studnia negatywna.
- „Mamo, moja bystra znajoma Wiktoria powiedziała mi ostatnio...” – studnia pozytywna.

2. Technika stygmatyzacji

Z pewnością słyszałeś kiedyś stwierdzenie „rude jest wredne”. Być może sam byłeś w określonych okolicznościach autorem owych słów. Jednak czy zastanawiałeś się nad ich znaczeniem? Co to znaczy być wrednym? I czy przypadkiem nie każdemu, bez względu na to, czy nosi blond, czarną bądź rudą czuprynę – zdarza się być wrednym?

Zastanówmy się jeszcze nad tym, czy ten rudy osobnik (bądź osobniczka) jest wredny, bo natura obdarzyła go ryżymi włosami, czy dlatego, że społeczeństwo na każdym kroku wmawia mu, że tak właśnie jest? Ile można słuchać o tym, że „jesteś wredny, bo masz takie, a nie inne włosy”. Nawet najbardziej spokojny i uległy charakter by pękł. Choć może być to trudne zadanie, wyobraź sobie, że jesteś rudy. Każdego dnia starasz się o dobre i normalne relacje, jesteś miły do bólu, aż pewnego dnia dochodzi do mocniejszej wymiany zdań z Twoim współpracownikiem Januszem, z którym po prostu... się nie zgadzasz (co w pracy jest zdecydowanie normalnym zjawiskiem). Efektem Waszej burzliwej rozmowy jest to, że Janusz krzyczy Ci w twarz, że „rude jest wredne!”. Oczywiście nikt w pracy nawet tego nie neguje i chociaż argument ma się tyle do Waszej rozmowy co piernik do wiatraka, jest swoistą stereotypową, niepodważalną „świętością”. Chociaż w tym momencie opadają Ci ręce (również „haniebnie” ozdobione rudymi włosami) – nie możesz nic zrobić. Kijem rzeki nie zawrócisz. Wiesz, że jedyne, co Ci pozostaje na przyszłość, to przyjmować na swoje barki kolejne obelgi, udając, że spływają po Tobie jak po

kaczce. Wtedy prawdopodobnie skończysz jak Charlie w filmie *Ja, Irena i Ja*¹⁹. Ewentualnie możesz się temu sprzeciwić. Dotyka Cię niesprawiedliwość i nie możesz się z tym pogodzić. Raz odpyskniesz, drugi raz wybuchniesz, innym razem będziesz dyskutował i starał się dojść do swoich „rudych – nierudych” racji. Tym właśnie sposobem raz za razem utwierdzasz tylko wszystkich w przekonaniu, że... etykieta, którą Ci przyklepiają, jest słuszna. Sprawiedliwe? Nie bardzo... Cóż. Witaj w świecie rudych ludzi!

Tego typu etykiet w naszym społeczeństwie jest cała masa. Ludzie każdego dnia cierpią z tego powodu, że natura stworzyła ich w taki, a nie inny sposób. Chłosta nie omija nawet tych pięknych i bez skazy! Urodziwe kobiety traktowane są protekcjonalnie, z góry zakłada się, że są próżne i puste oraz że zależy im tylko na bogactwie i prestiżu. Przystojni mężczyźni uważani są często za niezbyt inteligentnych, wyniosłych pozorów, z brakiem innych zainteresowań poza piłką nożną (w tym nową odsłoną gry FIFA na konsolę lub PC-ta) i serią filmów *Szybcy i wściekli*.

Stygmatyzacja może być bardzo niebezpieczna. Biorąc pod uwagę, że nasza osobowość jest kształtowana w dużej mierze przez społeczeństwo, to, kim jesteśmy, może brać się również

19 SPOILER ALERT: Charlie tak długo gromadził w sobie trudne emocje, że pewnego dnia wybuchły w postaci rozdwojenia osobowości! Okazało się, że jego alter ego – Hank, jest kwintesencją bólu, jakiego sam wcześniej doznał. Będąc Hankiem, mógł więc „oddawać” światu to, co w sobie „kisił”. Możesz mi wierzyć, Drogi Czytelniku – robił to w bardzo dosadny, często wręcz przerysowany sposób.

z przypinanych nam etykiet. Jeżeli są pozytywne, jako dzieci mamy większą szansę, by stać się mądrym (rodzicem), sprytnym (przedsiębiorcą), zaradnym (właścicielem firmy), dobrym (przyjacielem) itp. Jeżeli natomiast stygmaty są negatywne, można sobie tylko wyobrazić, kim stanie się dziecko, któremu ciągle się wmawia, że jest złe, okropne, wredne, podłe, brzydkie i nieudaczne. Zwróć uwagę na to, że osoby, które osiągają w życiu sukces, często ten sukces mają niemalże wyssany z mlekiem matki. A może raczej ze **słowem**?

Znacznie łatwiej jest zaczynać dorosłe życie, kiedy przez 18 lat otrzymujemy prawdziwą miłość, wsparcie i zaufanie od członków rodziny. Jesteśmy wręcz zasypywani etykietami mówiącymi nam, że jesteśmy potrzebni, ważni, mądrzy i kochani. W rodzinach patologicznych dzieci nie mają tak kolorowo. To stygmaty bycia wpadkami, nieudacznikami, kretynami itp. sprawiają, że tak trudno jest im osiągnąć... w sumie cokolwiek.

Mówią, że wiara czyni cuda. Tak faktycznie jest. Jeżeli nie uwierzysz w samego siebie, nikt za Ciebie tego nie robi. Jeżeli wzrastasz w poczuciu beznadziei i bezsensu bytu, wybiecie się z nich będzie niezwykle trudne. Nie jest jednak niemożliwe, co pokazują takie charyzmatyczne jednostki jak np. Tony Robbins – jeden z najpopularniejszych i najbardziej wpływowych doradców życiowych i coachów, który zmienił jakość życia milionów ludzi. Chociaż jego dzieciństwo nie było kolorowe, dokonał niemożliwego i zmienił swoje stygmaty. Teraz jeździ po świecie, żeby zmieniać je u innych, co robi ze spektakularnym powodzeniem.

Jeżeli chcesz użyć stygmatyzacji jako techniki perswazji, musisz do tego podejść taktycznie. Jest to jedna z tych technik, których implementacja zajmuje trochę więcej czasu, ale i efekty są długofalowe. Zanim do niej przystąpisz, zastanów się, jakie reakcje/stany/nawyki/zachowania chcesz zaszczepić u drugiej osoby. Następnie nadaj im stygmaty – czyli etykiety, które nasuwają się na pierwszy rzut oka i ucha. Przy każdej dobrej okazji wprowadzaj je, implementuj. Pamiętaj, aby pożądane zachowania/nawyki nagradzać – w ten sposób dodatkowo utrwalas i wzmacniasz wypracowywany schemat. Gdy zachowanie/nawyk/reakcja/stan odbiegnie od oczekiwanej normy, zignoruj efekt bądź skomentuj **neutralnie** (np. „nic się nie stało”, „to nic”) i koniecznie zakończ wypowiedź **pozytywną** implementacją zaszczepiającą (np. „wiem, że **jesteś** świetnym **sportowcem**”, „przecież **jesteś mądry**, poradzisz sobie”).

Z życia wzięte:

- Paweł zrobił prawo jazdy tuż po osiemnastce. Od małego kochał samochody i marzył o tym, aby zasiąść za kółkiem. Kiedy skończył 14 lat, ojciec czasem pozwalał mu pojeździć po okolicy. Mieszkali na wsi, więc nie było problemem, aby chłopak pokręcił się starym volvem po wiejskich, rzadko odwiedzanych drogach. Niecały tydzień po zrobieniu prawa jazdy, 21 lipca, Paweł jechał o 1:23 w nocy po rodziców. Miał odebrać ich z imprezy. Wiejskie drogi były oświetlone jedynie blaskiem gwiazd, Paweł zachowywał więc szczególną ostrożność. Jadąc z dozwoloną prędkością, wjechał w dość ostry zakręt i nagle poczuł,

jak coś silnie uderza o jego maskę, a następnie przednią szybę, po czym usłyszał krzyk. Nie wiedział, kiedy zahamował. Trzęsącymi się rękami otworzył drzwi i wysiadł z auta. Przed oczami ujrzał leżącą, zakrwawioną, młodą dziewczynę. Druga stała obok i głośno szlochając, próbowała wezwać pogotowie. Chłopak automatycznie podbiegł do poszkodowanej i zaczął ją reanimować. Karetka przyjechała po 15 minutach. Chwilę później pojawiła się policja. Piętnastoletnią ofiarę wypadku zabrano do szpitala. Nie udało jej się jednak uratować. Obrażenia mózgu były tak duże, że nawet gdyby cudem przeżyła, do końca życia leżałaby na łóżku jak roślina.

Policja zebrała dowody i ustaliła fakty tragicznego wydarzenia. Młode dziewczyny wracały pijane z dyskoteki. Agnieszka – która doznała śmiertelnych obrażeń, przyjechała z miasta do kuzynki na wiejską zabawę. Chociaż jeden z kolegów chciał je odwiedzić do domu, postanowiły się przejść i przewietrzyć. Nietrzeźwe szły środkiem asfaltowej drogi, którą jechał Paweł. Ewa, która trzymała się bliżej pobocza uniknęła zderzenia z pojazdem. Agnieszka nie miała tyle szczęścia.

W związku z tym, że ojciec miastowej dziewczyny był burmistrzem, redaktor przygotowujący notkę prasową do gazety „delikatnie” zmienił fakty. Napisał, że to Paweł był pijany, że wjechał w dziewczyny, które szły poboczem, oraz że znacznie przekroczył dozwoloną prędkość. Paweł automatycznie otrzymał etykietę mordercy oraz kryminalisty.

We wsi huczało. Wszyscy sąsiedzi obwiniali biednego chłopaka o śmierć Agnieszki. Chociaż kilka dni później w gazecie pojawiło się sprostowanie opisujące faktyczny przebieg zdarzenia, nikt nie zwracał na nie uwagi. Paweł stał się we wsi wyrzutkiem. Ludzie obrzucali go wyzwiskami, mimo że to, co się wydarzyło, było nieszczęśliwym wypadkiem, który miał miejsce nie z jego winy. Chłopak znalazł się w niewłaściwym miejscu o niewłaściwym czasie. Był w psychicznej rozsypce. Nie dość, że musiał żyć ze świadomością, że pozbawił kogoś życia, wszyscy dookoła wmawiali mu, że to on jest winny. Chłopak zaczął w to wierzyć i... pewnego dnia postanowił popełnić samobójstwo.

Przerażająca historia... prawda? Dlaczego znalazła się w tej książce? Na pewno nie po to, aby popsuć Ci humor. Jest tu po to, abyś sobie uzmysłowił, jak potężnym narzędziem jest stygmatyzacja. Rzeczywistych historii podobnych do tej, która spotkała Pawła, jest bardzo dużo. Jedne są zniekształcane przez media, inne przez kolegów i koleżanki w szkole. Wiele z nich kończy się tragicznie. Stygmatyzacja jest również narzędziem w Twoich rękach. Od Ciebie zależy, czy dzięki niej zbudujesz kogoś jako człowieka, czy go zniszczysz.

Zło otacza nas każdego dnia. To, że zakryjesz oczy jak dziecko bawiące się w „a kuku”, nie sprawi, że zniknie. Ty również masz wpływ na to, aby realnie zmieniać czyjeś (nawet swoje!) stygmaty. Buduj je śmiało i pewnie. Osiągaj swoje perswazyjne cele, pozostawiając po sobie piękne i bogate w ludzkie emocje budowle. Inaczej niż ci, którzy pozostawiają po sobie smutne

i pełne cierpienia zgłiszcza, niszcząc życie i psychikę drugiego człowieka. Właśnie to różni perswazję od manipulacji.

Przykład:

- Twój syn bardzo lubi się obijać i trudno go ruszyć z domu. Chciałbyś, aby spędzał więcej czasu na dworze, zaczął coś trenować i był bardziej aktywny. Nadajesz temu etykietę „sportowca”. Zaczynasz spędzać z dzieckiem więcej czasu aktywnie. Zabierasz go na trampoliny, do parku wodnego, na ściankę wspinaczkową. Pokazujesz mu świat, który jest pełen ciekawych aktywności spędzanych w ruchu. Kiedy oglądacie wieczorem film, podrzucasz tytuły, w których główni bohaterowie są sportowcami, którzy coś w życiu osiągnęli, stają się bohaterami dzięki swojemu uporowi i chęci działania. Kiedy tylko możesz, informujesz swojego syna o jego warunkach fizycznych i psychicznych, które nadają mu z góry cechy „**doskonalego sportowca**”. Stopniowo syn zacznie się do tego przekonywać i przełamywać swoje dotychczasowe nawyki i przyzwyczajenia.
- Planujesz sprzedać produkt X, który na tle konkurencji jest dużo droższy. Korzystając z techniki stygmatyzacji, kreujesz kampanię, w której osoby reklamujące dany produkt wyróżniają jego cechy szczególne, tj. wysoki prestiż społeczny, zamożność, zadowolenie z życia, powodzenie. Tworzysz iluzję wartości, które nabywca otrzyma wraz z zakupem danego produktu. Klient, posiadając

Twój produkt, będzie cechował się w oczach innych tym, co aktorzy, którzy go reklamują. Technika ta wykorzystywana jest powszechnie przez firmy sprzedające swoje produkty po znacznie zawyżonych cenach. Często jedynym, co dany produkt wyróżnia na tle konkurencji, jest naszyty/naklejony logotyp. Tym sposobem zwykłe majtki od np. „kelwinaklajna” – posiadające identyczny skład i krój jak majtki marki „nołnejm” – mogą być sprzedane za 500% ceny niemarkowych.

3. Technika transakcyjna

W dużym uproszczeniu, każda **rozmowa transakcyjna** (w której jedna strona czegoś chce od drugiej) może prowadzić do dwóch potencjalnych stanów – stanu porozumienia lub jego braku. Stanem naturalnym dla każdego człowieka jest dojście do zgody. Mamy wtedy poczucie bezpieczeństwa, stabilizacji oraz swojego rodzaju satysfakcji, że udało nam się odnaleźć z drugim człowiekiem wspólną płaszczyznę myślenia. Osiągnięcie porozumienia wiąże się z kilkoma istotnymi czynnikami, które **muszą zostać spełnione przez obie strony**. Rozmówcy muszą być **otwarci** (tzn. chętni i gotowi do wysłuchania drugiej strony), muszą **słuchać aktywnie** (tzn. z zaangażowaniem, odpowiednio wyczekując momentów, kiedy można dodać coś od siebie, oraz momentów, kiedy rozmówca kończy frazę wypowiedzi), **nie-oceniający** (tzn. przyjmujący informacje w sposób obiektywny i neutralny), **elastyczni** (tzn. potrafiący obrać odmienny punkt widzenia oraz gotowi na zmianę zdania, jeżeli są w błędzie) oraz – ostatnie, lecz prawdopodobnie najważniejsze – muszą

umieć **przedstawić** swoje zdanie/poglądy/opinię/myśli w sposób **logiczny, zrozumiały i prosty**.

Druga strona medalu, prowadząca do braku porozumienia, to zupełne odwrócenie niemalże wszystkich czynników. Osoba, która nie będzie dążyła do zgody, będzie **zamknięta** (tzn. zupełnie niezainteresowana tym, co druga osoba myśli / ma do powiedzenia), **słuchająca nieaktywnie** (tzn. permanentnie odwracająca uwagę od rozmówcy, włączająca się do innych konwersacji, zmieniająca temat, okazująca rozmówcy tym samym brak szacunku), **oceniająca** (tzn. z góry zajmująca stanowisko na dany temat, często nie wysłuchawszy do końca argumentów/informacji rozmówcy) oraz kompletnie **nieelastyczna** (tzn. nawet po wysłuchaniu rozmówcy przedstawiającego fakty czarno na białym – nie zmieni zdania na dany temat „bo tak”, choć ma świadomość, że się myli).

Pozostał jeszcze ostatni czynnik. Chociaż może Ci się wydawać, że przedstawienie swoich poglądów/zdania w sposób logiczny, zrozumiały i prosty to najbardziej banalny czynnik do spełnienia, jest on jednocześnie w rozmowie transakcyjnej czynnikiem **najtrudniejszym**. Wynika to z tego, że ludzie wolą **oczekiwać, aniżeli prosić**.

Zostańmy przy tym odrobinę dłużej. Kiedy kogoś o coś prosimy, może się to skończyć dwojako. Osoba może na to przystać bądź się nie zgodzić. Mamy więc dwa możliwe rozwiązania, a logiczne jest, że jeżeli nam na czymś zależy, chcemy, aby nasza prośba została spełniona. Druga bardzo istotna pobudka jest

związana z naszym **ego**. Im silniejsze ego, tym trudniej prosić, ponieważ prośba wymaga ukazania swojej **słabej strony**. Skoro ktoś potrzebuje pomocy, pokazuje, że jest w pewien sposób **zależny** od drugiego człowieka, nie jest w stanie **poradzić sobie samodzielnie**, posiada więc **braki w określonych obszarach** (tj. siła, intelekt itp.). Reasumując, w kwestii, o którą prosi – w pewnym sensie ukazuje drugiej stronie **uległość**. Właśnie dlatego przez **ego** oraz **niestuprocentową pewność spełnienia prośby** (rozmówca może się zgodzić lub nie) **proszenie jest dla nas tak trudne**.

Oczekiwanie to natomiast inna bajka! To w pewnym sensie mały, **urojony raj** dla osoby, która czegoś chce. W owym raju osoba, która czegoś chce, nigdy nie wyjawia swoich pragnień. One mają być po prostu realizowane! Jedyny mankament tego raju jest taki, że dobre wróżki wysyłające **nieme życzenia** do adresata, który ma je spełnić, są tak pijane życiem w rozkosznej krainie, że nigdy do niego nie docierają. Adresat nie otrzymuje więc wytycznych i sam żyje w błogiej niewiedzy, że ma coś zrobić. Dochodzi więc do zakrzywienia czasu i dla żyjących w raju realizacja owych oczekiwań trwa w nieskończoność. W życiu rzeczywistym, oczekujący po wysłaniu mętnego: „Domyśl się” pozostaje ze złością, goryczą, żalem i poczuciem niezrozumienia. Cóż, przynajmniej nie ucierpiało jego ego! W końcu „tylko” oczekuje, a nie „aż” prosi.

Z życia wzięte:

- Angelina i Brad są świeżo upieczonym małżeństwem. Kobieta realizuje się w roli żony. Każdego dnia pierze, prasuje, gotuje i sprząta. Ogólnie rzecz biorąc – dba o męża, jak tylko się da. Brad przynosi do domu pieniądze i w sumie nic więcej nie robi, ale takie były między nimi początkowe ustalenia. Chociaż widzi, że żona bywa pod koniec dnia zmęczona, kobieta nic nie mówi, więc jak to mawiał pewien mały Ludwiczek: „Szafa gra”. Po około czterech miesiącach od ślubu zaczynają się pierwsze ciche dni. Brad wraca po pracy, zaleca się do małżonki, która z dnia na dzień staje się coraz bardziej zimna i oschła. Mężczyzna kompletnie nie wie, o co chodzi. Nagle, w pewien pochmurny poniedziałek kobieta wybucha, rozpętując biednemu facetowi prawdziwe piekło...

Przewińmy jednak historię o kwartał wstecz. Mniej więcej po miesiącu od ślubu Angelina zaprasza do siebie najlepszą przyjaciółkę. Lara, widząc jak jej przemęczona „psiapsi” lata dookoła domu, sprzątając nawet niewidoczne gołym okiem paproszki, zaczyna dopytywać: „Dlaczego jesteś taka przemęczona? Dlaczego tak jest? I co musiałoby się stać, żebyś odzyskała dawną energię?”. Po czym robi Angelinie wykład odnośnie do tego, że nie może się tak dawać wykorzystywać i że podział obowiązków powinien być równy. Angelina po przemyśleniach ustala, że Brad będzie wynosił śmieci i od tego zacznie domowe zmiany.

Dalej sprawy przybierają coraz poważniejszy obrót. Mija pierwszy, drugi, piąty i dziesiąty dzień. Brad, wracając z pracy, zupełnie nie zauważa nagromadzonych w kuchni potężnych worów wypełnionych puszkami, plastikiem, butelkami i całą stertą innych śmieci, które nie są wyniesione. Po dwóch miesiącach zajmują już prawie całe dwa pokoje. Mężczyzna natomiast, zgodnie ze swoim wypracowanym rytuałem, wraca, siada na kanapie, je kolację i oddaje się ulubionym przyjemnościom. Gdy Angelina patrzy na męża oglądającego telewizję, rośnie w niej coraz większy gniew: „Czy on jest KOMPLETNIE ślepy? Za kogo ja wyszłam? W ogóle mi nie pomaga! Czy do końca życia będę musiała sama wszystko robić?! To jakiś koszmar!”.

Po trzech miesiącach, kiedy w domu zaczyna już naprawdę niefajnie pachnieć, Angelina wybuchła, a Brad... jest kompletnie skonsternowany i zupełnie nie wie, o co chodzi... Pytanie: Gdzie tu tkwi błąd i kto ma rację?

Problemem są oczywiście **oczekiwania**. Angelina ze swoim świetnym, nowym planem zamknęła się w rajskim świecie pozbawionym konieczności **proszenia**, w którym ego pływa z pijanymi wrózkami (tymi, co nigdy z danym oczekiwaniem nie trafiają do życzeniowego adresata). Jak już wiemy, w tym świecie czas płynie w nienormowany sposób i najczęściej spełnienie każdego życzenia trwa... no cóż... dotąd, aż adresat w końcu o owym życzeniu się nie dowie. Brad dowiedział się po trzech miesiącach, kiedy kobieta wybuchła.

Angelina popełniła ogromny błąd, ponieważ nie przyszła do męża porozmawiać o tym, że rzeczywiście jest jej ciężko i nie daje sobie rady sama. Chociaż wcześniej obopólnie ustalili podział obowiązków (on – zarabia, ona – zajmuje się domem), wprowadziła **nowe reguły**, o których **nie poinformowała partnera**. Brad nie miał więc zielonego pojęcia o tym, co dzieje się w głowie żony, zwłaszcza że w wolnym czasie myślał o zbliżającej się rocznicy ich pierwszej randki. W sekrecie planował niespodziankę – kilkudniową wycieczkę na Mazury (wiedząc, że Angelina kocha kajaki).

Gdyby kobieta, zamiast **ignorowania poprzednich ustaleń i tworzenia nowych na własną rękę**, postanowiła wykorzystać **technikę transakcyjną**, cała sytuacja miałaby zupełnie inny przebieg. **Oczekiwanie** z punktu widzenia Angeliny było jednak słuszne. Po pierwsze, zapewniła sobie ochronę ego („nie będę go przecież prosić!”). Po drugie, nie dopuściła do sytuacji, w której okazując swoją uległość (konieczna pomoc męża), mogłaby się spotkać z odmową, co byłoby dla niej zawodem nie do udźwignięcia, tym bardziej, że okazałaby słabość („a co, gdyby on na to nie zareagował?”). W rzeczywistości cała sytuacja zarówno dla Brada, jak i dla ich **relacji** była jak gwóźdź do trumny. Oczekiwania budują jedynie żal, frustrację, urazę oraz **niechęć bądź nienawiść** do drugiego człowieka, które rosną każdego dnia, gdy „życzenia” nie są spełniane. Dokładnie te uczucia Angelina rozwijała do Brada przez ostatni kwartał. Wiele małżeństw buduje i pielęgnuje swoje trudne emocje latami, podlewając je niemymi oczekiwaniami, o których partner nawet nie ma pojęcia.

Jedyną osobą, która wykazała się tu umiejętnością wykorzystania techniki okazała się być... Lara. Chociaż może się wydawać, że sporo namąciła, ona jedyna dostrzegła, że przyjaciółka jest tak naprawdę nieszczęśliwa. Gdyby nie ona, nie doszłoby do kłótni. Jednocześnie, gdyby nie ona, przyjaciółka prawdopodobnie gałaby z dnia na dzień, aż pewnego dnia, zmęczona codzienną rutyną i obowiązkami, całkowicie straciłaby radość z życia i popadła w depresję. Lara zadała natomiast kluczowe pytanie: „Co musiałoby się stać, żebyś odzyskała dawną energię?”, czym zmusiła dziewczynę do szukania odpowiedzi na pytanie. Problem, który powstał później między małżonkami, nie jest winą Lary. Jest winą tego, że zabrakło **komunikacji**, która zawsze była i będzie podstawą kształtowania i pielęgnowania każdej relacji.

Gdyby technika transakcyjna stała się codzienną rutyną każdego związku, prawdopodobnie w ogóle nie byłoby rozwodów z powodu „różnic charakterów”. Ludzie przestaliby oczekiwać, a zaczęliby komunikować i prosić, czego efektem byłoby wspólne szukanie rozwiązań, wzajemna pomoc i wsparcie, dla których tak naprawdę ludzie decydują się na wspólne życie.

Reasumując, Lara zadała Angelinie **pytanie** i otrzymała na nie **odpowiedź**. Gdyby Angelina również skorzystała z tej techniki, w efekcie przełamując się i werbalizując swoje myśli, poinformowałaby Brada o tym, że jest przytłoczona przydzielonymi jej obowiązkami i nie daje rady. Następnie zapytałaby go: „Co musiałoby się stać, żebyś zaczął wynosić śmieci?”. Choćby Brad miał największego lenia na świecie w kwestii wychodzenia

z workiem przed dom, musiałby wysilić mózg, szukając realnej **odpowiedzi na zadane pytanie**. Wynika to z tego, że tak działa nasz mózg, i jeżeli ktoś nas o coś zapyta, automatycznie skanujemy nasze zasoby umysłowe celem znalezienia rozwiązania.

Technika ta jest doskonała nie tylko w przypadku związków i relacji. Idealnie sprawdza się również podczas sprzedaży, przy oferowaniu usług oraz przy próbach zaszczepienia w głowach klientów potencjalnych potrzeb.

Celem realizacji schematu techniki transakcyjnej konieczne jest wykonanie kilku następujących po sobie operacji. Po pierwsze, musisz ustalić, **co chcesz osiągnąć / uzmysłwić komuś bądź do czego chcesz przekonać swojego rozmówcę** (nazwijmy to coś „X”). Następnie kierujesz do danej osoby kilka pytań otwartych (koniecznie otwartych!), np. „Co musi się wydarzyć, żebyś zrobił X?”, „Co by się musiało stać, żeby był X?”, „Co mam zrobić, żebyś Ty robił X?”. Podobnie jak w powyższym przykładzie, mózg Twojego rozmówcy zacznie poszukiwać odpowiedzi (nazwijmy ją „Y”) na zadane pytanie, tym samym szukając potencjalnych rozwiązań. Kiedy otrzymasz odpowiedź, będziesz mógł ją przywołać w dalszej części dyskusji.

Gdyby każdy umiejętnie zadawał pytania, otrzymywalibyśmy tylko trafne i jasne odpowiedzi. Celem przetestowania, skup się i sam zadaj sobie teraz pytanie, **co musisz zrobić, żeby to, czego się teraz dowiedziałeś z tej książki, trafiło do szerszego grona odbiorców?**

Przykład:

- „Co musi się stać, żebyś dzisiaj posprzątał pokój?”
- „Co powinienes jeszcze zrobić, żeby wygrać ten konkurs?”
- „Co musisz zrobić, żebyś wreszcie poczuł się wolny?”
- „Jakie konkretne kroki musisz podjąć, aby zmienić pracę?”

4. Technika pozornych wad

Przekaz, jaki kierujesz do drugiego człowieka, niesie ze sobą określone informacje. Te informacje mogą mieć charakter obiektywny bądź subiektywny. Subiektywizm polega na nadaniu informacjom zabarwienia: pozytywnego – podkreślania zalet, atutów, plusów danego zdarzenia/sytuacji/osoby itp.; bądź negatywnego – podkreślającego wady, słabości i minusy.

W momencie, kiedy chcemy kogoś do czegoś przekonać, logiczną rzeczą jest podkreślanie dobrych stron danej decyzji/wyboru itp. Problem w tym, że osoba przekonywana, słuchająca o samych superlatywach może zacząć... nabierać podejrzeń i po prostu nam nie uwierzyć.

Zwłaszcza że jeżeli nawet istnieje produkt/usługa/oferta/osoba itp., która jest idealna dla Ciebie, może nie być idealna dla kogoś innego. Garnitur skrojony perfekcyjnie na Twoją miarę raczej nie będzie pasować na drugą osobę.

Dodatkowo, nawet gdyby człowiek był na tyle naiwny, że dałby się omamić i dostrzec w transakcji same zalety, jej wady prędzej czy później wyjdą na jaw. Poziom zadowolenia z rozświetlonego kolorową tęczą nieba spadnie na brudny i zimny beton, a potencjalny klient poczuje się (jak najbardziej słusznie) oszukany. A tego byśmy nie chcieli.

Jak zatem przedstawić swoją propozycję w sposób przekonujący, prawdziwy i jednocześnie niebudzący podejrzeń?

To proste. Musisz koniecznie opowiedzieć o wadach! W sposób jak najbardziej kontrolowany. Twój rozmówca musi wiedzieć, że wadę znasz wzdłuż, wszerz i na wylot. Co więcej, musi mieć wrażenie, że gdyby nie ta wada, produkt/usługa/informacja/przekaz/osoba nie byłyby takie same. Ba! Zapewne miałyby inne, gorsze i być może trudne do wyłapania, niezauważalne wady, co mogłoby skończyć się tragicznie (wada X jest wyborem mniejszego zła – gdyby jej nie było, wystąpiłaby dużo gorsza wada Y). Ewentualnie wymieniona przez Ciebie wada może... nie być wadą dla Twojego rozmówcy. O ile dla pracownika pracoholizm będzie oznaczał zaniedbywanie życia rodzinnego i towarzyskiego, o tyle dla pracodawcy będzie to szansa na zwiększone obroty, a tym samym większy zysk.

Bez względu na to, czy zdecydujesz się na opcję „wada X jest mniejszym złem niż wada Y”, czy na „wada X dla mnie, dla Ciebie będzie zaletą X”, wprowadzenie informacji o negatywnym aspekcie jedynie podkreśli Twoją wiarygodność i udowodni,

że jesteś osobą, która potrafi spojrzeć na sprawę obiektywnie – widząc zarówno atuty, jak i braki. Im większa wiarygodność, tym większy poziom zaufania, którym może Cię obdarzyć rozmówca. A jak wiadomo zaufanie to przewaga, która w przypadku konkurencji (innych możliwych decyzji/wyborów itp.) jest absolutnym asem w rękawie.

Z życia wzięte:

- Martynę czekała najważniejsza dotychczas rozmowa życia. Miała to być 15-minutowa rozmowa z rekruterem. Trzy miesiące temu, od razu po zakończeniu kształcenia w prawniczej szkole wyższej starała się o pracę w międzynarodowej korporacji, a wraz z nią 150 innych kandydatów z różnych krajów. Na tę chwilę pozostała ich już tylko dwudziestka najlepszych i tylko jedna osoba mogła dostać pracę.

Wycierając spocone ze stresu dłonie, uświadomiła sobie, że nie pamięta kompletnie nic z wczorajszej rozmowy z Anką, jej najlepszą przyjaciółką. Razem pół nocy opracowywały plan, dzięki któremu Martyna miała dostać swoją wymarzoną pracę. Nagle otworzyły się drzwi, asystent wykonał zapraszający gest, który wyglądał jak w zwolnionym tempie. Martyna wstała i na drżących nogach weszła do pokoju. Miała zapaść najważniejsza decyzja w jej karierze. Wóz albo przewóz. Taka szansa trafia się garstce osób na świecie, a świadomość tego dodatkowo utrudniała skupienie uwagi. Rozmowa się rozpoczęła.

Kilka godzin później Martyna ze łzami oczach pakowała swoje rzeczy w mieszkaniu. Do jej pokoju wparowała Anka:

- No i jak? Trzymałam kciuki cały dzień! Opowiadaj!
- Daj spokój – chlipała dziewczyna. – Kompletnie położyłam tę rozmowę. Na sto procent nie dostanę pracy... Anka zmarszczyła czoło.
- Tja... jasne... Już ja dobrze cię znam, tak tylko gadasz, a za chwilę otrzymasz telefon z gratulacjami!

Na te słowa Martyna kompletnie się rozkleiła, co uzmysłowiło Ance, że przyjaciółka wcale nie przesadzała. Po chwili Martyna zdała relację z przebiegu całej rozmowy. Była tak zestresowana, że zaczęła pleść trzy po trzy. Zamiast mówić o zrealizowanych projektach, doskonałym przygotowaniu do wykonywania zawodu i przygotowanych planach rozwoju firmy, zaczęła mówić o swoim trudnym dzieciństwie z ojcem, tyranem i pijakiem, który wpłynął na wybór jej życiowej ścieżki zawodowej. Nie chciała, żeby jej rodzina męczyła się z człowiekiem o socjopatycznych zapędach i postanowiła posiąść wiedzę, dzięki której wraz z mamą i rodzeństwem będą mogli wyrwać się z domowego kieratu.

Ance ciężko było to skomentować. Sama pracowała w firmie PR-owej i miała świadomość, że wplatanie w sprawy zawodowe „prywaty” nie wróży nic dobrego. Zwłaszcza że jej przyjaciółka miała jedną, jedyną szansę na to, aby zaprezentować się jako stonowana, zrównoważona

i powściągliwa przyszła młodsza pani prawnik korporacji. Z ponurego nastroju dziewczyny zostały wyrwane przez odgłos dzwonka do drzwi. Po chwili Anka, która poszła otworzyć, krzyknęła do przyjaciółki:

– Ktoś do ciebie!

Martyna wytarła chusteczką opuchnięte oczy i przeszła do pokoju gościnnego. Ku swojemu zdziwieniu ujrzała partnera korporacji, który przypadkiem zjawił się na rozmowie rekrutacyjnej. Chociaż był zaledwie kilka lat starszy od niej, prowadził ogromną firmę zajmującą się specyficznymi sprawami prawnymi. Konkretnie – sprawami beznadziejnymi. Gdy jakaś korporacja nie radziła sobie w sądzie, odzywała się właśnie do niego, a on... jak adwokat diabła zawsze wygrywał. Wszyscy pracownicy jego firmy byli niezwykle skuteczni. Nie zdarzały się u nich przegrane sprawy. Co ciekawe nikt nie wiedział, jak dobierają ludzi do swojej firmy, gdyż owiane to było wielką tajemnicą, podobnie jak techniki i strategie ich pracy.

– Witaj, mam na imię Paweł i chciałem ci powiedzieć, że... nie dostałaś tej pracy...

Martyny w ogóle to nie zdziwiło. Zastanawiała się jedynie nad tym, dlaczego pofatygował się osobiście. Zwłaszcza, że nie był pracownikiem, a partnerem jej wymarzonej firmy.

- Muszę przyznać, że zrobiłaś na mnie niemałe wrażenie. Mało kto potrafi w tak logiczny i analityczny sposób spojrzeć w swoją przeszłość, wyciągnąć z niej wnioski i podjąć na jej podstawie słuszne, choć radykalne kroki... – kontynuował mężczyzna.

Chociaż Martyna w stresie niewiele pamiętała z rozmowy rekrutacyjnej, okazało się, że zupełnie przypadkiem oczarowała Pawła swoją historią. Urzekło go to, że chociaż była bita i poniżana w dzieciństwie, potrafiła przekuć złe doświadczenia w siłę i niezłomność, którą wykorzystywała zarówno w życiu, jak i w pracy. W jej opowieści wyłapał wiele innych wątków. To, że nauczyła się szanować wszystko, co zsyła jej los, ponieważ przeżyła okres, gdy nie miała co jeść i gdzie mieszkać, bo ojciec przegrał rodzinny majątek w karty. To, że każdą porażkę przekuwała w naukę, że z każdego popełnionego błędu rzeźbiła kamienne schody, po których wspinała się na szczyt.

- Heroiczna walka, którą przeprowadziłaś w osamotnieniu jako dziecko, sprawiła, że jesteś teraz sobą. Z bagażem doświadczeń, wniosków i ogromnym dystansem do życia i siebie samej. Może nie docenili tego w korporacji, w której ubiegałaś się o pracę, ale u nas potrzeba dokładnie takich ludzi jak ty. W związku z tym chciałbym zaproponować ci pracę u nas.

Historia Martyny uświadamia, że ujawnianie wad może wyjść nam na dobre. To wady sprawiają, że jesteśmy bardziej ludzcy, a tym samym bardziej prawdziwi. Mniejsze lub większe dramaty, które przeżywamy, ukazują nasze emocje i naszą ludzką, słabą stronę. Kiedy pokazujesz swoje słabości, Twój rozmówca może nie tylko Ci współczuć, ale i – dzięki lustrzanym neuronom – współczuć również samemu sobie. Poczuć ulgę. Spuścić z tonu. Uwolnić swoje smutki, żale, łzy, opierając swoje bolączki na Twojej mniejszej czy większej tragedii. Gdy dasz rozmówcy możliwość pomocy w cierpieniu, nawet jeżeli miałby Cię jedynie wysłuchać, dasz mu możliwość, by sam dla siebie stał się lepszym człowiekiem – okazującym miłosierdzie, wsparcie i troskę. Dlatego Twój rozmówca będzie czuł większą satysfakcję z rozmowy, podczas której się wyżył, wypłaczysz i opowiesz o swoich smutkach. Jest mu łatwiej. Jesteś „ludzki” i też cierpisz, przeżywasz i tak samo jak on, masz wady i się smucisz.

Przeważnie z nieco mniejszym entuzjazmem Twój rozmówca będzie wspólnie z Tobą wychwalał... Twoje życie. Nie chodzi o zazdrość, zawiść czy brak chęci dzielenia Twojego optymizmu. Będzie go dzielił – tak jak będzie umiał. Jednak to, co osiągnąłeś i z czego jesteś dumny, może być dla Twojego rozmówcy zupełną abstrakcją, znajdującą się poza granicami jego możliwości, umiejętności i zdolności. Będzie się zatem cieszył razem z Tobą – choć nie do końca będzie rozumiał z czego, ponieważ... sam nigdy tego nie przeżył i być może nigdy nie przeżyje. Z tego właśnie powodu jego radość może sprawiać wrażenie pozornej i udawanej, choć wcale taka nie jest. Z pewnością jest niezręczna. Taka sama jak człowiek, który mając

masę swoich prozaicznych problemów, przysłuchuje się Twojej liście niekończących się sukcesów, które nie jawią się nawet poza granicami horyzontu jego przyszłych zdarzeń. Pamiętaj, że o sukcesach warto rozmawiać z tymi, którzy również taki sukces osiągnęli bądź są bliscy jego osiągnięcia. Gdy o sukcesie zaczniesz mówić tym, dla których jest on odległy – zostaniesz nie tylko niezrozumiany. Wyjdiesz na chwalipiętę i aroganta, co może Ci tylko niepotrzebnie podciąć skrzydła. Zatem o sukcesie i wychwalaniu życia rozmawiaj z tymi, którzy sukces osiągnęli. Jeśli jednak chcesz zacieśnić więzi z ludźmi, którzy uważają, że nic w życiu nie osiągnęli, a sukces to „duże słowo”, postaw na pogawędki o problemach. W ten sposób zapewnisz im możliwość współczucia Tobie (dzięki czemu poczują się lepsi) i przez odzwierciedlenie emocji – sobie samym.

Co natomiast zrobić w przypadku, kiedy nie masz problemów i nie wiesz, o jakich problemach prowadzić standardowy *small talk*? Dobre pytanie... i całkiem dobry problem!

Technika pozornych wad doskonale włącza współczucie i/lub obiektywizm. O ile nikt nie uwierzy, że Twoje życie jawi się tylko w różowych barwach, tak samo nikt nie uwierzy, że produkt czy usługa, którą sprzedajesz/dostarczasz, jest zupełnie pozbawiona wad. Informując o nich, pamiętaj o elemencie współczucia/obiektywizmu, który musisz dostarczyć rozmówcy. Dalszy etap doskonale wykorzystała Martyna. Patologiczną przeszłość przekuła w pracowitość i niezłomność, a nabyte w dzieciństwie napady lękowe nauczyła się zmieniać w silną potrzebę uprawiania aktywności fizycznej. Gdy odczuwała

nadchodzące mikrodepresje, natychmiast zajmowała się werowaniem paragrafów ustaw, co pochłaniało ją do tego stopnia, że zapominała o jakimkolwiek smutku. Jej historia była prawdziwa, więc wiarygodna dla odbiorców do tego stopnia, że mimo wszystko otrzymała ofertę pracy w znacznie lepszej i bardziej prestiżowej firmie, niż mogłaby sobie wymarzyć.

Opracowując pozorne wady swojego produktu, usługi bądź samego siebie, zastanów się, co by było, gdyby te wady rzeczywiście mocno uprzykrzały Ci życie. Jak byś sobie z nimi poradził? Czego byś potrzebował? Kiedy już do tego dojdiesz, opanujesz technikę pozornych wad do perfekcji!

Przykład:

- „Nasze szkolenie jest bardzo długie. W trakcie zaplanowaliśmy jednak kilka gier zespołowych i integracyjnych, a wiele materiałów opatrzonych jest interaktywnymi prezentacjami whiteboardowymi”. (Nikt nie lubi długich szkoleń, bo zazwyczaj nużą i nic się z nich nie wynosi. Jeżeli natomiast są prowadzone w alternatywny, ciekawy i angażujący sposób, nikt nie będzie miał problemu z czasem ich trwania).
- „Obroty działu samochodowego są o połowę mniejsze niż w zeszłym roku. O 70% natomiast wzrosła sprzedaż sprzętu AGD, a o 100% elektronarzędzi, w związku z czym osiągnęliśmy łączny obrót wyższy o 35% w porównaniu do ubiegłego roku”. (Tu tłumaczyć nic nie trzeba.

W jednym dziale trochę mniej, w innym trochę więcej, efekt końcowy na plus, więc pozorna wada jak znalazł).

- „Może to nie jest męskie, ale uwielbiam komedie romantyczne. Zawsze oglądałem je ze starszą siostrą, jak zostawaliśmy razem w domu, dzięki temu mamy do tej pory superwięź”. (Kiedy facet powie tak na pierwszej randce, większości kobiet mocniej zaświecą się oczy).

5. Technika morału

Pamiętasz bajkę o Czerwonym Kapturku? O królewnie Śnieżce? Czy chociażby piosenkę *Była sobie żabka mała*? Każdą z nich łączy jedna rzecz. Nie, nie morał... Storytelling! Na wcześniejszych stronach został wspomniany, natomiast tu – musi zostać omówiony nieco szerzej, ponieważ to na nim opiera się technika morału.

Morał, jak zapewne wiesz, jest swego rodzaju puentą, zakończeniem, z którego płynie nauka. Zbiorem zasad o charakterze pouczającym. Problem w tym, że tego typu pouczające zasady nie mają żadnego wydźwięku, jeżeli nie są ubrane w odpowiednią historię...

Z życia wzięte:

- Swego czasu do życia powołane zostały cztery żywioły. Każdy z nich pełnił ściśle określoną funkcję. Słońce – grzało, Wiatr – chłodził, Ziemia – osuszała, a Woda – zwilżała.

Żywioły żyły w harmonii i zgodnie realizowały swoje ważne zadania. Pewnego dnia pomiędzy Słońcem a Wiatrem rozgorzał wielki spór. Każde z nich twierdziło, że jest najpotężniejsze. Wiatr szumiał między drzewami, zrzucając z nich liście. Wpadał przez okna domów, ochładzając w nich powietrze. Strącał ludziom czapki z głów, by pokazać swą potęgę. Ponadto dął z całych sił, naganiając chmury, by zasłaniały promienie. Słońce zaś wyglądało zza obłoków i świeciło ciepłym światłem. Ogrzewało każdego, kto znalazł się w zasięgu. Dodawało roślinom otuchy, zachęcając do rozwoju. Zapraszało zwierzęta do leniwego wylegiwania się i pozytywnie nastrajało ludzi do życia. Każdy z żywiołów panował nad inną siłą i był niezwykle potężny. Słońce i Północny Wiatr nie mogli jednak dojść do porozumienia i postanowili rozstrzygnąć spór. Nagle Wicher dostrzegł kroczącego drogą wędrowca. Zaproponował, że za najpotężniejszego zostanie uznany ten, kto zmusi go do zdjęcia płaszcza. Ledwie Słońce przystało na propozycję, Wiatr zaczął wiać, próbując zerwać odzienie wędrowca. Im silniej hulał, tym młodzieniec szczelniej otulał się płaszczem. Tymczasem Słońce bez najmniejszego wysiłku po prostu grzało i czekało na dalszy ciąg wydarzeń. W pewnym momencie, zmęczony Wiatr przestał dmuchać, żeby złapać odrobinę powietrza do zmęczonych płuc. W tym czasie Słońce, świecąc bezustannie, ogrzało wędrowca tak bardzo, że postanowił ściągnąć z rozgrzanych pleców płaszcz. Dzięki swojemu mądrymu podejściu i łagodności Słońce wygrało zakład. Udowodniło tym samym, że prawdziwa potęga nie tkwi

w brutalności, tylko w łagodności i życzliwości, którymi ogrzewamy serca innych. Wiatr zrozumiał, że perswazja jest skuteczniejsza niż przemoc.

Wiatr Północny i Słońce jest jedną z bajek greckiego pisarza Ezopa. Jego opowieści są popularne do dziś. Równie popularne były w domu Bartka, któremu ojciec zawsze czytał je wieczorami na dobranoc do poduszki. Bartek był jednym z tych chłopców, którego rodzice zawsze pilnowali, aby wcześniej wracał do domu. Nawet gdy miał już 16 lat, punkt 20:00 wieczorem stał na baczność w progu domu. Być może też miałeś takich znajomych, którzy mieli obowiązek stawiać się w domu o określonej porze? Pamiętam, że z perspektywy Bartka nie było to sprawiedliwe. Inni mogli bawić się do 21:00. Tylko on jeden, jedyny musiał wracać do domu na 20:00. Wtedy Bartek nie rozumiał, że jego rodzice nie robili tego po to, aby zrujnować mu dzieciństwo. Zachowywali się tak dlatego, że się o niego bali i oczami wyobraźni widzieli czających się w zaułkach kryminalistów i morderców. Bądź co bądź, psuło to zabawę i Bartek czasem się buntował, przez co od czasu do czasu wracał później, niż oczekiwali. Prośby i nakazy rodziców ignorował w różnych sytuacjach. Nie był w tym jednak osamotniony. Takie „drobne” przekraczanie granic zdarzało się wszystkim jego znajomym. Zapewne i Tobie nieraz się przydarzyło.

Z obecnej perspektywy osoby dorosłej możesz z całą pewnością zaświadczyć, że choć i Tobie zdarzało się pewne (powiedzmy

„niedozwolone”) rzeczy robić, wtedy były one pod Twoją całkowitą kontrolą. A przynajmniej tak Ci się wydawało. Tak samo myślał Bartek. Nawet jako dzieciak nie wsiadłby z nikim obcym do auta, nie wypiłby, nie zjadłby czegokolwiek, co dawałby mu obcy, nie poszedłby z nowo poznaną osobą nie wiadomo gdzie. Wychodził z założenia (być może podobnie jak Ty): „Nie zrobiłbym nic, co byłoby niebezpieczne, więc... czego tu się bać?!”.

Z jednej strony, Bartek, który potrzebował więcej wolności, miał rację. Z drugiej, jego rodzice starali się jedynie dmuchać na zimne, ponieważ chcieli uchronić syna przed tym, czego on, w ich mniemaniu, nie mógł się w ogóle spodziewać. Jako dorośli obawiali się znacznie bardziej tragicznych zdarzeń niż te, o których Bartek mógłby choćby pomyśleć. Dziś Bartek jest dorosły, żyje i ma się dobrze. Sam jest ojcem dwóch urwisów, którym wciąż tłucze do głowy, żeby na siebie uważali. Z czystej, rodzicielskiej troski. Choć daje swoim synom odrobinę więcej przestrzeni, niż sam otrzymał, rozumie, czym jest strach o życie i zdrowie własnego dziecka.

To, że czarne scenariusze, które snuli rodzice Bartka, się nie przytrafiły, wyniknęło z trzech rzeczy. Po pierwsze, z pewnością był to rozsądek ich syna i pomimo łamania nakazów – jego uważność i przezorność. Po drugie, było to wychowanie, dzięki któremu owych cech nabrał. Po trzecie, zwykłe ludzkie szczęście. Nie wierzysz? Wejdź zatem na jakąkolwiek stronę i poczytaj o kolejnych zaginięciach, śmiertelnych wypadkach i tragicznych sytuacjach, które spotkały inne – równie odpowiedzialne

i myślące nastolatki. Podobnie jak Bartek przestrzegali zasad rodziców. W ich przypadku wystarczył tylko jeden raz. Ten jeden raz za dużo. I puf! Zapisali się na kartach historii jako ofiary morderstw, porwań, gwałtów... Myślisz, że miały mniej rozumu od Bartka czy Ciebie? Czy może raczej... mniej szczęścia?

Co ciekawe, Bartkowi zdarzało się przymykać oko tylko na niektóre zakazy rodziców. Inne traktował jak absolutną świętość. Nigdy nie palił papierosów, nie brał narkotyków, zawsze szanował kobiety i starszych. Był po prostu „spoko gościem”, który ogólnie rzecz biorąc, nikomu nie wadził i nie robił krzywdy. Co jednak sprawiło, że pewne nakazy łatwiej było mu zignorować, a inne nie?

Już spieszę z odpowiedzią! Był to... storytelling! Czyli umiejętność opowiadania, którą posiada każdy z nas, chociaż nie każdy z nas wykorzystuje, a powinien, bo historie są czymś, co pamięta się przez lata, a nawet dziesiątki lat! To, co było Bartkowi przekazane przez rodziców w formie storytellingu, chłopak przyjmował bez zastrzeżeń. Wytyczne przedstawione w standardowej rozmowie, poparte przez matkę i ojca logicznymi argumentami, modyfikował pod swoje racje. Nakazy i zakazy, które bardziej go straszyły, aniżeli uczyły, po prostu zupełnie odrzucał. Przemawiała nie sama treść, lecz to, w jakiej formie była zakłęta.

Wiele opowiedzianych bajek, w tym ta wspomniana wcześniej – *Wiatr Północny i Słońce*, sprawiły, że Bartek wypracował swój

własny kręgosłup moralny. Wartości, którymi kierował się w życiu. Przekonania, które dla niego samego stanowiły jedyną i słuszną prawdę. Dzięki temu, że jego ojciec wieczorami czytał mu przeróżne opowiadania z morałem, już jako dziecko zbudował obraz człowieka, którym chciałby być. To z nich zaczerpnął łagodność, dobrotliwość, honorowość i prawdomówność. Dzięki nim wyrósł na dobrego człowieka. Dzięki nim nabrał na tyle rozumu, że nawet gdy łamał zakazy rodziców, nie dopuszczał do sytuacji, kiedy potrzebowałby... szczęścia. Na którego ilość – jak pokazują doniesienia o porwaniach i morderstwach – niestety nie mamy wpływu. Choć, jak mówi powiedzenie, są i tacy, którzy mają więcej szczęścia niż rozumu, w kwestii ochrony zdrowia i życia zdecydowanie nie warto ryzykować. Nigdy nie wiadomo, czy zabawa w rosyjską ruletkę, wypełniona adrenaliną i ekscytacją, nie zakończy się „niefartownym” wystrzałem śmiertelnościowego pocisku.

To, że Ty też kierujesz się pewnymi zasadami, regułami i normami, również ściśle wiąże się z tym, że miałeś okazję wysłuchać dobrze opowiedzianą historię, która została z Tobą do dziś. Z pewnością pamiętasz jeszcze Czerwonego Kapturka: sama szła przez las, matka kazała jej iść do chorej babci i nie zbacać z drogi. Wyskakuje wilk, potem sprawy nabierają tempa i gdy dochodzi do domku, okazuje się, że babcia jakoś dziwnie wygląda. Na koniec Kapturka pożera zwierzę, ale wszystko kończy się dobrze, bo przychodzi leśniczy i rozpruwa basiora, ratując dziewczynkę i babcię! Chociaż wersji tej konkretnej bajki jest bardzo wiele i każda ma nieco inne przesłanie, wszystkie niosą

ze sobą ostrzeżenie, że **nie należy zbaczać z drogi i rozmawiać z nieznajomymi**. Dodatkowo ukazuje, że **dorośli mają rację i warto ich słuchać, żeby nie stała nam się krzywda**. To teraz zastanów się i odpowiedz sobie szczerze: jak często chodzisz na skróty ciemnymi uliczkami? jak często zdarza Ci się rozmawiać z tajemniczo wyglądającymi nieznajomymi? szanujesz zdanie swoich rodziców/dziadków? W związku z tymi pytaniami: jak myślisz, skąd biorą się u Ciebie określone reakcje na dane sytuacje? Bo ktoś Ci nakazał? Czy może wpoił pewną naukę, poprzez dobrze opowiedzianą historię?

Pamiętasz królewnę Śnieżkę, którą macocha – zła królowa, próbowała zabić na wiele sposobów? Bidulka musiała schronić się u krasnoludków, a i tak nie uniknęła otrucia. Na całe szczęście pojawił się książę, który zachwycony jej urodą (bo raczej nie bogatym wnętrzem, skoro leżała na wpół martwa), postanowił ją pocałować i odczynił zły urok, a królowa, nie mogąc znieść, że pasierbica nadal żyje, sama zeszła z ziemskiego (choć bajkowego) padołu, eksplodując ze złości. Morał, który niesie ta bajka, mówi o **niszczącej sile zazdrości i nienawiści**, która nie dość, że nie buduje, to może jedynie **niszczyć i burzyć**. Ile razy sam hamowałeś w sobie zawiść dla dobra relacji? Bądź łagodzień czyjąś zazdrość i nienawiść, żeby nie wywoływać waśni?

Jest cała masa wspaniałych historii. Bajek z morałem, które znasz lub kojarzysz. Na których wspomnienie morał i puenta pojawiają się w głowie samoistnie. Dzięki którym, Drogi Czytelniku, jesteś... dokładnie taki, jaki jesteś.

Jak widzisz bajki, a właściwie storytelling opatrzone na końcu morałem, posiadają ogromną moc! To ta moc sprawiła, że Bartek (czy ktokolwiek, kto kiedykolwiek słuchał tych bajek z rozdziawioną z uwagą dziecięcą buźką) zbudował swoją własną prawdę i moralność! To te historie, które utkwily w jego pamięci, zbudowały określone **przekonania** i **wartości**. To one stawiały na drodze jego życia ostrzegawcze światła. W momentach zagrożenia, w ramach przebiegu rosządku nastolatka, niczym światła drogowe jaśniały żółtym lub czerwonym blaskiem, ostrzegając lub chroniąc go przed złem.

Bartek przeważnie stosował się do zasad panujących w domu. Miał natomiast różnych znajomych. Jedni kompletnie nie przestrzegali wytycznych rodziców – przez co ignorowali potencjalne zagrożenia. Drudzy sprawiali wrażenie bardziej „posłusznych” wpojonym przez rodziców prawdom, przez co nigdy nie dali się namówić na żaden ekstremalny wypad. Być może ci drudzy wysłuchali za dzieciaka masę moralizatorskich bajek i bali się tego, czego tylko można się obawiać, a tych pierwszych ominęły wszystkie bajki, bo... rodzice zwyczajnie nie mieli czasu na ich czytanie swoim dzieciom?

Równie dobrze na potrzebę łamania domowych zasad mogły wpłynąć temperament, osobowość czy chociażby młodzieńczy bunt. Z pewnością nie można powiedzieć, że dobre historie stanowią remedium na wszystko. Zdarza się, że i one nie pomogą, a kręgosłup moralny, który będziesz chciał przy ich pomocy ustawić, na złość wykrzywi się w zupełnie przeciwną stronę. Jeżeli opowieści są opowiadane szczerze i z zaangażowaniem,

dodają bajarzowi autentyzmu i energii. Czasem ten pokrzywiony kręgosłup moralny lepiej nastawić raz, a szybko. Bywa, że taki cios, złożony z prawdy i prostoty, jest lepszy niż ubieranie czegoś w metaforę.

Stare indiańskie przysłowie mówi, że można doprowadzić konia do wodopoju, ale nie można zmusić go do picia. Wielokrotnie zdarza się tak, że próba wpojenia komuś moralnych prawd kończy się oporem. Niepowodzenie nie wynika z głupoty tego, który nie chce przyjąć prawdy. Wynika z braku zaufania do tego, który te prawdy oferuje. Przy czym za brak zaufania odpowiada tylko i wyłącznie... marna jakość relacji. Na szczęście *Relacje? Masz rację!* rozwiązuje dany problem raz na zawsze.

Drogi Czytelniku, możesz mieć pewność, że technika morału sprawi, że słuchacz zainteresowany opowiadaną historią nie tylko **chwilowo** zmieni **punkt widzenia**. Efekty zastosowania tej techniki będą miały charakter **długofalowy**. Być może przedstawione przez Ciebie w odpowiedni sposób prawdy zostaną z Twoim rozmówcą do końca życia.

Sztuka opowiadania jest jednym z najprostszych, a zarazem najlepszych narzędzi, jakie posiadasz w swoim arsenale. Odpowiednio przygotowane historie mogą zmienić myślenie nawet najbardziej zatwardziałej głowy.

Wykorzystanie tej techniki opiera się na **stworzeniu historii** (a najlepiej opowiedzeniu prawdziwej – co będzie wyczuwalne dla słuchacza na poziomie nieświadomym) oraz dodaniu na jej

końcu **określonego morału**. Morał powinien **odwieść** Twojego rozmówcę od czegoś lub **ukierunkować** do podjęcia danej decyzji bądź dokonania określonego wyboru. Możemy mówić zarówno o swoich doświadczeniach, jak i doświadczeniach innych, znanych nam osób. Jeżeli chcemy kogoś do czegoś przekonać, mówimy o **pozytywnych** konsekwencjach. Analogicznie, jak chcemy kogoś od czegoś odwieść – skupiamy się na **negatywach**. Istotna jest tu końcówka historii, która tworzy tak zwany **morał**. Chociaż mózg Twojego rozmówcy zapewne będzie się domyślał, jaki jest finał danej historii – przez to, że lubimy słuchać o tym, o czym już wiemy – **morał** dodatkowo wzmocni siłę Twojego przekazu i tym bardziej upewni słuchacza, że **dany wybór jest dobry bądź zły**.

Przykład:

- Twój przyjaciel Oskar chce kupić sobie samochód, na który go nie stać. Ma jeszcze kilka długów i kredytów do spłacenia. Chcąc uchronić go przed kolejnym bezsensownym zakupem, podejmowanym pod wpływem emocji i chwili, opowiadasz mu historię o swoim znajomym Wieśku. Zarysowujesz podobne tło wydarzeń, które otacza Oskara i jego bliskich. Nadając historii dynamiki, opowiadasz o wielu złych decyzjach zakupowych, które doprowadziły Wieśka do ruiny. Dodajesz specjalne „smaczki”, które mają **wstrząsnąć** Twoim przyjacielem i wywołać konkretne **emocje**, dzięki którym historia zostaje w pamięci na dłużej. Wiedząc, że Oskar całe życie unikał alkoholu, puentujesz opowieść tym, że Wiesiek zatracił się w nałogu

i po zerwaniu kontaktów ze wszystkimi bliskimi osobami zapił się na śmierć. *Summa summarum*, udaje Ci się odwiedzić przyjaciela od zakupu drogiego auta, a przy kolejnych wydatkach zawsze zastanawia się kilka razy: „Czy to faktycznie jest mi niezbędne w tej chwili?”.

Wykorzystując tę technikę, pamiętaj, że im więcej szczegółów dopowiesz (tj. miasto/miejscowość, imiona/nazwiska, konkretne daty/czas itp.), tym historia będzie bardziej wiarygodna i bardziej poruszy wyobraźnię słuchacza. Im więcej silnych emocji wywołasz, tym historia silniej wyryje się w podświadomości. Im bardziej zaangażujesz słuchacza, tym łatwiej będzie mu odnaleźć analogię do swojego życia. Wtedy morał wyłoni się sam i będzie nie tylko absolutnym oświeceniem, ale i prawdziwą świętością! Sygnalizacją świetlną, która zapali się znakiem ostrzegawczym zawsze wtedy, gdy zauważy, że jego losy przyjmują podobny obrót do tych opowiedzianych w historii. Opowieści mają magiczną moc! Korzystaj z nich śmiało!

Silne techniki perswazji

1. Technika łaskawości

Technika łaskawości, podobnie jak wszystkie inne techniki z kategorii silnych, jest mocno związana z naszą sferą podświadomą, w której się rodzi, żyje, umiera. To gdzieś tam głęboko w podświadomości mamy stworzony obraz nas samych, posiadających cechy ludzkie, których występowanie, jak i natężenie jest kwestią szalenie subiektywną. Chodzi o to, że o ile

w naszych oczach możemy być „dobrzy i empatyczni”, w oczach innych możemy wypaść zupełnie odmiennie. W końcu nie ma jako takiej możliwości zmierzenia dobra, empatii i całej gamy innych, typowo ludzkich cech. Dlatego są one subiektywne i Ty widzisz je inaczej niż ktokolwiek inny.

Na pewno byłeś kiedyś świadkiem sytuacji (bądź sam byłeś jej aktywnym uczestnikiem), kiedy w wyniku splotu wydarzeń doszło do sprzeczki/niezgody. Jak to zwykle bywa, zaczęło się od dyskusji na temat X, w ramach której dwie strony przedstawiały kompletnie różne wnioski i punkty widzenia. Po chwili rozmowa się zagęściła i... do dyskusji włączyły się **emocje**, które podczas próby osiągnięcia względnego porozumienia i zgody zdecydowanie pełnią funkcję **cichego sabotażysty** usiłującego dolać więcej oliwy do ognia. (Dlatego tak istotna, ważna i skuteczna jest metoda FUKO, o której pisałam w rozdziale IV).

Gdyby każda kłótnia była pozbawiona emocji i bazowała jedynie na **faktach**, w ogóle nie dochodziłoby do patowych sytuacji. Takich, w których przez pozornie głupią sprzeczkę wieloletnie przyjaźnie, relacje bądź całe rodziny rozpadają się z hukiem raz na zawsze. Ludzie na spokojnie analizowaliby sytuację, wspólnie dochodziliby do wniosku, że A to A, a B to B. Potrafiliby ustalić, jaki mają do tego stosunek, z czego on wynika, a następnie, zupełnie na sucho, wspólnie wypracowaliby rozwiązanie kompromisowe.

Niestety życie przynosi zupełnie inny obrót spraw, ponieważ człowieczeństwo w dużej mierze składa się z **emocji**. Większość

decyzji, które podejmujesz, jest oparta na Twoich emocjach! To one (zazwyczaj sprzężone z dobrą reklamą) decydują o tym, co kupisz, co wybierzesz lub czy dasz piątaka na kolejną organizowaną zbiórkę. Choć brzmi to mało realnie, taka jest prawda – jak zostanie kupione Twoje serce, zostaniesz kupiony cały Ty.

Na tym właśnie polega technika łaskawości. Na pełnym **odrzuć logikę oraz fakty**. Na ich miejsce wchodzi argumenty odwołujące się do Twoich emocji, związanych z Twoją subiektywną oceną samego siebie jako człowieka, który (pomimo popełnionych błędów) w ogólnym rozrachunku jest osobą **dobrą, życzliwą i łaskawą**, która (mniej lub bardziej) potrafi **współczuć i wybaczać**. Zazwyczaj nie myślimy o sobie źle w kontekście własnego człowieczeństwa. Dlatego ta technika jest tak skuteczna.

Z życia wzięte:

- Piotrek odrobinę przesadził na firmowej imprezie. Wypił kilka głębszych i zupełnie odleciał. Dopiero po kilku dniach z opowieści kolegów dowiedział się, że zdradził swoją żonę Martę z sekretarką. Niestety „dziwnym zbiegiem okoliczności” pewien „życzliwy” dokładnie w tym samym dniu poinformował o tym również żonę Piotrka.

Jako że małżonkowie znali się od liceum, kobieta znała Piotra „na wylot”. Zawsze imponował jej jego urok, wdzięk i ekstrawertyczna lekkość dopasowywania się do środowiska. Sama była raczej cichą myszką, która

chętnie chowała się za silnym i pewnym ramieniem męża. Informacja o zdradzie wstrząsnęła Piotrem tak bardzo, że początkowo kompletnie w to nie wierzył. Dopiero gdy znajomi pokazali mu nagrania z firmowej kamery, uświadomił sobie, że faktycznie to zrobił. Skrzywdził Martę. Swoją ukochaną żonę. Wiedział, że ona mu tego nie wybaczy. Wielokrotnie rozmawiali o zdradzie i kobieta zawsze podkreślała, że może zrobić wszystko – byle nie to. Dla niej oznaczało to tylko jedno. Rozwód.

Gdy Piotr dowiedział się o sytuacji, był kompletnie załamany. Wiedział, że popełnił ogromny błąd i że wina leży całkowicie po jego stronie. Postanowił, że musi przekonać żonę, że „taki” nie jest. Zmieni pracę i środowisko, które było dla niego toksyczne. Zerwie kontakty ze wszystkimi, których nie lubi Marta. Zacznie się lepiej odżywiać, o co zawsze go prosiła. Będzie nawet razem z nią ćwiczył wieczorami z Chodakowską, byle tylko przy nim została...

Prawda była taka, że Piotr miał ostatnimi czasy problemy z alkoholem. Wyścig szczurów w firmie i niedawna degradacja z zajmowanego stanowiska sprawiły, że mężczyzna bardzo się pogubił i stracił pewność siebie. Na zewnątrz pokazywał zupełnie coś innego. Wiedział, że wiele osób przyzwyczało się do tego, że jest silną osobowością. Pewną siebie podporą, która nie może się załamać. Ukojenie znalazł w kieliszku, który na firmowej integracji okazał się dla niego zgubny.

Nie planował pokrętnie tłumaczyć swojego zachowania. Chciał za wszelką cenę wynagrodzić to Marcie i pokazać, że to ona jest, była i będzie dla niego najważniejsza. Wiedział, że jeżeli nie „rozegra” tego w odpowiedni sposób, kobieta po prostu odejdzie i już nigdy nie będzie mógł zaleczyć ran, które jej zadał. Gdy wrócił po pracy do domu, ku jego zaskoczeniu, Marta siedziała w kuchni gotowa na rozmowę. Piotr, który doskonale operował technikami perswazji, skorzystał z techniki łaskawości. Po długich przeprosinach i wyjaśnieniach, w których opowiedział o swoich problemach z alkoholem i trudach związanych z koniecznością dźwigania wszystkiego na swoich barkach, zaczął odwoływać się do człowieczeństwa żony. Chciał zrobić wszystko, aby ją zatrzymać. Zaczął więc mówić o tym, że są idealnie dopasowani i na pewno nigdy nikogo takiego już nie znajdą. Mówił o dzieciach – o tym, jak one przeżyją ich rozstanie. Zaczął również mówić o sobie, o tym, że bez niej sobie nie poradzi i że jest jego jedynym szczęściem i światłem w sercu. Z jego ust padło bardzo wiele słów, pełnych goryczy, smutku, żalu i zawodu, który zadał nie tylko jej, ale przede wszystkim samemu sobie. W swoim monologu wielokrotnie podkreślał jej dobroduszość, ciepło, które roztaczała, i miłość, którą obdarowywała go każdego dnia.

Po długich wywodach Marta wybaczyła Piotrowi. Ale – Drogi Czytelniku – to nie wszystko. Okazało się, że „zdrada” została... sfingowana. Co więcej brała w niej udział

Marta! Piotr od wielu miesięcy był zamknięty i nie sposób było go otworzyć. Coraz częściej zaharowywał się do kompletnego wyczerpania. Nie chciał i nie próbował na ten temat rozmawiać. Nawet z Martą, która wszelkimi sposobami próbowała zatrzymać jego pędzące w przepaść życie. Piotr miał jedynie częściową świadomość tego, że staczał się psychicznie i fizycznie. Rodzina i przyjaciele nie mieli możliwości trafić do niego przez twardą, „męską” skorupę, którą zbudował przed całym światem. Mężczyzna dusił w sobie wszystkie trudne emocje, co zupełnie go wykańczało. Każdego dnia było coraz gorzej. Marta i jego najlepszy przyjaciel z pracy (przy drobnej pomocy sekretarki) upozorowali zdradę. Znali Piotra i wiedzieli, że jest osobą, która musi się odbić od dna, aby uzmysłwić sobie, że jest już o krok, aby rzeczywiście je osiągnąć i pogрузić życie swoje i swoich najbliższych. Wiedzieli, że zdrada będzie niczym kubek zimnej wody, dzięki któremu oprzytomnieje.

W związku z tym, czy faktycznie zadziałała tu technika łaskawości, skoro to... żona uknuła podstęp z niewiernością? Jak najbardziej. Prawda jest taka, że Marta po wielu miesiącach podejmowania prób dotarcia do męża była już tym bardzo zmęczona. Jego zachowanie odbierała jako egoistyczne. Kochała go, lecz czuła się odrzucona, odtrącona i niepotrzebna. Mąż nie tylko nie chciał wpuścić jej do swojego świata. On ją wręcz usunął ze swojego życia. Jako że dotychczas byli nierozłączni, bardzo ją to martwiło i raniło. Nigdy wcześniej się tak nie zachowywał. Odciął się i porzucił ją mentalnie kilka miesięcy

temu. Każdego wieczoru „zdradzał” ją z butelką wódki. Stawał się wtedy wulgarny i ordynarny. Wielokrotnie ją wyzywał i jej ubliżał. Chociaż walczyła i próbowała bardzo długo, pewnego dnia zaczęła zauważać, że brakuje jej sił. Wtedy też faktycznie przemknął jej przez myśl rozwód. Na szczęście zjawił się przyjaciel z pomysłem doprowadzenia do czegoś, czego Piotr nie mógłby sobie nigdy wybaczyć. To z nim uknuła cały spisek.

Blokady Piotra sprawiły, że małżeństwo bardzo się od siebie oddaliło. Przy czym rozmowa, którą przeprowadzali po „zdradzie”, była szczerą i bardzo poruszyła Martę. Chociaż czuła się zdradzona w inny sposób, właśnie wtedy, reagując na zupełnie pozbawione merytorycznych argumentów słowa Piotra, podjęła decyzję o tym, że zostanie z nim na zawsze, choćby nawet kiedyś doszło do faktycznej zdrady. To technika łaskawości sprawiła, że Marta zobaczyła **w sobie człowieka**, którym zawsze chciała być. Człowieka, który w trudnej sytuacji okaże łaskę i litość. Nigdy nie mówiła o tym Piotrowi, ale właśnie tamta przemowa nie tylko zadziałała na jej wyobraźnię, ale również poruszyła jej serce.

Na całe szczęście, łaskawy okazał się również Piotr, kiedy po wszystkim dowiedział się, że cała ta zdrada była farsą, w której odegrał główną rolę... Ale to już zupełnie inna historia!

Przykłady:

- Młoda kobieta, która chcąc nową torebkę, robi „maślane oczy” i dziecięcym głosem o nią prosi. Dziwnym trafem

akurat jest przy niej niezwykle bogaty i znacznie starszy partner, który nie może jej odmówić. Technika łaskawości często jest wykorzystywana przez kobiety, łatwo wchodzące w stosunkach międzyludzkich (analizie transakcyjnej) w rolę dziecka, oraz przez mężczyzn – bez trudu wchodzących w rolę rodzica. Zarówno jedni, jak i drudzy unikają relacji dorosły–dorosły. Kobiety, wchodząc w rolę „dziecka”, automatycznie poszukują mężczyzn, którzy mają potrzebę bycia „rodzicem”. Mężczyźni wchodzący w rolę „rodzica”, równie szybko znajdują swoje nieporadne „dziewczynki”. Mamy wtedy klasyczną sytuację, gdzie zdrową relację dwojga dorosłych imituje anormalna relacja: dorosły „rodzic” – dorosłe „dziecko”. Spójrz na założyciela *Playboya* – Hugh Hefnera i wszystkie jego króliczki! Można? Można. „Łaskawca” będzie łaskawy, bo taki lubi być i czuje się z tym dobrze, i z pewnością znajdzie takie osoby w swoim otoczeniu, które na owej łasce chcą się oprzeć. Koniec końców trafi swój na swego.

- Wszelkie zbiórki charytatywne wypełnione wzruszającymi zdjęciami i treściami o chorobie/śmierci/smutku/trudzie itp. Ludzie na nie reagują, bo chcą myśleć o sobie jako o osobach pomocnych, wspierających i ogólnie rzecz biorąc – lepszych. Czasem poprzez pomoc zmywają z siebie przeróżne mniejsze i większe „grzeszki” wobec bliźniego swego. Pomagając, dają „coś” komuś. Jednocześnie dają sami sobie świadomość, że zrobili „coś” dobrego.

2. Technika zmiany przekonań

Twoje wartości, przekonania i związane z nimi przyzwyczajenia to jedne z najsilniejszych filarów, które definiują Ciebie jako niepowtarzalną i unikatową jednostkę. Część z nich została zbudowana poprzez zaszczepienie przez rodziców prawd moralnych. Inne powstały w wyniku Twojej umiejętności obserwacji otoczenia oraz wyciągania wniosków. Pewne, spotkały się z trafnymi argumentami kontrującymi i zostały zmodyfikowane. Niektóre pod wpływem pochwał bądź krytyki wzmocniły się jeszcze bardziej.

Przekonania i wartości są dla nas rzeczą tak powszechną jak to, że istnieje grawitacja, o poranku wstaje słońce, a niebo nocą zdobią gwiazdy. Wierzymy im tak bardzo jak temu, że nas poparzy wrzątek lub ogień. Mamy co do nich tak silne przeświadczenie jak do tego, że planety krążą wokół Słońca.

Przekonania i wartości to jedne z najtrudniejszych rzeczy do podważenia i złamania. Dlatego ta technika ich nie dezawuuje. Ona je... popiera, aby następnie wskazać rozmówcy fakt mówiący o tym, że... są one uzależnione od czasu. Często bowiem nasze przekonania nie podlegają z upływem czasu żadnej weryfikacji, a powinny, ponieważ zmiana okoliczności powinna wprowadzać zmianę zachowań wynikających z przekonań, a to z kolei najprawdopodobniej wyjdzie na korzyść zarówno nam samym, jak i otoczeniu.

Za długie gotowanie tego samego „sosu” może w dłuższej perspektywie sprawić jedynie zwarzenie, przepieczenie lub zupełne spalenie potrawy. Identyczna zasada dotyczy nas. Kiedy atmosfera/sytuacja staje się gorąca, warto czasem schować honor do kieszeni i na chwilę porzucić przekonania. W napiętej chwili mogą być bombą, która może wybuchnąć nie tylko na nas samych, ale i na wszystkich wokół. Tkwienie „we własnym sosie” to nic innego jak bierne zachowanie, które wygodnie pozwala... nie zmieniać przekonań. Umożliwia uniknięcie konieczności aktywnego działania, na które... czasem może być za późno. Słyszałeś o syndromie gotującej się żaby? Siedziała w garze, w którym woda była stopniowo podgrzewana. Jako płaz mogła dostosować temperaturę swojego ciała do otoczenia. Lecz nie mogła się zaadaptować do wrzątku. Kiedy woda była na granicy zagotowania, biedaczka próbowała wyskoczyć. Problem w tym, że wszystkie swoje siły wykorzystwała na dostosowywanie się do coraz gorętszej wody. W końcu umarła. Można by rzec, że była **przekonana**, że nawet przy trudnych warunkach środowiska uda jej się wyskoczyć. Jednak zawczasu, kiedy miała realną szansę na uratowanie swojej żabiej egzystencji, **nie podjęła żadnego działania**. Wołała być bierna. Dlatego umarła. Nie zabiła jej wrząca woda, tylko brak **odpowiedniej reakcji w odpowiednim czasie**.

Pamiętasz Kopernika? „Wstrzymał Słońce, ruszył Ziemię”? Swoją teorią obalił **przekonania** wielu ludzi. Czy było im łatwo uwierzyć w „nowe”? Czy było im łatwo zrobić cokolwiek, by – poza zaprzeczeniem – móc ustosunkować się do jego odkrycia?

Zdecydowana większość podjęła decyzję o zanegowaniu i... braku podjęcia działania weryfikującego. W końcu – skoro „nic” nie robisz, nie musisz za „nic” odpowiadać. Prawda? To trochę jak podczas głosowania na nowy rząd. Kiedy po niedługim czasie od wyborów okazuje się, że przedstawiciele wybrani w demokratycznych wyborach nie do końca się sprawdzają, ludzie zaczynają na ten temat rozmawiać i szukać „winnych” wśród tych, którzy na nich głosowali. W mniemaniu wielu, względnie bezpieczni od wszelkich oskarżeń będą ci, którzy nie głosowali w ogóle. Dlatego tak wielu ludzi w naszym kraju nie chodzi na wybory, bo wybór – czyli aktywne działanie w sprawie – wiąże się z wzięciem odpowiedzialności za swoje decyzje. Skoro nawarzyło się piwa, to trzeba je wypić. Jeśli w ogóle nie przystąpi się do warzenia, to... nie trzeba pić wcale...?

Jest to oczywiście mylny pogląd, ponieważ brak działania, zmiany, wyboru... – też jest wyborem. Aktywnością polegającą na podjęciu decyzji o bierności, która również ma swoje konsekwencje. Co doskonale pokazuje syndrom żaby. Niemniej jednak, w sytuacjach trudnych często decydujemy się na nicnierobienie, kierując się myślami: „niech się samo zrobi” albo „samo się rozwiąże”. Umywamy ręce, wkładamy białe rękawiczki i idziemy dalej, bo przecież: „Mnie tu nie było! To nie ja!”. Z tego właśnie powodu, łatwiej jest wybrać unikającą odpowiedzialności bierność, aniżeli narażającą na konsekwencje aktywność. Idąc dalej tym tropem – bierne zachowanie pozwala nie zmieniać przekonań, które często stają się... naszymi wewnętrznymi dinozaurami. Problem polega na tym, że czas płynie dla każdego

z nas tak samo, a wraz z czasem zmienia się wszystko, co nas otacza. Dinozaury też miały swój czas, a potem wyginęły.

Tak jak dostosowujemy ubiór do pory roku – chroniąc ciało i przed przegrzaniem, i przed mrozem – tak samo powinniśmy od czasu do czasu weryfikować nasze przekonania, aby w razie potrzeby, dopasować je do zmieniających się z biegiem czasu realiów. Czy jest to proste? Zdecydowanie nie. Czy wygodne? Absolutnie nie. Czy wykonalne? Jak najbardziej. I za chwilę dowiesz się, jak zmienić czyjeś przekonania. Nawet u tych osób, które hodują w sobie same dinozaury, bądź u takich, które jak ta żaba – od wielu lat tkwią w tym samym, dawno zwarzonym „sosie”.

Z życia wzięte:

- W hrabstwie Greene w Missouri, 14 czerwca 2015 r. dokonano odkrycia zarówno przerażającego, jak i tajemniczego morderstwa. Ofiarą była 48-letnia Clauddine „Dee Dee” Blanchard. Kobieta leżąca w kałuży krwi zmarła kilka dni wcześniej od 17 ran kłutych zadanych nożem. Sąsiedzi, którzy powiadomili policję o swoich obawach (kilka dni wcześniej na facebookowym profilu Clauddine pojawiły się niepokojące wpisy), byli absolutnie wstrząśnięci i przerażeni całą sytuacją. Szczególnie martwili się o córkę kobiety – Gypsy Rose, która była niepełnosprawna intelektualnie i fizycznie. Policjanci nie znaleźli jej bowiem w budynku. Znaleźli natomiast wózek inwalidzki, na którym poruszała się dziewczyna,

całą masę potrzebnych jej do życia leków, m.in. silnych leków przeciwpadaczkowych, przeciwlękowych, przeczyszczających, antydepresyjnych, nasennych oraz aparat podtrzymujący jej oddech podczas snu. Zarówno sąsiedzi, jak i cały świat poznał Gypsy jako silnie zaburzoną dziewczynkę ze zdolnościami umysłowymi 7-latki. Łysa i prawie bezzębna, posiadając zaledwie 150 cm wzrostu, z bardzo szczupłą sylwetką i niezwykle piskliwym głosem sprawiała wrażenie znacznie młodszej niż w rzeczywistości. Przeważnie ubierana była przez matkę w stroje disneyowskich księżniczek. Zgodnie z tym, co mówiła Dee Dee, Gypsy cierpiała na astmę, białaczkę, dystrofię mięśniową, liczne alergie oraz wiele innych chorób. Nie mogła samodzielnie żuć i przełykać, w związku z czym miała zainstalowaną w ciele specjalną sondę do karmienia doprowadzoną do żołądka, przez którą bezpośrednio wprowadzano pokarm. Gypsy w swoim życiu odbyła kilkadziesiąt zabiegów i operacji. Między innymi usunięcia gruczołów ślinowych oraz ekstrakcji zębów, które w jej młodym wieku były zgniłe. Jak twierdziła Dee Dee, córka miała zdrętwiałe dżiąsła. To powodowało nadmierne ślinienie się i finalnie doprowadziło do operacyjnego usunięcia uzębienia. Pomimo licznych problemów ze zdrowiem, zawsze szeroko uśmiechnięta dziewczynka napawała innych nadzieją, optymizmem i współczuciem.

Gypsy Rose znaleziono w Wisconsin wraz z niejakim Nicholasem Godejohnem dzień po odkryciu morderstwa. Policja szybko doszła do faktów, z których wynikało,

że Nick, który okazał się być chłopakiem Gypsy, w porozumieniu z dziewczyną dokonał... mordu na jej matce.

W związku z tym, że Gypsy i Dee Dee były dość znanymi osobami, zwłaszcza w świecie charytatywnym, cała sprawa nabrała ogromnego rozgłosu i wywołała nie-małe oburzenie. Ludziom nie mieściło się w głowach, jak można porwać upośledzoną dziewczynkę oraz zabić jej matkę. Rzekomy chłopak Gypsy, Nick, został wystawiony na publiczny lincz, jednak... szybko się okazało, że prawda jest nieco inna. Śledczy ogłosili, że Gypsy jest tak naprawdę dorosła i zdrowa, zupełnie pozbawiona fizycznych i psychicznych problemów, o których zapewniała jej matka.

Dochodzenie wykazało, że dziewczynka dorastała jako marionetka w rękach Clauddine, która była mistrzynią manipulacji. Przekłamując rzeczywistość, oszukała miliony ludzi na całym świecie, w tym środowisko medyczne, które dopuściło się licznych zabiegów i operacji na zupełnie zdrowym dziecku. Rozsiewając nieprawdziwe informacje na temat córki, kobieta czerpała korzyści finansowe z wielu fundacji, m.in. Habitat for Humanity, Ronald McDonald House oraz Make-A-Wish Foundation. Była tak **przekonana** o prawdziwości utworzonej przez siebie rzeczywistości, że nie tylko przekonała do niej innych, ale przede wszystkim sama zupełnie zatraciła prawdę, co ostatecznie doprowadziło do jej śmierci.

Niektórzy specjaliści badający sprawę podejrzewali, że Dee Dee cierpiała na zastępczy zespół Münchhausena. Jest to zaburzenie psychiczne z grupy zaburzeń pozorowanych, polegające na tym, że opiekunowie wywołują u bliskiej osoby objawy somatyczne, aby poddawać ją przeróżnym diagnozom, zabiegom i operacjom. Robią to, aby uzyskać współczucie i zainteresowanie, co sprawia osobie zaburzonej swojego rodzaju przyjemność i stanowi nagrodę. Drugim aspektem są korzyści finansowe, które Claudine chciwie przyjmowała.

Kłamstwom, opartym na **chorych przekonaniach**, sprzyjały liczne przeprowadzki (brak możliwości dotarcia do wszystkich lekarzy diagnozujących Gypsy) oraz huragan Katrina, w którym rzekomo zaginęła dokumentacja medyczna dziewczyny, w tym jej akt urodzenia. Dee Dee permanentnie zaniżała wiek córki o kilka lat, co pozwalało decydować o stanie jej zdrowia, jako osoby niepełnoletniej. Sama Gypsy o swojej prawdziwej dacie urodzenia dowiedziała się w szpitalu, dzięki czemu odkryła, że jest pełnoletnia. To wydarzenie nie miało jednak większego wpływu na życie dziewczyny. Gdy tylko Dee Dee usłyszała od córki zarzut zakłamania daty urodzenia, natychmiast pojechała z nią do szpitala, dowożąc nowszą wersję aktu urodzenia z inną, rzekomo prawdziwą datą, z którego wynikało, że ta jest o cztery lata młodsza. Gypsy została zmuszona do złożenia oficjalnych przeprosin wszystkim obecnych za całe zamieszanie, co miało dodatkowo uwiarygodnić słowa matki.

Nie był to jedyny moment, kiedy Gypsy była do czegoś zmuszana. Matka przez wiele lat torturowała ją psychicznie i fizycznie, bijąc dziewczynę otwartą ręką lub wieżakami na ubrania. Ogromny ból sprawiały jej również wszelkie zabiegi i operacje. Wiele z nich odbywało się bez znieczulenia (podczas przyjmowania niektórych leków nie można sobie na nie pozwolić), m.in. zabieg wymiany sondy do karmienia, który odbywał się co pół roku. Każdorazowo podczas rozmów z mediami bądź lekarzami Dee Dee i Gypsy trzymały się za ręce. Kiedy tylko córka próbowała powiedzieć coś, co nie było spójne z tokiem myślenia matki, ta mocno ścisnęła ją za dłoń, powodując tym samym ból i upominając, aby ważyła na słowa.

Gypsy, uznana przez wszystkich za upośledzoną umysłowo i ruchowo, była zastraszana przez matkę. Będąc osobą dorosłą, dla wszystkich nadal była nastoletnią dziewczynką, zupełnie niezdolną do samodzielnego przetrwania. Szopka, którą Clauddine przedstawiała przed całym światem, była niezwykle realistyczna, niemalże niepodważalna. Dziewczyna, będąc więźniem własnego życia, wiedziała, że nie ma żadnej możliwości, aby się z niego wyrwać.

Prawie... żadnej możliwości.

Historia Gypsy Rose i Clauddine została szeroko opisana w mediach. Na jej podstawie powstał film dokumentalny

Kochana mamusia nie żyje (2017) oraz oparty na faktach serial *The Act* (2019) – obydwie wyprodukowane przez HBO.

W tej przerażającej historii widać szeroką gamę nieprawości, jakich może się dopuścić człowiek. Ukazuje ona natomiast jeszcze jedno – to, jak **silne w swojej istocie mogą być przekonania**. Takie na pewno były w głowie Clauddine. Czy równie silne były w głowie Gypsy?

Pośmiertna diagnoza zastępczego zespołu Münchhausena jest jedynie spekulacją i próbą logicznej analizy ewidentnie dysfunkcyjnie działającego umysłu Dee Dee. Wiele osób zaznajomionych z tą historią stara się odpowiedzieć na pytanie, kto w tym wszystkim faktycznie był ofiarą? Matka? Czy może jednak córka?

Czy jeżeli sprawa zostałaby namierzona wcześniej, to czy byłaby szansa ocalić od śmierci jedno, a od więzienia dwa życia?

Clauddine w swoim chorym, pokrętnym sposobie myślenia chciała dobrze dla córki. Była o tym wręcz **przekonana**. Jej problem zaczął się pojawiać wtedy, gdy jedyna osoba, która mogła wyjść spod płaszcza kłamstw, zaczęła **aktywnie działać**. Dee Dee udało się zamydlić oczy wszystkim, oprócz Gypsy. Prawdopodobnie, gdyby nie czyn jej zdesperowanej córki, nadal oglądalibyśmy w telewizji biedną, schorowaną dziewczynkę, z umysłem 7-latki.

Wiara w chorobę córki była w Dee Dee tym silniejsza, im silniejsza była chęć Gypsy do wyzwolenia z fizycznego i psychicznego więzienia. Kiedy jedna napierała mocniej, druga jeszcze mocniej zaciskała pas, aż w końcu, doprowadzona do granic wytrzymałości dziewczyna pękła, decydując się na zbrodnię na własnej matce. Ona również była o czymś **przekonana**. O tym, że **nie ma innego wyjścia**.

Technika zmian przekonań zupełnie eliminuje element buntu i walki. Jak widać z powyższej historii, walka nie jest najlepszym sojusznikiem we wprowadzaniu zmian do tego, w co ktoś **bezugranicznie wierzy**. Aby osiągnąć sukces w stosowaniu techniki zmiany przekonań, należy trzymać się kilku następujących po sobie punktów.

Po pierwsze, istotne jest uświadomienie rozmówcy tego, co sądzi i do czego jest przekonany. Zdarza się bowiem, że osoby z określonymi przekonaniami nie mają świadomości ich istnienia. Należy pozbyć się wszelkich prób oceny danego przekonania i danych wartości. Nadmierny optymizm i entuzjazm, podobnie jak negatywne nastawienie mogą wzbudzić podejrzenia (bo dla rozmówcy jest to „prawda”, rzeczywistość, która „jest, jaka jest”, nie trzeba się nią nadmiernie ekscytować). Co więcej, wszelkie oceny zachowań wynikających z przekonań z pewnością zostaną odebrane personalnie, a tego byśmy nie chcieli.

Nasze wartości i przekonania definiują nas jako konkretną jednostkę, która w swojej ocenie jest unikatowa i wyjątkowa. Próba ich interpretacji zawsze będzie interpretacją nie zachowania,

tylko człowieka. Choćbyś się starał, jak to tylko możliwe, Drogi Czytelniku, zawsze zostanie to odebrane opacznie i każdy Twój rozmówca, którego wartości i przekonania będziesz komentował, weźmie to do siebie. Reasumując, choćbyś najlepiej, jak tylko się da, starał się oceniać zachowanie, a nie człowieka, jego rozumienie będzie inne.

Skoro przekonania i wartości nas definiują, nie można z nimi walczyć. Trzeba się im poddać, aby móc je zmienić. Dlatego pierwszy ważny punkt to uświadomienie modelu myślenia, bez zbędnej i nic niewnoszącej próby interpretacji.

Drugi punkt to argumenty. Argumenty przemawiające ZA utrzymaniem danego myślenia, danych przekonań i wartości. Można by rzec, że jest to swojego rodzaju „podlizywanie się”. Z jednej strony rozmówca nabierze do Ciebie zaufania – w końcu usprawiedliwiasz w pewien sposób jego działanie i myślenie. Stwierdzi, że jesteś „po jego stronie”. Będziesz osobą „z tej samej bandy”, która myśli tak samo! Ma się wtedy wrażenie, że spotkało się bratnią duszę.

Kiedy zbudujesz porządną grunt wypełniony bezpieczeństwem i zaufaniem, czas na **krok trzeci**. Stworzenie większej, szerszej przestrzeni swobodnego zwrotu. Chodzi o to, aby poszerzyć horyzonty myślowe rozmówcy. Bez jakiegokolwiek negacji wcześniejszych przekonań, wartości i racji, naświetl, jak zmieniła się sytuacja (pokolenie, ludzie, czasy, technologia itp.). Użyj dużo argumentów potwierdzających, że jest to fakt, którego nie można odrzucić. Najlepiej, jeśli argumenty będą też dotyczyły

zachowań Twojego rozmówcy, które poza jego świadomością również próbowały się dopasować bądź faktycznie się dopasowały. Argumenty przywołuj delikatnie. Osoba nie może poczuć, że cokolwiek jej wytykasz, gdyż cały perswazyjny czar prysnie niczym mydlana bańka.

Ostatni, **czwarty krok** to alternatywa. W związku z naświetlonym przez Ciebie nowym środowiskiem zaproponuj inne możliwości dla danego przekonania, budując je na tym, co pozostało – często na zgłiszczach. Im więcej dodasz w tym kroku motywacji, wsparcia i dobrej energii, tym lepiej. Wiele osób po uświadomieniu sobie tego, że od lat żyły z fałszywymi przekonaniem, doznaje załamania. Dla nich oznacza to, że same były fałszywe i puste, skoro kierowały swoje działania zupełnym brakiem sensu i logiki. Jest to ten moment, kiedy prowadzi się zagubione dziecko za rękę, a ono chętnie poddaje się temu, co mówisz, bo nie wie, w którym kierunku ma iść. W tym momencie jest czas na zastosowanie **techniki zmiany przekonań**. Zagubione, wpatrzone w Ciebie, pełne zaufania oczy zobaczą to, co wskażesz. Spragnione nowych, lepszych przekonań uszy usłyszą to, co powiesz. Chętne do aktywnego działania i zmian ręce zrobią to, co uznasz za stosowne. To, jakie (i jak silne) przekonania wszczepisz, zależy tylko i wyłącznie od Ciebie. Po przejściu wszystkich trzech kroków ostatni, czyli alternatywa, będzie niczym zasiewanie na świeżo zaoranej ziemi nowych, pięknych kwiatów, które już nie mogą się doczekać, żeby wykiełkować nową myślą, mową i uczynkiem.

Ta technika ma szerokie zastosowanie. Będzie skuteczna zarówno przy negocjacjach z rodzicami, teściami czy też ze współmałżonkiem, jak i w sprawach zawodowych, związanych z awansami, wprowadzaniem zmian, nowych produktów itp. Jest jedną z silniejszych technik perswazyjnych, dlatego korzystaj z niej mądrze!

Przykłady:

- Rodzice Igi są rasistami, a ona na wymianie studenckiej poznała uroczego mężczyznę o pięknym, ciemnokarmelowym kolorze skóry. Technika zmiany przekonań jest doskonała, aby uzmysłwić im, że to dobry moment, aby zmodyfikowali swoje dotychczasowe przekonania i dali szansę jej chłopakowi.
- Firma G.O.Ś.K.A. od wielu lat korzysta z tego samego operatora telefonii komórkowej. Jako przedstawiciel handlowy konkurencji na rozmowie początkowo potwierdzasz to jako fakt. Następnie argumentami popierasz ich dotychczasowe wybory, wskazując na plusy danego rozwiązania. W kolejnym kroku rzucasz szersze światło na rozrastający się rynek konkurencji, w tym swojej firmy, która może zapewnić znacznie większe oszczędności dla korporacji. W ostatnim kroku przedstawiasz swoją ofertę jako alternatywę, która obwieszcza pozytywne zmiany dla wszystkich pracowników oraz całej firmy.

- Adaś ma pięć lat. Dopiero zaczyna się uczyć jeździć na rowerze. Czasem wychodzi mu to lepiej, innym razem gorzej. Pewnego dnia chłopczyk wraca z podwórka i wyginając usta w podkówkę, ze stanowczością mówi: „Nigdy nie nauczę się jeździć na rowerze”. Te słowa usłyszał jego tata i od razu wyłapał, że przez wygenerowane **przekonanie ograniczające** jego synek być może nigdy nie będzie mógł **oczekiwać**, że faktycznie się tego nauczy. Jako że **oczekiwania** powstają w wyniku naszych **przekonań**, postanowił pomóc dziecku i zmienić jego **przekonanie**, korzystając z techniki zmiany przekonań.

Krok pierwszy – uświadomienie:

- Synku, zdaję sobie sprawę z tego, że początkowo jazda na rowerze może wydawać się trudna, a nawet niemożliwa (zwrócenie uwagi na **przekonanie ograniczające**, które utrwalił Adam). Jak zaczyna się jazdę na rowerze, to się upada, a upadki są bolesne (odniesienie się do **doświadczeń**, na które zwrócił uwagę syn). Wiem też, że jesteś przez to smutny i sfrustrowany (zwrócenie uwagi na **stan emocjonalny** dziecka). Domyślam się, że rezygnując z dalszych prób jazdy, chcesz uniknąć bólu i cierpienia (odniesienie się do **wartości**, którymi kieruje się malec). Rozumiem, że przez to wszystko możesz snuć podejrzenia, że nigdy nie nauczysz się jeździć na rowerze (zwrócenie uwagi na **oczekiwanie**, które ze względu na **ograniczone przekonanie** wygenerował Adaś).

Krok drugi – argumenty:

– Musisz pamiętać, że jazda na rowerze to nie tylko upadanie. To przede wszystkim każda chwila, każda minuta, podczas której ty utrzymujesz się na rowerze! (zmiana ramy zdobytego przez syna *doświadczenia* z „liczby upadków” na „okresy utrzymywania się na rowerze”). Przez to, że to zauważysz, po czym skupisz się na tym, jak długo potrafisz jechać pomiędzy upadkami, zaczniesz odczuwać radość i ekscytację! (zmiana ramy *stanu emocjonalnego* z „frustracja i smutek” na „radość i ekscytacja”). Dodatkowo, dzięki temu, że będziesz podejmował kolejne próby, zauważysz, że przynosi ci to nie tylko rozwój, ale i zabawę! (zmiana ramy *wartości* z „uniknięcie bólu i cierpienia” na „rozwój i zabawę”). W efekcie sam zauważysz, że jazda na rowerze jest prosta, a ty z pewnością możesz udoskonalać tę umiejętność, aż w końcu się jej nauczysz! (zmiana ramy *przekonania ograniczającego* „jazda na rowerze jest trudna/niemożliwa” na „jazda na rowerze jest prosta/możliwa” oraz zmiana ramy *oczekiwania* z „nigdy nie nauczę się jeździć na rowerze” na „mogę udoskonalać jazdę / mogę nauczyć się jeździć”).

Krok trzeci – stworzenie szerszej przestrzeni:

– Ja też kiedyś miałem pięć lat, jak ty teraz. Pamiętam swój pierwszy rower i to, że również zdarzały mi się upadki (*budowanie zaufania* – odniesienie się do malca

„ja też byłem jak ty”). Zacząłem wierzyć w swoje możliwości, zwracać uwagę na to, co mi wychodzi, a nie na to, co nie wychodzi, i nagle, zupełnie nieoczekiwanie okazało się, że po prostu jadę! (*budowanie zaufania* → historia z życia + budowanie autorytetu → „ja sobie poradziłem”). Jak człowiek jest mały, to nie umie chodzić, tylko pełza, raczkuje, a potem wstaje i... się przewraca. Aż pewnego dnia pewnie staje na nogach i idzie. Dokładnie tak samo jest z jazdą na rowerze. Pewnego dnia po prostu zaczynamy jechać (*metafora* – poszerzenie spojrzenia, analogia do „chodzenia”).

Krok czwarty – alternatywa:

– Jestem pewny, że teraz patrzysz na to z zupełnie innej perspektywy. Jeżeli natomiast masz jeszcze jakiekolwiek wątpliwości, mogę z tobą poćwiczyć! Możemy na przykład zamontować do siodła patyk (*opcja 1*), abym mógł cię trzymać, lub dodatkowe kółeczka do tylnego koła (*opcja 2*). Jak poczujesz się pewniej, rozmontujemy je. A może, jeżeli ich nie potrzebujesz, po prostu pójdziemy na rower razem, żeby było ci rażniej? (*Opcja 3*). Wyjedziemy dalej niż na podwórko przy domu, abyś mógł dłużej pojeździć na prostej drodze (*opcja 4*). A jak będziesz chciał, weźmiemy rowery na hak i pojedziemy na stary plac manewrowy, gdzie jest bardzo dużo przestrzeni do ćwiczenia (*opcja 5*). Może ty masz jakieś ciekawe pomysły, które warto byłoby przetestować? (Zachęcenie dziecka do samodzielnego *generowania* innych rozwiązań).

3. Technika burzy

Technika burzy powstała na wzór *argumentum ad personam* (łac. „argument wymierzony w osobę”). Po raz pierwszy została opisana przez Artura Schopenhauera w jego dziele: *Dieeristische Dialektik* (Erystyka, czyli sztuka prowadzenia sporów). Całkiem słusznie autor wskazał ją jako sposób nieuczciwej argumentacji, o czym przekonasz się za chwilę.

W zestawieniu silnych technik znajduje się dlatego, że jest wykorzystywana powszechnie i dobrze wiedzieć, jak **bezpiecznie** operować jej bliską alternatywą oraz jak się przed nią bronić. Sama technika dotyczy bowiem prowadzenia sporów i uruchamiana jest w momencie, gdy jeden z rozmówców czuje, że przegrywa. Nie chcąc wywieszać białej flagi, wykorzystuje *argumentum ad personam*, wbijając cichaczem nóż w plecy rozmówcy, choć zgodnie z dżentelmeńską umową mieli walczyć jedynie wręcz.

Technika *argumentum ad personam* jest techniką, w której wykorzystuje się argumenty pozamerytoryczne w kontrze do argumentów merytorycznych. Jest wykorzystywana wtedy... kiedy danej osobie faktycznie brakuje argumentów potwierdzających słuszność jej wypowiedzi. Niczym tonący, który chwyta się brzozy, osoba korzystająca z *argumentum ad personam* wylewa wszystkie możliwe brudy prosto w twarz swojego rozmówcy. Ma to na celu zbitcie go z tropu i wywołanie wulkanu trudnych emocji, które rozpraszając rozmówcę, zmuszą go do podjęcia brudnej rękawicy nieczystej potyczki słownej.

Technika burzy, opisana poniżej, stanowi „kulturalną modyfikację” *argumentum ad personam*. Opiera się na podobnych założeniach – podrzucania niemerytorycznych argumentów wtedy, kiedy zaczyna nam już brakować naboju, a jednocześnie nie jest bezpośrednio skierowana w drugiego człowieka, niepotrzebnie go raniąc. Wywołuje za to oczekiwane zamieszanie i swojego rodzaju odejście od tematu, rozproszenie i odwrócenie uwagi od słusznych argumentów oponenta.

Dodatkowo, dzięki określonym zasadom burzy, możemy sprytnie uchronić się przed konsekwencjami nieczystej zagrywki wymierzonej bezpośrednio w nas samych.

Z życia wzięte:

- Jedną z najbardziej znanych sytuacji w Polsce, kiedy technika *argumentum ad personam* została zastosowana, były wybory prezydenckie w 2005 r. Na samym finiszu zostali wówczas Lech Kaczyński oraz Donald Tusk. Kilka dni przed głosowaniem w II turze działający po stronie Prawa i Sprawiedliwości Jacek Kurski – podczas wywiadu udzielanego tygodnikowi „Angora” – powiedział coś, co wywołało autentyczną... „gównoburzę”! Kurski powiedział, iż: „poważne źródła na Pomorzu mówią, że dziadek Donalda Tuska zgłosił się na ochotnika do Wehrmachtu”.

Wehrmacht były to powołane w 1935 r. niemieckie siły zbrojne III Rzeszy, których naczelnym dowódcą był Adolf Hitler.

To, że Polacy mają do Niemiec (mówiąc bardzo delikatnie) „żał” w kwestii II Wojny Światowej, jest oczywiste. Wywoływanie tego argumentu tuż przed kampanią prezydencką było zagrywką zdecydowanie nieczystą. Sugerował on bowiem podprogowo, że „niedaleko pada jabłko od jabłoni” i że jeżeli Polacy wybiorą Tuska na prezydenta, dokonają świadomej zdrady swojego kraju, pozwalając zostać głową państwa osobie, która ma powiązania z wojennymi oprawcami.

Sprawa się zagmatwała po tym, kiedy Donald Tusk zaprzeczył oskarżeniom Kurskiego. Twierdził, że jego dziadek nigdy nie służył w niemieckiej armii. Minęło zaledwie kilka dni, gdy okazało się, że media odkryły coś zupełnie innego. Historia dziadka nie była bowiem tak krystaliczna, jak to wynikało z wypowiedzi wnuczka.

Józef Tusk faktycznie służył w hitlerowskiej armii. Za uchylenie się od powołania do wojsk III Rzeszy groziła kara śmierci. Zgodnie z doniesieniami mediów został do niej wcielony siłą 2 sierpnia 1944 r. Po zaledwie kilku miesiącach Józef zniknął z niemieckiej ewidencji, aby niedługo potem służyć w Polskich Siłach Zbrojnych Wielkiej Brytanii.

Donald Tusk popełnił błąd, mówiąc, że to nieprawda, że dziadek służył w Wehrmachcie. Gdy do publicznej wiadomości zostało podane, że jednak służył, obywateli nie interesowało ani to, że wstąpił do niej, bo groziła

mu kara śmierci, ani to, że po kilku miesiącach zmienił front. Interesowało ich jedynie to, że Donald skłamał. Dodatkowo skłamał w kwestii, która dla wielu obywateli naszego kraju jest po dziś dzień kwestią nie tyle ważną, co palącą, jeżeli chodzi o poczucie prawdy, krzywdy i sprawiedliwości. Tusk stał się w pewnym sensie... wrogiem. Kurski zastosował technikę *argumentum ad personam*, która zadziałała doskonale. Kaczyński wygrał wybory prezydenckie.

W sieci do dzisiaj krąży wiele informacji na temat tego wydarzenia. Niektóre twierdzą, że Kurski w kuluarach przed innymi wywiadami mówił, że zdaje sobie sprawę, że jest to jedynie zagrywka polityczna, żeby kupić głosy wyborców.

Jak było naprawdę i czy całe zamieszanie zostało ukartowane? Można na ten temat polemizować. Jak to w polityce bywa – na dwoje babka wróżyła.

Co jednak w tej sytuacji mógł zrobić Donald Tusk, żeby wyjść z twarzą? Przede wszystkim miał dwie opcje.

Pierwsza, to przyznać się do tego, co mówił Kurski. Gdyby dodatkowo wyprzedził media i poinformował obywateli o tym, jak było „naprawdę”, potwierdzając działania i zamierzenia dziadka wszelkimi dostępnymi mu dokumentami, stałby się nie tylko wiarygodny, ale i odważny, nie bojąc się mówić o tym, co jest ewidentnie niewygodne.

Z drugiej strony, mógł w ogóle nie podejmować rękawicy. Nie udzielając odpowiedzi na zarzuty, zagrałby tak zwanym statusem. Pokazałby tym samym, że jest „ponad” polityczne gierki i nie będzie wplątywał się w infantylne przerzucanie się tego typu argumentami na oczach całej Polski, podkreślając, że chodzi mu o dobro kraju, a nie dziecinne wylewanie brudów na zasadzie „czyja rodzina jest gorsza”. Po kilku dniach mógłby wtedy wygłosić oficjalne stanowisko dotyczące całego zamieszania.

Wybierając najgorszą możliwą opcję, nie tylko nie powiedział prawdy, ale podał w wątpliwość całego narodu swoją kandydaturę jako osoby, która jest szczera w słowach i działaniach. A jak wiadomo – nie tylko Polakom, ale wszystkim ciężko jest wybaczyć takie zachowanie.

Argumentum ad personam jest techniką, która przede wszystkim zbija z tropu osobę, z którą konfrontujemy własne zdanie. Jest dodatkowo silnym wyzwaczem trudnych emocji: stresu, poirytowania, zdenerwowania, gniewu. Żadna z tych emocji nie idzie w parze z umysłem racjonalnym, zatem wypowiedzi nimi kierowane również nie będą racjonalne. A to pierwszy gwóźdź do trumny w kwestii obrony swojego zdania.

Technika burzy zawiera jednocześnie elementy obrony, jak i elementy kontry przed tego typu zachowaniem. Pierwszą opcją obrony jest ściana wody, czyli gra statusem, o której wspomniałam wcześniej. Jeżeli argument wystrzelony ze strony przeciwnika trafi Cię prosto w serce, odejdź z pola walki i ustosunkuj się do niego później. Złość nigdy nie jest dobrym doradcą i chociaż

możesz odczuwać palącą potrzebę odwinienia się i zadania ciosu, zapewne chybisz bądź rykoszetem trafisz w samego siebie, jeszcze bardziej pograżając się w danej sytuacji.

Druga technika obrony to poznana przez Ciebie wcześniej **technika zmiany przekonań**, która w tym wypadku może zostać alegorycznie przedstawiona jako **technika tęczy**, bo ta – jak wiadomo – wychodzi nawet po najgorszej burzy. Jeżeli rozmówca wystosuje względem Ciebie niemerytoryczne argumenty, które są rzeczywiste i faktycznie Cię zabolą, policz do dziesięciu i przełknij gulę goryczy. Następnie **przyznaj się** do tego, o co zostajesz oskarżony. Po pierwsze, zbije to oponenta z tropu (będzie spodziewał się kontrataku lub ucieczki), po drugie, jeżeli będziecie w kłótni mieli dodatkowo widownię, słuchacze dostrzegą w Tobie odwagę, jaką trzeba niewątpliwie mieć, aby przytaknąć, gdy ktoś nas obraża. Kiedy już przykujesz uwagę, postępuj dalej zgodnie z zasadami techniki zmian przekonań.

Po ponownym przytoczeniu argumentu skierowanego w Ciebie, **potwierdź** i upewnij rozmówcę, że ma rację. Następnie dokonaj **zwrotu**, ujawniając **zmiany**, które wpłynęły na modyfikację perspektywy oglądu danej sprawy. Na koniec dokładnie i spokojnie wyjaśnij, jak w tej chwili wygląda sytuacja, która zgodnie z tym, co mówisz, uległa zmianie i jest jednocześnie niezgodna z tym, o co początkowo oskarżał Cię rozmówca.

Dzięki tej technice będziesz mógł wyjść z twarzą z każdej prowokacji. Gdyby Donald Tusk potwierdził oskarżenia odnośnie do swojego dziadka, a następnie poinformował media

o okolicznościach jego działań w szeregach Wehrmachtu, zapewne sprawa rozeszłaby się po kościach. W dobrze przeprowadzonej i przemyślanej kontrwypowiedzi obywatele powinni otrzymać informacje, że dziadek, wstępując do sił zbrojnych III Rzeszy, nie miał większego wyboru (poza śmiercią, która była jedyną ewentualnością), natomiast kiedy tylko mógł i miał taką możliwość (niecały kwartał później), w ramach heroicznego czynu dołączył do Polskich Sił Zbrojnych na Zachodzie. W tej formie cała historia brzmi zupełnie inaczej, prawda? Tym bardziej, że w faktycznej odpowiedzi niedoszłego prezydenta sprawa została zanegowana, a jak wiadomo – kłamstwo ma krótkie nogi, czego obywatele już nie wybaczyli.

Wiesz już, że najlepszą obroną przeciwko *argumentum ad personam* są wynikające z techniki burzy: ściana wody (zagranie statusem; okazanie wyższości; zignorowanie prowokacji, pokazując, że jest się ponad tę „dziecinadę”) lub **tęcza** (aka technika zmiany przekonań – **potwierdzenie**: czyli oficjalne przyznanie się / wejście na poziom zgody i porozumienia z rozmówcą; **zwrot**: czyli naświetlenie okoliczności wpływających na ogląd sytuacji w szerszej perspektywie; **alternatywa**: czyli zaprezentowanie innej, alternatywnej wizji danej sytuacji w ujęciu nowych okoliczności). Pozostaje zatem dowiedzieć się, w jaki sposób ofensywnie zastosować technikę burzy, żeby nie miała znamion agresywnej, manipulacyjnej techniki *argumentum ad personam*.

Po pierwsze, należy zostawić samą **intencję**, czyli **rozproszenie rozmówcy** oraz **wywołanie emocji**. W przypadku *argumentum*

ad personam wywoływane emocje są zawsze trudne (rozmówca odczuwa złość, żal, wstyd, gniew itp.). W technice burzy zależy nam na wywołaniu u naszego rozmówcy **pozytywnych emocji**. Wykorzystujemy tu zatem zasadę wzajemności – kiedy dajesz coś od siebie, druga osoba, otrzymując coś dobrego, również pragnie odwdziżyć się tym samym. Kolejne kroki są bardzo podobne do tych w technice zmiany przekonań. Po wywołaniu **pozytywnego stanu**, musimy dokonać **zwrotu**, czyli naświetlić szerszą **perspektywę**, której nasz rozmówca nie dostrzega. Następnie przedstawiamy **alternatywę**, czyli to, co jest naszym perswazyjnym celem.

Choć **burza** może kojarzyć się źle, sama w sobie jest oczyszczająca. To dzięki niej atmosfera się klaruje, powietrze się odświeża i brud się wymywa. To po niej wychodzi słońce, które stosując tę technikę, chcemy wpuścić w umysł naszego interlokutora.

Dobrze zastosowana technika burzy może wręcz działać kojąco. Ba! Sam rozmówca po jakimś czasie uzmysławia sobie, że jedynym, co było słuszne w danej sytuacji, było to, do czego perswazyjnie go przekonujesz. Dzięki „burzy” jesteś w stanie zgasić pożar nawet najbardziej zaognionego serca.

Przykład:

- Mateusz został przyłapany w akademiku na paleniu papierosów, za co grozi bezwzględna eksmisja. Podczas

rozmowy z opiekunem stosuje technikę burzy, podając niemerytoryczne argumenty (rzuciła go dziewczyna; ma problemy w domu; ma problem z rozładowaniem emocji; przechodzi depresję), odwracając uwagę od popełnionego czynu zabronionego oraz wywołując w opiekunie uczucie litości. Następnie, zakładając, że musi pożegnać się z akademikiem, ze łzami w oczach głośno wspomina z rozrzewnieniem wspólnie spędzony z opiekunem czas na przygotowaniu do otrzęsin pierwszorocznych, na wieczornych rozmowach z innymi studentami, na swojej pomocy charytatywnej, którą odkrył dzięki opiekunowi (wywołanie pozytywnego stanu emocjonalnego u rozmówcy). W nowej, rozszerzonej o wymienione niemerytoryczne argumenty perspektywie, proponuje alternatywne rozwiązanie polegające na jakiegokolwiek formie odpracowania. Pozbawiony argumentów Mateusz, dzięki technice burzy łagodzi konflikt, unikając surowych konsekwencji. *Summa summarum*, sprawa rozchodzi się po kościach.

4. Technika pytań i odpowiedzi

Siła zadawania pytań jest nieoceniona. Odpowiednio sformułowane, potrafią wydobyć z człowieka to, co najlepsze. Otwierają głowę i wkradając się w nią, zostawiają wątpliwości, obok których nie możemy przejść obojętnie. Ciągłe zadawane, mogą doprowadzić Cię na szczyt, generować pomysły i odkrycia czy też służyć rozwojowi. Źle ułożone potrafią sabotować myśli i działania, popychając w stronę nerwic i depresji.

Siła pytań jest ogromna. Natomiast odpowiednie ich komponowanie, stawianie ich sobie i innym jest jedną z kluczowych umiejętności, którą możemy osiąść w życiu.

Reakcją na pytanie zawsze będzie odpowiedź. Jednak odpowiedź może być różna w zależności od tego, kiedy pytanie zostanie zadane. Kiedyś odpowiedzią na pytanie: „Ile posiadamy zmysłów?” było: pięć. Już z poprzednich stron wiesz, że na tę chwilę zmysłów mamy o wiele więcej. Podobnie jest ze stanami skupienia. W tradycyjnym podziale z XVII wieku wyróżniamy trzy stany: stały, ciekły oraz gazowy. Najobszerniejsze dotąd publikacje wyróżniają aż 500 stanów skupienia. Do tego wniosku doprowadziły nas tylko i wyłącznie stale zadawane pytania i stale poszukiwane odpowiedzi. Gdyby nie pytania stawiane tysiące lat temu, być może nadal wierzylibyśmy w to, że Ziemia jest płaska.

Odpowiedzi na pytania mogą być różne z uwagi na wiele czynników. Zwykle to czasy są głównym wyznacznikiem, bo wraz z postępem idą nowe technologie, wizje i udowodnione bądź obalone tezy. Istnieje jednak jeszcze perspektywa widzenia świata, która jest indywidualna dla każdego z nas. Nie ma bowiem jednej rzeczywistości, w której żyjemy. Każdy z nas ma swoją własną, indywidualną rzeczywistość, „mapę”, w której funkcjonuje na co dzień. Kiedy rzeczywistości dwojga ludzi, np. Twoja i Twojego znajomego, się na siebie nakładają, masz szansę na zbudowanie solidnej i trwałej przyjacielskiej relacji. Oznacza to, że Wasze mapy posiadają podobnie zbudowane obszary, które stanowią dla Was pewną przestrzeń porozumienia. Gdy rzeczywistości nawet się nie stykają lub znajdują

się względem siebie na skrajnych krańcach zbioru wszystkich ludzkich map świata – nie mają szansy na dopasowanie. Tym samym osoby reprezentujące skrajnie wyglądające rzeczywistości, oddalone od siebie w możliwie najdalsze zakątki, często nie mają ani szans, ani jakichkolwiek chęci na nawiązanie relacji. Intuicyjnie szukamy u innych potwierdzeń słuszności istnienia naszej rzeczywistości, a inni szukają jej u nas. Gdy te rzeczywistości się odnajdują, mówi się o „porozumieniu dusz”.

Nasza rzeczywistość jest poparta odpowiedziami, których udzielamy sobie sami lub które uzyskujemy od innych. Za każdym razem, kiedy rzeczywistość się rozrasta i rozbudowuje, gwarantując życiowe doświadczenie i swoistą „mądrość” charakterystyczną dla starszych ludzi – odpowiedzialne są za to jednak nie odpowiedzi, tylko... pytania.

Kiedy chcesz się dowiedzieć czegoś o czymś bądź o kimś – pytasz. Pytania stanowią Twój klucz, który odpowiednio oszlifowany i wybity, otwiera przed Tobą drzwi do sezamu wypełnionego tym, czego pragniesz. Dlatego przygotowanie klucza jest tak ważne. Jest gwarancją osiągnięcia celu i sukcesu, rozwiązania problemów i odnalezienia prawdy.

W jednej ze znanych polskich komedii z lat dziewięćdziesiątych, *Chłopaki nie płaczą*, jest scena, która niemalże przeszła do historii. Postać (pozornie) poboczna – Laska, rozmawiając z głównym bohaterem Kubą, mówi: „W ogóle, bracie, jeżeli nie masz na utrzymaniu rodziny, nie grozi ci głód, nie jesteś Tutsi ani Hutu i te sprawy, to wystarczy, że odpowiesz sobie na jedno

zajebiecie ważne pytanie – co lubię w życiu robić? A potem zacznij to robić”. Dla Kuby Brennera usłyszenie, a następnie przetworzenie w głowie tego pytania było punktem zwrotnym zarówno w życiu prywatnym, jak i zawodowym. Wielu młodych ludzi po obejrzeniu filmu również posługiwało się (i nadal posługuje) tym cytatem. Na niektórych stronach można wręcz przeczytać, że tym tekstem, cytuję: „Gość (Laska) zawarł w paru słowach to, czego uczą trenerzy/coachowie na superdrogich kursach, trwających kilka miesięcy” (forum wykop.pl).

Choć może sam dobór słów Laski nie jest specjalnie górnolotny, do wielu przemawia, a zgodnie z jednym z praw Murphy’ego: „Jeżeli coś jest głupie, ale działa, to nie jest głupie”. Laska miał więc w swojej łopatologicznej teorii wiele racji. Sama racja i mądrość jego wypowiedzi płynęła z niczego innego, jak z zawartego w jej treści pytania, automatycznie skłaniającego do przemyśleń i w dalszej konsekwencji – konkluzji. Więc... „Co lubisz robić w życiu najbardziej?”

Technika *questions and answers* jest doskonałym narzędziem do poszerzenia horyzontów naszego rozmówcy. Dzięki pytaniom i odpowiedziom rzeczywistość, w której rozmówca się znajduje, ulega ekspansji. Rozrasta się i pokazuje nowe możliwości, szanse i płaszczyzny myślowe, które wcześniej były niedostępne. Od mistrza perswazji ta technika wymaga jednak ogromnego wyczucia, subtelności, empatii, zapasu czasu, umiejętności słuchania i co bardzo ważne umiejętności... przegrywania. Ponieważ kiedy stosujesz tę technikę, osoba poddana perswazji musi sama wpaść na trop i pomysł, na który

ją ukierunkowujesz. Ostatecznie, Twój poddający się zgrabnej perswazji rozmówca gra więc pierwsze skrzypce w spektaklu pytań i odpowiedzi, który tworzysz Ty sam.

Dobrze zastosowana technika *questions and answers* doprowadzi Cię do sytuacji, w której rozmówca nie tylko zdecyduje się na podjęcie decyzji, na której Ci zależy. Twój rozmówca przede wszystkim sam na nią wpadnie i będzie tym niezwykle uradowany! Dzięki poczuciu triumfu wywołanego przekonaniem o swojej bystrości i potędze swojego umysłu, dostanie potężnego motywacyjnego kopa, który sprawi, że zaszczerpiona przez Ciebie idea będzie mu jeszcze bliższa niż Tobie.

Technikę tę wprowadza się w kilku krokach (pomijam tu wszystkie etapy poznawania rozmówcy, o których czytałeś w poprzednich rozdziałach, ponieważ są absolutnym *must have*). Po pierwsze, musisz bardzo dokładnie określić cel, który dzięki perswazji chcesz osiągnąć. Następnie musisz wczuć się w swojego rozmówcę i dobrze zastanowić się nad tym, jak długą drogę musi odbyć, aby dojść z punktu A, w którym się znajduje, do punktu Z, który jest Twoim perswazyjnym celem. W dalszej procedurze dzielisz drogę od A do Z na mniejsze odcinki, które niczym schody będą prowadziły coraz dalej i wyżej, będą ze sobą połączone i wynikające z siebie pod kątem logicznym, możliwe do pełnego zaakceptowania przez odbiorcę. Każdy taki schodek będzie kolejnym pytaniem, dającym odpowiedź prowadzącą do... kolejnego pytania. Po ostatnim, podążając Twoją wstęgą pytań, rozmówca odczuje ogromną ekscytację na możliwość udzielenia sobie samemu odpowiedzi i poczucia,

że wie i rozumie więcej niż przed daną rozmową. To jest ten sam moment, kiedy oglądając dobry serial, tuż przy końcowej scenie okazuje się, że przed sekundą pomyślałeś o tym, jak dany odcinek się skończy i okazuje się – że kończy się dokładnie tak, jak przewidziałeś. Znasz tę satysfakcję? To właśnie technika *questions and answers*.

Z życia wzięte:

- Pewien mężczyzna (nazwijmy go panem B.) odkrył, że (wciąż) jest zakochany w swojej bliskiej przyjaciółce (i koniecznie dodajmy) byłej dziewczynie – pani R. W związku z tym, że ich poprzednia próba bycia w związku zakończyła się fiaskiem, a sam pan B. był kobieciarzem, nie miał zbyt dużych szans u pani R., która z kolei również do „łatwych” charakterologicznie nie należała i miała specyficzną tendencję do kierowania się w swoich wyborach ku temu, czego nie może mieć.

Pan B., który pomimo swoich licznych wad był szalenie błyskotliwym i pomysłowym mężczyzną, postanowił więc wymyślić specjalny plan, którego celem było doprowadzenie do sytuacji, podczas której pani R. ulegnie jego urokowi i... zgodzi się za niego wyjść!

Całość została przedstawiona w serialu *How I Met Your Mother* (*Jak poznałem waszą matkę*) przez aktorów grających Barneya i Robin, w sezonie 8. w odcinkach 11. i 12.

(*Ostatnia strona*, część 1. i 2.). Choć sama historia jest zmyślona, w dobry sposób pokazuje możliwość spełnienia tego, co początkowo może się wydawać nierealne i niemożliwe do osiągnięcia²⁰. Serial nie tylko pokazuje, jak ogromna jest siła pytań. Ukazuje dodatkowo, że pytania nie muszą mieć formy słownej i czasami sytuacje, w których uczestniczymy, wymuszają na nas konieczność zadania sobie pytań, na które poszukujemy odpowiedzi w swoim wnętrzu.

Same pytania sprawiają, że człowiek, do którego są kierowane, zaczyna myśleć i wizualizować sobie potencjalne rozwiązania, o których dotychczas w ogóle nie myślał. W związku z tym, że w naszej ludzkiej naturze występuje silna potrzeba odnalezienia prawdy wyjaśniającej rzeczywistość, w której funkcjonujemy, umysł automatycznie będzie poszukiwał odpowiedzi.

Nieprzypadkowo dzieci w wieku od dwóch do pięciu lat zadają rodzicom pytanie: „A co to?” dziesiątki razy dziennie. Mamy potrzebę rozumieć i na tej pierwotnej dla człowieka potrzebie wykuta jest technika *questions and answers*.

20 SPOILER ALERT: Barney opracował plan składający się z kilkunastu kroków, podczas których prowokował różne sytuacje i wydarzenia, w których brała udział Robin. Niejednokrotnie doprowadzał kobietę do gniewu, złości, jak również wzruszenia i rozrzewnienia, które wprawiało ją w nastrój zadumy. Podczas refleksji, Robin zastanawiała się, co dane zdarzenia znaczą i... zaczynała zadawać sobie pytania. Idąc po nitce do kłębka, podążyła wytyczoną przez Barneya ścieżką, która doprowadziła ją na dach wieżowca, na którym Barney, tym razem werbalnie, zadał jej ostatnie pytanie, które brzmiało: „Czy wyjdiesz za mnie?”

Przykład:

- Osiemnastoletni Waldemar, syn pani Halinki, pragnie mieć własne auto. Kobieta jest przeciwna, ponieważ gdy była mała, jej dwudziestoletni wujek miał śmiertelny wypadek na skutek zbyt lekkomyślnej jazdy. Będzie chciała więc zadać synowi serię pytań, które doprowadzą go do wniosku, że auto w tak młodym wieku nie jest dobrym pomysłem. Jednocześnie planuje zakup roweru, dzięki któremu Waldek będzie mógł szybciej przemieścić się z miejsca na miejsce.

Możliwa seria pytań:

- Potrzebujesz czegoś do szybszego poruszania się? (świadome podjęcie tematu)
- Czy wiesz, że najwięcej wypadków drogowych powodują bardzo młodzi ludzie? (zwrócenie uwagi na fakt – podzucenie kwestii do przemyślenia)
- Czy byłbyś w stanie znieść myśl, że na skutek wypadku kogoś skrzywdziłeś? (zarysowanie możliwego, choć czarnego scenariusza)
- Czy jesteś gotowy do opłacania ze swojego kieszonkowego wszystkich napraw, ubezpieczeń, ewentualnej wymiany części i płynów w aucie? (zwrócenie uwagi na pominięty przez syna aspekt – auto to skarbonka bez dna)

- Czy pamiętasz, jak kiedyś byliśmy świadkami wypadku, w którym młody chłopak potrącił motocyklistę? (przywołanie faktycznego wydarzenia; stworzenie pomostu do rozmowy o rowerach)
- Czy pamiętasz, jak uwielbiałeś kiedyś oglądać jazdę wyczynową? (odwrócenie uwagi na inną formę pojazdu; przypomnienie o niespełnionych marzeniach; wygenerowanie nowego pomysłu)
- Czy wobec tych wszystkich argumentów nie wolałbyś zdecydować się na coś innego, do czego chętnie Ci się dołożę?

Dzięki temu Halinka nie tylko odwodzi syna od pomysłu zakupu auta. Pokazuje mu potencjalne zagrożenia i ukryte koszty wynikające z faktu posiadania samochodu. Rozumie jednak potrzeby dziecka i przypomina o dawno zapomnianej pasji – rowerach. Waldek sam zaczyna generować potrzebę posiadania jednośladu. Drogi Czytelniku, możemy tylko pogratulować pani Halince! Technika Q&A poszła jej całkiem niekiepsko!

5. Technika wstrząsu

Od momentu Twoich narodzin aż do śmierci, jako jednostka tworzysz swoją własną, unikatową historię. Bywają historie, które są wstrząsające. Takie, które są zapominane. Bywają też te, które wspomina się przez lata, dekady, stulecia, i takie, które nigdy w pełnej krasie nie ujrzą światła dziennego. Historia

Twojego życia jest niczym film posiadający własną fabułę, ścieżkę dźwiękową, zaangażowanych lepszych i gorszych aktorów, zmieniającą się wciąż scenografię i scenariusz, nad którym próbujesz panować, choć czasem zaskakuje nawet Ciebie. Tak jak w filmie, tak w Twoim życiu zdarzają się czasem takie zwroty akcji, że ciężko Ci jest je opanować i kontrolować, a ich efekty, w postaci wspomnień, zostają w Twojej pamięci na lata. Twoje życie to film, w którym odgrywasz główną rolę. Będąc kluczową postacią, przez którą filtrowane są wszystkie wątki i zwroty akcji, koniec końców, to Ty decydujesz, czy Twoje życie będzie horrorem, dramatem, akcją czy komedią.

Zgodnie z jakościowymi i ilościowymi badaniami wykonanymi przez Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach na zlecenie PISF, większość z nas jako główną determinantę wyboru filmu wskazała gatunek²¹. To, jaki wybieramy gatunek, opiera się na naszym indywidualnym systemie oczekiwań, któremu starają się sprostać filmowcy. Jednak zawsze „dobrym” filmem będzie ten, który przedstawi historię wzbudzającą u widza emocje, ponieważ to one wywołują gniew, budzą obrzydzenie, wstręt, radość, wzruszenie, śmiech lub łzy. To dzięki emocjom człowiek przypomina sobie... że jest człowiekiem.

Tym samym, dla większości ludzi najważniejsze momenty w historii ich życia będą związane ze ślubem, rozwodem, narodzinami potomka, śmiercią bliskiej osoby czy też fenomenalnym wyjazdem obfitującym w emocjonujące zdarzenia, które

21 Źródło: Raport z badań „Widz kinowy w Polsce”, s. 262 (kliknij [tutaj](#)).

skumulowane w tydzień bądź dwa można byłoby spokojnie rozłożyć na cały, z pewnością niezwykle barwny rok.

Na co dzień przeżywamy emocje. Mają one swoją jakość, wartość i natężenie. Przyzwyczajamy się do nich i często... chcemy nieco więcej. Zgodnie z polskim przysłowiem – apetyt rośnie w miarę jedzenia – stale staramy się o to, aby po przyzwyczajeniu i etapie stagnacji, emocjonalne doznania były silniejsze. Pragniemy zwiększać ich jakość, wartość i natężenie. Ten mechanizm wpędza wiele ludzi w uzależnienia od alkoholu, narkotyków, hazardu lub seksu. Innym wystarczy raz na jakiś czas skoczyć ze spadochronem. Jeszcze inni będą czerpać dziką satysfakcję z konsumpcji przepysznej kolacji w gronie najbliższych bądź ukochanego. Pojawia się też ci, którzy emocjonalnych rollercoasterów będą poszukiwać w kinie, przed telewizorem albo przy ulubionej konsoli. Są też osoby szalenie zaintrygowane życiem innych ludzi, do tego stopnia, że znają ich i ich życiowe perypetie lepiej niż sami zainteresowani. Każdy z nas „pochyla się” nad emocjami z innej strony i wznosi je ze stagnacji wyżej także w inny sposób. Nie każdego satysfakcjonuje to samo. Jak mówi kolejne polskie przysłowie – jeden lubi ogórki, drugi ogrodnika córki. I wierz mi, Drogi Czytelniku, zarówno jedno, jak i drugie może być dla poszukiwacza nowych emocji... hmm... satysfakcjonujące.

Karmimy się emocjami tak samo jak wodą, pożywieniem czy powietrzem i są one nam niezbędne. Fabuła naszego życia jest dzięki nim bogatsza, scenariusz bardziej barwny, a relacje

silniejsze. Jak to w filmach bywa, każdy wątek ma swój początek, rozwinięcie i zakończenie.

Zakończenie na dużym ekranie przenosi widza do innego wątku. Pozwala zamknąć dany rozdział i wprowadzić aktora w kolejny. W życiu, zakończenie zazwyczaj wiąże się z podjęciem decyzji. Okazuje się natomiast, że to, jaka ta decyzja będzie, zależy od emocji, które w dużej mierze determinują nasze wybory.

Przykład:

W czerwcu 2017 r. szwedzka marka samochodów Volvo wypuściła w kampanii inauguracyjnej nowego modelu XC60 reklamę *Moments*, która viralem obiegła cały świat. Podczas zaledwie trzech minut twórcy pokazali widzom niezwykłą podróż przez życie – rozpoczynającą się od pierwszego dnia szkoły pewnej dziewczynki. Siedmiolatka jest odrobinę wystraszona. Nigdy nie była w szkole i nie wie, co może się jej przydarzyć. Na szczęście tuż przy niej znajduje się mama, która pocieszając dziewczynkę, zapewnia, że wszystko będzie dobrze i że mając kontrolę nad samą sobą, może zdecydować o tym, jak potoczą się jej losy. Uspokaja córkę, przypominając, że zawsze ma prawo wyboru. Jednocześnie zachęca do zabawy, podczas której mała wyobraża sobie siebie za kilka, kilkanaście i kilkadziesiąt lat. O swoich wizjach na bieżąco opowiada matce. Podczas ich rozmowy kadry reklamy zmieniają się, ukazując plany córki. Dziewczynka nawiązuje pierwsze przyjaźnie, które towarzyszą jej przez cały okres szkolny. Następnie idzie na studia, poznaje pierwszą miłość oraz pierwsze miłosne zawody. Podróżuje,

próbuję nowych smaków. Korzystając z życia, jak tylko się da, doświadcza codzienności, stając się coraz bliższą samej sobie. Coraz lepiej rozumie swoje potrzeby, pragnienia i preferencje. Dalej przychodzi czas stabilizacji. Znajduje wymarzoną pracę, w której odnosi sukcesy, ponieważ się w niej realizuje. W idealnym momencie poznaje tego jedyne, z którym buduje dom i zakłada rodzinę. Wszystko to widzimy w pierwszym wątku. W pięknych, zmieniających się kadrach jej przyszłego życia.

W trakcie snucia tych wspaniałych planów, jednocześnie w reklamie są prowadzone jeszcze dwa wątki. Drugi prowadzi nas za rękę z dziewczynką, która odbywa swój pierwszy, niezwykle ważny w życiu spacer do szkoły. Trzeci, pozornie poboczny wątek, ukazuje młodą kobietę, która udaje się do pracy. Odrobinę rozbita i roztrzepana wsiada do auta i kieruje się do celu. Nie do końca obecna, przemierza drogi, które zmieniają się równie szybko, jak wizje przyszłości w wyobraźni małej bohaterki.

Kiedy pierwszy wątek – opowieść dziewczynki o przyszłości – dobiega końca, dochodzi do połączenia trzech historii. Idąc spokojnie do szkoły, mała przechodzi przez przejście dla pieszych, co stanowi zakończenie drugiego wątku. W tej kluczowej scenie, do całości dokleja się wątek trzeci – kobiety w samochodzie, płynnie splatając wydarzenia w tym samym punkcie czasu i przestrzeni. Dokładnie – w tym samym „momencie”.

Gdy dziewczynka przemierza pasy, nadjeżdża znajoma nam kobieta. Zanim dostrzeże pieszą, przez przypadek rozlewa

z papierowego kubka kawę, czym rozprasza swoją uwagę. Odwraca wzrok, tracąc kontrolę nad tym, co dzieje się na drodze, i nad tym, co się dzieje z pojazdem. Nadchodzi moment kulminacyjny. Pierwszy wątek – poruszająca historia o dorastaniu, ukazująca wzruszające i istotne momenty życia, które mogliśmy śledzić i przeżywać. Drugi – mała dziewczynka, która z odwagą ruszyła w świat realizować swoje wspaniałe marzenia. Trzeci – kobieta, która jak każdy z nas ma prawo do gorszych dni i nieuwagi.

Nieuwagi, która w tym przypadku prowadzi do tragedii. Trzy, wbrew pozorom zupełnie niezwiązane ze sobą wątki – spotykają się na drodze, przy przejściu dla pieszych. Zapewne domyślasz się już, jaki jest finał tej historii.

Jeżeli nie oglądałeś reklamy *Moments*, serdecznie Ci ją polecam. Twórcy zrobili jedną z najlepszych rzeczy, jaką mogli zrobić dla kampanii promującej auto. Poruszyli emocje. I to w doskonały sposób. Udało im się odwołać do jednej z najważniejszych wartości człowieka – bezpieczeństwa – zarówno własnego, jak i najbliższych. Naświetlili fakt, że wszyscy jesteśmy tylko ludźmi i że zdarzają się czasem sytuacje, których zwyczajnie nie możemy przewidzieć. Takie sytuacje mogą obfitować w tragiczne skutki, a sama myśl o nich wywołuje lęk i obawę o życie najbliższych. Kiedy tylko oglądasz *Moments* i przychodzi ta chwila, gdy uświadamiasz sobie, jak bardzo kruche jest życie, w tym dokładnie momencie otrzymujesz od twórców reklamy remedium na swoje lęki i obawy. Otrzymujesz rozwiązanie,

dzięki któremu nie dochodzi do tragedii. Rozwiązanie, z którego powinien skorzystać każdy, nie tylko roztargniony kierowca. Czy masz już pomysł, jaki był finał *Moments*?

Filmowcy oszczędzili widzom drastycznych scen, dzięki... specjalnemu systemowi zabezpieczeń, reklamowanego modelu auta XC60. Tuż przed tragedią, która miałaby miejsce z powodu nieuwagi i rozproszenia kierującej, ratuje nas... Volvo. Auto, skanując drogę, którą jedzie, „zauważa” ludzką postać i uruchamia system automatycznego hamowania. Dzięki temu, dziewczynka – bohaterka, z którą w wyobraźni zdążyliśmy już „przeżyć” całe jej życie, jest ocalona, a serca widzów – ukojone. Wiedząc, że jest Volvo, możemy odetchnąć z ulgą i spać spokojnie. Dokładnie o ten efekt bezpieczeństwa zadbali twórcy reklamy. Jeżeli mi nie wierzysz, spytaj dziesięciu swoich znajomych: „Jaka marka samochodów jest najbezpieczniejsza?”. Następnie obejrzyj *Moments* i przekonaj się, że „Czasami ten moment, który nigdy się nie wydarzy, znaczy najwięcej”.

Poczucie bezpieczeństwa wydaje się dość rozsądnym argumentem przemawiającym za wyborem konkretnego auta. Uzmysłowienie klientowi tego, że w życiu zdarzają się nieoczekiwane momenty, na które nie mamy wpływu, powoduje wywołanie strachu o utratę życia. Gdy dodamy do tego gwarancję ochrony życia, zapewnioną przez dany model samochodu, mamy na tacy rozwiązanie skłaniające konsumentów do podjęcia decyzji zakupowej. Wykorzystano prosty mechanizm: uświadomienie klienta o zdarzeniu, które wywołuje **strach**: emocja trudna =

problem, po czym podrzucano klientowi doskonałe rozwiązanie, gwarantujące **bezpieczeństwo i spokój**: emocja pozytywna = brak problemu.

Wielu przedsiębiorców, których sprzedaż szybuje na rynkach, również wykorzystuje emocje do celów sprzedażowych. Przykładowo, posiadacze iPhone'ów będą mówić o bezpieczeństwie, komforcie zamkniętego systemu i stałym wsparciu technicznym. W ten sposób będą racjonalizować wybór telefonu zakupionego niejednokrotnie za horrendalną sumę, który pod kątem parametrów często nie przewyższa chińskich modeli kosztujących 1/10 ich ceny. Co ciekawe, fani „jabłuszek” mają w tych argumentach sporo racji. Zapominają jednak o innych zaletach, które oferuje im iPhone, a o których, delikatnie mówiąc... wstyd im mówić. Właściciele iPhone'ów, posiadając telefon od Apple'a, stają się nieodłączną i ważną częścią iPhone'owej społeczności. Wspólnoty, która jest bardziej modna i prestiżowa niż wszystkie inne, ponieważ... na taką markę jest kreowana. Wszystko to: modę, prestiż, luksus, pozycję społeczną i pewną rangę – dostają w gratisie. Choć nikt się do tego oficjalnie nie przyzna, w wielu przypadkach często to właśnie te gratisy są ważniejsze aniżeli bezpieczeństwo, które właściciele deklarują jako wartość przeważającą i skłaniającą do zakupu telefonu za 5 tysięcy złotych. Apple stworzył przepiękną bańkę dodatkowych wartości, dzięki którym ich produkty są jednymi z najlepiej sprzedających się na świecie. Wszystkie wartości dostarczane przez ich produkty są wspaniałe. Zawsze poczucie bycia lepszym będzie więcej warte niż 100 megapikseli w telefonie.

Poczucie prestiżu społecznego będzie przeważało szalę z parametrami ekranu. Społeczna akceptacja („bo masz ajfona”) będzie bardziej pożądana niż najlepszy procesor z nowego chińskiego modelu. Wszystko to będzie lepsze, bo są to wartości, których... nie da się kupić. Są więc w naszym mniemaniu bezcenne, więc warte więcej niż jakiegokolwiek pieniądze. Jeżeli jesteś posiadaczem „jabłka” i ktoś próbuje Ci wmówić, że „Twój telefon jest g**** wart, bo nie ma X [tu wstaw przeróżne rodzaje funkcji i parametrów, które zgodnie ze zdaniem Twojego rozmówcy powinny się znaleźć w telefonie za tę sumę]”, zapewne nie zwrócisz na to uwagi. Twórcy Apple’a postarali się o to, abyś jako posiadacz iPhone’a czuł się przede wszystkim... wyjątkowy! Właśnie o tę wartość walczył Steve Jobs i to ona stanowi lwią część sumy, którą fani „jabłuszek” płacą za produkt. Wyjątkowość sprzedawana jest jak „parametr”, ludzie za to płacą i choć można by sądzić, że to chwyt marketingowy, to – no cóż – ta genialna w swojej prostocie zagrywka jest jak najbardziej fair.

Nie oszukujmy się. Lubimy emocje. Lubimy je przeżywać, doświadczać ich, budować na nich relacje i wspomnienia. Jeżeli kochasz, kochałeś bądź będziesz kochał – zapewne Twoje wspomnienia będą najsilniejsze w związku z osobą, która w Twoim życiu silnych emocji wywołała najwięcej. Docelowo wybierzesz relację, która będzie najsilniej nasycona tymi emocjami, których chcesz doświadczać, zgodnie ze swoim indywidualnym „emocjonalnym licznikiem”. W myśl zasady – widziały gały, co brały, to Ty dokonujesz ostatecznego wyboru, biorąc w danej chwili dokładnie to, czego Ci emocjonalnie potrzeba.

Taki sam schemat poszukiwania relacji możemy zaobserwować w jednym z najpopularniejszych amerykańskich seriali traktującym o związkach: *Seks w wielkim mieście* (*Sex and the City*). Wyprodukowany na podstawie bestsellerowej książki o tym samym tytule, stanowi opowieść o czterech skrajnie różnych bohaterkach, stale poszukujących miłości. Emocjonalny rollercoaster przepełniony przyjaźnią, miłością, zdradami i – jak sama nazwa wskazuje – seksem, szturmem zdobył serca wielu widzów na całym świecie. Kolejny nieśmiertelny serial, traktujący o emocjach, to *Przyjaciele*. Wielu fanów przyciągnęła również pozycja *Jak poznałem waszą matkę*.

Wszystkie (choć w inny sposób) traktują właśnie o emocjach wywoływanych przez... relacje bohaterów. Zarówno o tych, które bohaterowie zawierają między sobą, jak i tych, które mają... sami ze sobą („podróż bohatera”, czyli jego zmiana/rozwój/rozumienie siebie na przestrzeni odcinków). To dzięki wątkom ukazującym przemianę bohatera, podczas której na ekranie widzimy multum doznań, czułości, poruszeń, wzburzeń, żądz i impresji – przez **neurony lustrzane** mamy możliwość **przeżywania ich razem z nim**. Seriale, w których łatwo jest nam się utożsamiać z emocjami doświadczanymi przez bohaterów, zawsze będą nam najbliższe. *Przyjaciele*, *Jak poznałem waszą matkę* czy też *Seks w wielkim mieście* pozwalają nam nie tylko doświadczać emocji wraz z bohaterami. Pozwalają nam się nimi wręcz delektować, najdoskonalej, jak to tylko możliwe. Zaczynasz już rozumieć, co jest miarą ekranowego sukcesu tych trzech popularnych sitcomów?

Skoro emocje są najsilniejszym bodźcem odpowiedzialnym za to, jaki wybieramy telefon, samochód, serial, a nawet partnera – zapewne domyślasz się, że **technika wstrząsu** jest z nimi ściśle skorelowana. Założenie tej techniki jest takie, że podejmujemy decyzje znacznie szybciej, gdy oddziałują na nas **silne emocje**. Mając tę wiedzę, jako mistrz słowa, zyskujesz absolutnego asa w rękawie swoich perswazyjnych narzędzi.

Co ciekawe, **technika wstrząsu** nie ogranicza się tylko do pozytywnych emocji, jak to często bywa w narzędziach perswazyjnych. W przypadku reklamy Volvo głównymi emocjami, po które sięgnęli twórcy, były obawa i strach. To one, w towarzystwie bezpieczeństwa w postaci auta, sugerowały zakup tego konkretnego modelu. W przypadku iPhone'ów marketingowcy zaoferowali konsumentom radość i bezpieczeństwo połączone z poczuciem wyjątkowości i prestiżu. To, po jakie emocje sięgnęli, nie ma w zasadzie większego znaczenia. Liczy się to, że były na tyle silne, że każdy z nas mógł je poczuć na własnej skórze. Produkt został sprzedany? Zatem technika zadziałała.

Technika wstrząsu polega na wywołaniu silnych, pozytywnych bądź trudnych emocji u naszego rozmówcy. Gdy osoba je przeżywa, jest znacznie bardziej podatna na sugerowane przez nas potencjalne rozwiązanie, ofertę lub po prostu – perswazyjnie zaproponowane wyjście z danej sytuacji.

Aby zastosować technikę wstrząsu, należy wywołać intensywny stan emocjonalny. W jaki sposób? W taki, jaki przemawia

do Twojego interlokutora. Możesz to zrobić za pomocą nacechowanej emocjami historii, którą będziesz opowiadał. Równie skutecznie możesz je wywołać dzięki postawie wyrażającej emocje (osoba dzięki neuronom lustrzanym zacznie czuć to samo). Inna opcja to trafiony w punkt cytat bądź wiersz, stworzenie atmosfery. Wykorzystanie konkretnych słów kluczy, pytań, zdjęć... Masz pełen wachlarz możliwości, który może ograniczyć jedynie Twój brak wiedzy na temat tego, co przemawia do Twojego rozmówcy. Warto połączyć kilka technik! Jeżeli jesteś w stanie wywołać emocje dźwiękiem, dotykiem, smakiem, obrazem czy zapachem, to czemu miałbyś tego nie zrobić? Chodzi o spektakularny efekt i osiągnięcie emocjonalnego apogeum odczuwania konkretnej emocji. Kiedy to osiągniesz, perswazyjny sukces masz w kieszeni!

Trzeba jednak pamiętać, że wywołana emocja musi być adekwatnie dobrana do tego, co jest Twoim perswazyjnym celem. Przygotuj się do tego dobrze. Jeżeli będziesz chciał namówić partnera na wspólny wakacyjny wyjazd (wakacje = odprężenie/radość/ekscytacja = pozytywne emocje), niezbyt dobrym pomysłem będzie wcześniejsze wywołanie kłótni, która wzbudzi w nim jedynie złość (trudna emocja). Ta z kolei będzie dobra, kiedy za perswazyjny cel weźmiesz sobie odwołanie wspólnego wyjazdu bądź ogólnie rzecz biorąc, „odwołanie” wspólnie spędzanego czasu (odwołanie planów z powodu kłótni = foch = złość/smutek). Dobranie odpowiedniej emocji do tego, co dzięki jej wywołaniu chcemy osiągnąć, jest kluczowe.

Jakie emocje warto wywoływać? Te najprostsze i najlepiej przez nas znane. W tym momencie z pomocą przychodzi amerykański film animowany wytwórni Pixar z 2015 r. *W głowie się nie mieści* (*Inside Out*). Nie bez przyczyny został wyróżniony Oscarem, Złotym Globem i nagrodą BAFTA za najlepszy film animowany. Doskonale obrazuje ludzkie emocje oraz to, w jaki sposób wpływają na nasze zachowania.

Bardzo upraszczając, w filmie chodzi o to, że w głowie głównej bohaterki – Riley, zamieszkuje pięć emocji: Radość, Odraza, Smutek, Strach oraz Gniew. Ich głównym celem jest zarządzanie panelem administracyjnym, odpowiedzialnym za zachowania dziewczynki. Kiedy Riley spotyka jakąkolwiek sytuację, emocje majstrują przy panelu. W zależności od tego, kto trzyma stery i zarządza w danej chwili centrum dowodzenia, reakcja dziewczynki będzie naładowana konkretną emocją. Gdy Riley jest z rodziną i panelem zarządza Radość, dziewczynka jest szczęśliwa. Kiedy jako mały brzdąc pierwszy raz próbuje brokuła, ster przejmuje Odraza, dzięki czemu zarówno na twarzy sterującej, jak i sterowanej maluje się obrzydzenie. Powstaje pewien schemat zależności. Pojawia się **sytuacja**, którą **zarządzają emocje**. W wyniku tego Riley reaguje skorelowanym z emocją **zachowaniem**. **Zachowanie** prowadzi do **reakcji** na bodziec i zakończenia całej sytuacji, która na końcu zostaje zachowana w postaci wspomnienia. Każdego dnia w głowie dziewczynki powstaje kilkadziesiąt wspomnień, które przedstawione jako świetliste kule, gromadzą się w centrum dowodzenia w przeźroczystej,

krętej tubie. Kiedy dziewczynka idzie spać, wszystkie wspomnienia zostają zwolnione do pamięci długotrwałej. Zarówno Riley, jak i emocje mogą wreszcie odpocząć.

Radość budząca szczęście, ukojenie i zaufanie; **Smutek** obfitujący w przygnębienie, zniechęcenie i ból; **Odraza** przynosząca pogardę, zawiść i obrzydzenie; **Strach** generujący lęk, zdenerwowanie i trwogę; oraz **Gniew** dający irytację, złość i agresję. Te emocje są dla nas emocjami podstawowymi, ponieważ są nam dobrze znane. Z pewnością każdą z nich odczuwałeś w swoim życiu niejednokrotnie. Tak Ty, jak i Riley, i wszyscy ludzie, których znasz, reagują na sytuacje zachowaniami dyktowanymi przez emocje. Gdy będziesz potrafił wywołać konkretny stan emocjonalny u osoby, którą masz zamiar do czegoś przekonać, będziesz miał jednocześnie dostęp do zarządzania jej własnym centrum dowodzenia w głowie! Staniesz się dyrygentem emocji, które wysterują panelem tak, jak im zagrasz, generując u osoby perswadowanej konkretne, pożądane przez Ciebie – jako dyrygenta – zachowanie. To ogromna moc! Dlatego **technika wstrząsu** jako najsilniejsze narzędzie znalazła się na końcu listy perswazyjnych technik.

Które emocje dopasować do pożądanych zachowań, decyzji i działań? Wystarczy obejrzeć z uwagą **dobrze** reklamy w telewizji! We wspomnianej wcześniej reklamie Volvo twórcy wywołali strach, na który remedium stał się model XC60, zastępujący strach poczuciem bezpieczeństwa. Podobny mechanizm stosują filmowcy tworzący reklamy polis ubezpieczeniowych. Radość

widać w reklamach wycieczek, jedzenia i... dzieci! Wierz mi, że każda przemęczona matka będzie w stanie wydać fortunę, jeżeli będzie mogła zakupić produkt, dzięki któremu jej dziecko będzie dłużej, spokojniej i lepiej spało, bez krzyku, płaczu i bólu. Ta sama zasada tyczy się chociażby podpasek! Kobieta, która może przejść trudny okres z uśmiechem na twarzy, z pewnością wybierze w sklepie produkt gwarantujący zadowolenie w „tym czasie”. Odrazę producenci lubią wykorzystywać w reklamach środków na hemoroidy, sztucznych protez i środków antygrzybiczych do stóp. Remedium na wstyd staje się rozwiązanie, które likwiduje problem. Złość i niepokój pojawiają się w reklamach leków na ból głowy, a smutek i melancholia często stają się motorem do tworzenia reklam... promujących wizerunek marki, a nie tylko jej produkt. Zaskakujące? Przypomnij sobie reklamy Allegro – tę z dziadkiem odwiedzającym wnuczkę lub kolejną, z mężczyzną przebranym za mikołaja, który wręcza prezenty dzieciom w ten sam sposób, w który kiedyś wręczano prezenty jemu. Wbrew pozorom, smutek jest bardzo dobrą emocją, co doskonale pokazuje *W głowie się nie mieści*. Jeżeli jeszcze nie widziałeś tego genialnego filmu, nie będę Ci go spoilerować. Obejrzyj. Warto.

Ogólna reklamowa zasada sprowadza się zatem do **przeciwdziałania** i **unikania**, w przypadku emocji takich jak złość, odraza czy strach, lub do **dążenia i podtrzymania stanu** w przypadku radości i smutku. Kierując się tą zasadą, jako dyrygent emocji wykreujesz w głowie osoby poddanej perswazji prawdziwą perswazyjną arię pożądanych zachowań!

Pamiętaj, żeby być czujnym i delikatnym. Każdy z nas ma bowiem inny próg odczuwania danej emocji. Może być przykładowo tak, że Ty jesteś w stanie znieść 100% odrazy, ale bliska Ci osoba wymięka przy „Twoich” 15%. Przeładowanie emocjonalne sprawi, że ktoś przestanie myśleć racjonalnie. Wyłączy tym samym w mózgu obszar kory nowej, włączy mózg ssaczy i gadzi, które potencjalnym reakcjom i zachowaniom zostawiają tylko dwie opcje – ucieczkę lub walkę. Jak się zapewne domyślasz, stracisz wtedy batutę perswazyjnego dyrygenta i z całej perswazji nici.

Teraz – skoro już wiesz, jakim zespołem emocji dysponujesz i które z nich wywoływać do „solowych partii” w konkretnych sytuacjach – pozostaje Ci jedynie wprawić się... w machaniu batutą dyrygenta! Oby wszystkie Twoje perswazyjne dzieła mogły wybrzmiewać w drugim człowieku dobrem, szczęściem i inspiracją do działań i pozytywnych, ekologicznych zachowań. Zwracaj też uwagę na to, kto i kiedy przejmuje batutę dyrygenta w Twojej głowie! O ile – ze zdobytą już wiedzą – kogokolwiek dopuścisz do dyrygowania swoimi emocjami.

Podsumowując, **technika wstrząsu** składa się z trzech prostych, następujących po sobie etapów. Po pierwsze – określ cel perswazyjny. Jest to potrzebne, abyś miał świadomość tego, jaki rodzaj emocji powinien wywołać. Z poprzednich stron wiesz, że pewne cele perswazyjne wymagają wywołania trudnych emocji (Volvo, leki przeciwbólowe, ubezpieczenia), inne natomiast pozytywnych (wycieczki, jedzenie, podpaski). Punkt pierwszy jest bardzo istotny, ponieważ to, do czego będziesz

przekonywał, jest ściśle zależne od nastroju, w który powinien być wprowadzony Twój interlokutor. W etapie drugim należy wywołać intensywny stan emocjonalny. Jak? Tak, jak będzie najlepiej dla osoby, którą poddajesz technice. Przeanalizuj i wykorzystaj wszystkie wyróżniki, m.in. metaprogramy rozmówcy, stosunek do świata, model postrzegania rzeczywistości itp. Lepiej wstrząśniesz „domem”, kiedy będziesz wiedział, w których strategicznych miejscach podłożyć ładunki wybuchowe. Dlatego to, w jakim kierunku danego wyróżnika pójdziesz, zależy od tego, jaki kierunek reprezentuje Twój rozmówca. Nie jest ważne to, jakim sposobem wywołasz emocje. Ważne jest, aby były silne. Możesz pobudzić rozmówcę opowieścią, anegdotą, wspomnieniem, gestami, pytaniami itp. Dopiero w momencie, kiedy będziesz miał pewność, że osoba poddawana technice wstrząsu jest rzeczywiście mocno „wstrząśnięta”, gdy rzeczywiście odczuwa bardzo silne emocje – możesz śmiało przystąpić do etapu trzeciego, czyli perswazyjnego ataku. Polega on na tym, aby w tym intensywnym stanie emocjonalnym rozpocząć proces przekonywania i nakłaniania do tego, co jako osoba perswadująca chcesz osiągnąć. Bez względu na to, czy będziesz chciał wpłynąć na decyzję rozmówcy, podsunąć mu inne rozwiązanie, przekonać do zakupu produktu czy usługi – w momencie, gdy odczuwa on silne emocje, będzie bardziej skłonny zdecydować się na to, co proponujesz. Jak to działa? Już wyjaśniam.

Odpowiedzialny jest za to... nasz mózg. Badacz mózgu Paul D. MacLean, autor książki *A Triune Concept of the Brain and Behaviour*, przedstawił model, zakładający występowanie trzech

części mózgu, wykształconych na drodze ewolucji. (Wspominałam już o nim na stronie 162 – pamiętaj, że jest to mocno uproszczony model!) Zgodnie z jego teorią, każda z nich działa niezależnie i autonomicznie, jednak dla zachowania równowagi funkcjonalnej, współpracują ze sobą. Co ciekawe, ta współpraca jest potrzebna między innymi do minimalizowania cierpienia i poczucia nieszczęścia.

Najstarsza i najprościej zbudowana część – mózg gadzi (trze-wiowy) kieruje strategią bezpieczeństwa i przetrwania. Pamiętasz z poprzednich stron taktykę „walcz lub uciekaj”, która uruchamia się automatycznie w przypadku poczucia zagrożenia? Odpowiada za nią ta „gadzia” część, która uaktywnia się w stresujących chwilach. Zostawiając tylko dwie możliwości wyboru (walka lub ucieczka), blokuje korę nową i kreatywne pomysły na inne, alternatywne zachowania i reakcje w przypadku pojawienia się silnie stresujących sytuacji. Drugą, niezwykle przydatną funkcją części „gadziej”, jest umiejętność odnajdywania powtórzeń. Schematów zachowań, które umożliwiają uniknięcie sytuacji, w których ucieczka bądź walka będą konieczne. Jeżeli przykładowo, weźmiemy pod lupę życie żaby, okaże się, że jej istnienie opiera się na bardzo prostym schemacie dwóch czynności. Po pierwsze: na poszukiwaniu drobnych owadów do jedzenia, po drugie: na uniknięciu bycia zjedzoną. Jeżeli tylko żaba znajdzie w swoim środowisku bezpieczną przestrzeń, w której będzie mogła jeść i uniknąć śmierci, będzie do danej przestrzeni wracała aż do śmierci. Tym samym, każdego dnia dokona powtórzenia (powrotu),

umożliwiającego uniknięcie konieczności walki lub ucieczki od potencjalnego zagrożenia.

Mózg ssaczy (inaczej czujący) to część mózgu, która pojawiła się na Ziemi wraz ze ssakami. Tę część mózgu naukowcy określają jako układ limbiczny paleossaka, który poza mało przemawiającą do wyobraźni nazwą daje nam jedną bardzo ważną rzecz – energię emocjonalną. W układzie tym znajduje się cała gama przeróżnych emocji i stanów emocjonalnych – podniecenia, gniewu, lęku, radości, wstydu, żalu i obrzydzenia. To tę część mózgu chcemy pobudzić techniką wstrząsu i dać jej szansę na podjęcie decyzji.

Ostatnia, najmłodsza, mająca zaledwie dwa miliony lat część to kora nowa (mózg myślący). W niej znajdują się nasze wszelkie zdolności planowania, złożonego myślenia, posługiwania się językiem czy też strategiczna analiza potrzebna do podjęcia najlepszej możliwej decyzji. Wbrew pozorom, z pewnością znany Ci z polskiego serialu Ferdek Kiepski korzystał z kory nowej nagminnie, starając się przez całe życie odpowiedzieć sobie na pytanie: „Jak zarobić, żeby się nie narobić?”. Trzeba przyznać, że chcąc odnaleźć odpowiedź na to pytanie, próbował rozszyfrować prawdziwą „januszową” enigmę biznesu!

Wracając do tematu, tak jak strategiczne zachowania mózgu gadziego (walka/ucieczka lub szukanie powtórzeń), tak i szczegółowa analiza kory nowej są dla człowieka niemałym obciążeniem, nadmierną eksploatacją powodującą przemęczenie.

Przeciążony działaniem danych części mózg będzie potrzebował pauzy. Włączanie trybu walka/ucieczka (ekstremalnie stresująca praca – zmęczenie psychiczne), szukanie powtórzeń (pozbawione myślenia, automatyczne działanie, np. praca fizyczna – zmęczenie fizyczne) mózgu gadziego lub nadmierna analiza (planowanie i intensywne myślenie w korpo – zmęczenie psychiczne) kory nowej nie mogą trwać w nieskończoność. Mózg po eksploatowaniu każdej z tych części będzie dążył do równowagi, dzięki której będzie mógł odpocząć. Ten balans mózg znajdzie właśnie w mózgu ssaczym, czyli w emocjach. Dlatego w chwilach, kiedy spotykają nas trudne sytuacje, problematyczne zdarzenia czy chociażby utrapienia życia codziennego, emocje – w postaci płaczu, drżenia, pocenia się lub nieoczekiwanego wybuchu śmiechu – pozwalają nam na swoisty reset. Mózg, przy przeciążeniu kory nowej lub części gadziej, doprowadza do „wstrząsu” część ssaczą, ponieważ dzięki zintensyfikowaniu, a następnie wypuszczeniu emocji w świat jest w stanie odzyskać stan równowagi. Nawet psychologia o tym mówi! System regulacji emocji jest rozpatrywany w kontekście dwuetapowej teorii płaczu, gdzie schemat reakcji emocjonalnej rysuje się w bardzo prosty sposób: POBUDZENIE – RÓWNOWAGA.

Dokładnie ten sam schemat zostaje wykorzystany w technice wstrząsu. Wywołanie przez Ciebie silnych emocji wygeneruje coś w rodzaju napięcia (pozytywnego lub negatywnego), które występuje zawsze wtedy, gdy mózg potrzebuje resetu. W obliczu silnych emocji, kora nowa (działająca na co dzień) Twojego

rozmówcy zostanie uśpiona, ponieważ do głosu dojdzie mózg ssaczy. Ten, mając potrzebę „wypuszczenia emocji”, w danej chwili będzie szukał upustu i odzyskania stanu równowagi. Właśnie wtedy, z rozwiązaniem, decyzją, produktem lub usługą – pojawisz się Ty. Możliwość wyboru sugerowanej przez Ciebie opcji będzie swojego rodzaju grą, pozwalającą na nowo przywrócić mózg do równowagi. Emocje Twojego rozmówcy, wzburzone niczym morskie fale, znowu będą mogły spokojnie opaść, wyrównując poziom wody. Da to ogromne poczucie ulgi i ukojenia, co będzie skorelowane zarówno z Tobą, jak i przede wszystkim – z Twoją perswazyjną propozycją.

Tak jak nie możesz non stop śmiać się do rozpuku, tak samo nie możesz odczuwać potężnego, odbierającego dech w piersiach gniewu. Każda niezwykle silna emocja, która działa przez określony czas na 100%, w pewnym momencie się skończy, aby dojść do neutralnej dla człowieka równowagi. O to właśnie dba mózg ssaczy i to wykorzystujemy w technice wstrząsu. Oczywiście, jak to na świecie bywa, istnieją wyjątki w postaci osób dotkniętych depresją lub chorobą dwubiegunową, ale... o tym należałoby napisać inną książkę.

Technika wstrząsu przez to, że silnie ingeruje w emocje, jest jedną z najsilniejszych technik perswazji, z jakich możesz korzystać. Choć człowiek odczuwa emocje każdego dnia, nadal stanowią one ogromną niewiadomą dla ludzkości. Emocje są swojego rodzaju „światem wewnętrznym”, który bywa tajemniczy, a przez to niebezpieczny. W niektórych religiach

wręcz zakazany w kontekście osiągnięcia poziomu całkowitego wyzwolenia się od emocji cierpienia (nirwany). Z pewnością wielu Twoich przyjaciół, być może i Ty sam nie do końca rozumiecie wszystkie emocje. Miłość, radość, gniew, żal, strach, smutek; nastroje, motywacje, afekty, namiętności – wszystkie mają wiele barw, odcieni, kształtów i struktur. Jeżeli chciałbyś poznać i obiektywnie zrozumieć je wszystkie, zapewne spędziłbyś na tym całe życie i pomimo tego, nie udałoby Ci się dojść do żadnej jednoznaczności. Dlaczego? Dlatego że analizy dokonujesz korą nową, w której nie ma miejsca na emocje. Za to emocje mają swoje miejsce w swoistym „sercu” mózgu, a tam z kolei nie ma miejsca na rozumowanie. Choć jedna część z drugą się nie dogada, najlepsze, co możemy zrobić, to pozwolić każdej z nich żyć własnym życiem. Czasem trzeba pozwolić dojść do głosu intuicji, która kierując się w określonych sytuacjach „mózgiem” lub „sercem mózgu”, wybierze racjonalne bądź emocjonalne rozwiązanie.

Łatwe to nie jest, ale... gdyby nie trudności, nie docenialibyśmy wartości życia. Czyż nie?

PRZYPOMINAJKA

Żebyś miał stuprocentową pewność, że nic Ci się nie popłącze, poniżej znajduje się mała wersja „streszczenia komunikacyjnego”. Jeśli przeczytałeś książkę (a zakładam, że tak), w razie gdyby coś wyskoczyło Ci z pamięci, możesz tu zerknąć i szybko odświeżyć wiedzę. Gdyby się okazało, że „dzwoni, ale nie wiadomo w którym kościele”, prawdopodobnie nieużywana wiedza odrobinę się przykurzyła. Wtedy śmiało wskakuj w odpowiedni rozdział i doczytaj to, co się przyda, a wyleciało z głowy (choć pewnie gdzieś się w tej przyrodzie schowało, skoro nic w niej nie ginie).

Schemat komunikacji

Aby mieć pewność, że każda podejmowana próba nawiązania kontaktu/dialogu zakończy się sukcesem, stosuj procedurę idealnie pasującą do komunikacji i perswazji:

1. **Słuchaj** – „odczytuj/rozszyfrowuj” drugiego człowieka;
2. **Działaj** – prowadź rozmowę, ustosunkowując się do odpowiedzi, lub stosuj techniki perswazyjne celem **przekonania/nakłonienia/pobudzenia** drugiej osoby;
3. **Odbieraj** – otrzymuj reakcję zwrotną.

Człowiek = Dom

Pamiętaj o tym, że człowiek jest jak „dom” złożony z wielu wyróżników, czyniących każdy dom wyjątkowym, na swój własny, unikatowy sposób. Kiedy go poznasz (wyróżniki), będziesz mógł poruszać się po nim z zamkniętymi oczami! Nasz obrazowy „człowieko-dom” zbudowany jest z:

- fundamentów – w postaci **temperamentu**,
- ścian, ich rozkładów, pokoi – w postaci **osobowości**,
- elewacji – w postaci **typu ludzkiej natury**,
- wykończeń – w postaci **stosunku do świata i natury**,
- detali – w postaci **modeli postrzegania rzeczywistości**,
- systemów zarządzania – w postaci **metaprogramów**.

Kiedy dom jest w ruinie?

Przykładowe mechanizmy obronne:

Wyparcie – wyrzucenie wspomnień wywołujących trudne emocje.

Przykład: historia Marzeny, która miała ojca alkoholika.

Zaprzeczenie – negowanie i ignorowanie nieprzyjemnych faktów.

Przykład: historia Rachel, która nie wierzy w to, że Monika zamieszka z Chandlerem.

Przemieszczenie – przeniesienie trudnych emocji z siebie na drugą osobę.

Przykład: historia Karola Krawczyka, któremu brakowało maggi.

Projekcja – przypisywanie innym własnych trudnych emocji/zachowań/uczuć.

Przykład: historia Rona Weasleya, który miał pretensje do przyjaciela, że „gwiazdorzy”.

Przykładowe błędy poznawcze:

Efekt autorytetu – odwołanie się w rozmowie do cenionej przez nas osoby.

Przykład: historia fanów piłki nożnej i Roberta Lewandowskiego.

Efekt izolacji – lepsze zapamiętanie obiektów wyróżniających się z otoczenia.

Przykład: historia króla Karola i królowej Karoliny.

Efekt podczepienia – podejmowanie decyzji na wzór innych w przypadku braku potrzebnych informacji, aby zrobić to samodzielnie.

Przykład: historia Kamila i wyborów prezydenckich.

Podstawowy błąd atrybucji – dokonanie oceny człowieka (kategoryzacja, etykietowanie, stygmatyzacja) po płytkiej ocenie sytuacji, przy jednoczesnym zignorowaniu wszelkich czynników niezależnych od człowieka, które do danej sytuacji doprowadziły.

Przykład: historia Janusza, który „przeczytał w internetach”.

Jak dobrze się kłócić

W przypadku dorosłych stosuj technikę FUKO.

- F – Mów o faktach.
- U – Mów o uczuciach.
- K – Mów o konsekwencjach.
- O – Mów o oczekiwaniach.

W przypadku dziecka zastosuj pięć milowych kroków radzenia sobie z gniewem:

1. Samoświadomość rodzica/opiekuna o zaistniałej sytuacji.
2. Stworzenie z dzieckiem nici porozumienia.
3. Okazanie zrozumienia i wsparcia.
4. Ofiarowanie dziecku czasu – „odparowanie” atmosfery.
5. Konstruktywna i jednocześnie spokojna rozmowa.

15 Kombajnów perswazji

Pamiętaj, że perswazja sama w sobie jest tylko narzędziem w Twoim ręku – podobnie jak nożyczki w rękach szwaczki. Jeżeli krawcowa wcześniej nie przygotuje sobie igieł, nici i maszyny, nie zdobędzie materiału do cięcia, nie ułoży go odpowiednio i w końcu nie zaplanuje tego, co z danego materiału ma powstać – nożyczki są jej w zasadzie zbędne. Identycznie jest w przypadku perswazji. Dopóki nie poznasz dokładnie osoby, na której chcesz perswazję stosować, nie namierzysz jej wyróżników, blokad w postaci mechanizmów obronnych i błędów poznawczych, nie przebadasz jej wartości i przekonań i nie określisz, co i po co perswazją chcesz osiągnąć – jest Ci ona zbędna. Kiedy natomiast będziesz już zwarty i gotowy, a komunikacja będzie szła jak z płatka, zgodnie z procedurą, wtedy można zabierać się do pracy!

Techniki lekkie:

1. **Technika źródła** – odwołanie się do niezaprzeczalnego źródła Twojego rozmówcy.

Przykład: historia Derrena Browna i spektakl, na którym uzdrawiał wiarą.

2. **Technika braku dostępności** – brak dostępności produktu/usługi sprawia, że są bardziej pożądane.

Przykład: historia peelingu do twarzy, którego cena na czarnym rynku wzrosła kilkakrotnie.

3. **Technika efektu przywiązania** – lojalność wobec sprawdzonych i zadowalających produktów/usług.

Przykład: historia przywiązania do przepisu pieczenia kaczki z obciętym kuprem.

4. **Technika narcyza** – komplementowanie nieoczywistych atutów rozmówcy wzbudzi jego zainteresowanie i zaufanie.

Przykład: historia Kasi i Tomka – kobieta mile łechta ego męża i odmienia jego wisielczy nastrój.

5. **Technika zdartej płyty** – powtarzanie tego, co się chce osiągnąć (cel sprzedażowy / przysługa / produkt / czynność itp.) kilkanaście(-dziesiąt) razy – do „zdarcia płyty”.

Przykład: historia Agaty i Roberta, startujących w konkursie na przewodniczących szkoły.

Techniki średnie:

1. **Technika zatrutej studni** – tendencyjne przekazanie informacji w sposób, w jaki chcemy, aby zostały odebrane.

Przykład: historia asystentki Eweliny, która otrzymała za zadanie zwolnić pracownika.

2. **Technika stygmatyzacji** – etykietowanie ludzi. Nadawanie im cech psychicznych pomimo braku weryfikacji ich faktycznego występowania.

Przykład: historia o osiemnastoletnim Pawle, który potrafił pijaną dziewczynę.

3. **Technika transakcyjna** – osiągnięcie celu dzięki spełnieniu kilku czynników podczas rozmowy: otwartość, brak oceniania, elastyczność, klarowność wyrażania swoich myśli, **wyrażenie prośby** = osiągnięcie celu.

Przykład: historia Angeliny i Brada oraz niewynoszenia śmieci.

4. **Technika pozornych wad** – przedstawienie wad zwiększa wiarygodność i wzbudza zaufanie. Co więcej – wada może być zaletą.

Przykład: historia Martyny i jej nieoczekiwanej oferty pracy.

5. **Technika morału** – zastosowanie metafor i storytellingu prowadzących do określonej puenty, mającej dać odbiorcy do myślenia.

Przykład: historia Ezopa o Wietrze Północnym i Słońcu, z morałem – łagodność jest skuteczniejsza niż przemoc.

Techniki silne:

1. **Technika łaskawości** – wykorzystanie tego, że człowiek podejmuje decyzje emocjami, a nie analizą logiczną.

Przykład: historia Piotrka, który zdradził swoją żonę Martę na imprezie firmowej.

2. **Technika zmiany przekonań** – ukazanie błędu w myśleniu rozmówcy, poprzez wskazanie na dezaktualizację przekonania pod wpływem czasu.

Przykład: historia Dee Dee, która była przekonana, że jej córka Gypsy jest upośledzona psychicznie i fizycznie.

3. **Technika burzy** – w sytuacji, gdy brakuje racjonalnych argumentów, poprzez wprowadzanie do dyskusji argumentów niemerytorycznych, wywołuje zamęt i chaos, skupiając uwagę na czymś innym.

Przykład: historia o dziadku z Wehrmachtu.

4. **Technika pytań i odpowiedzi** – stymulowanie umysłu rozmówcy poprzez zadawanie pytań (również retorycznych), dzięki którym tok myślenia jest prowadzony w pożądanym kierunku.

Przykład: historia miłosna pokazana w serialu *Jak poznałem waszą matkę*.

5. **Technika wstrząsu** – wywołanie skrajnych/silnych emocji przy jednoczesnym ofiarowaniu rozwiązania, gwarantującego momentalne uspokojenie i ukojenie.

Przykład: historia reklamy Volvo XC60.

PODSUMOWANIE

Ufff... Dobrnąłeś do końca! Dobra robota! Przeczytałeś niemalże 60 tysięcy wyrazów, poznałeś 15 perswazyjnych technik, masę przykładów, metafor, anegdot i historyjek. Dzięki swojej woli, chęciom i zaangażowaniu wchłonąłeś nie tylko książkę. Przede wszystkim przyswoiłeś wiedzę, która choć może sprawiać wrażenie oczywistej, mało znaczącej i niewyszukanej – wprowadzona w życie w praktyce stanie się dla Ciebie przełomowa.

Jeżeli będziesz prowadził komunikację w oparciu o trzyetapowy model: słuchanie, działanie i odbieranie, możesz mieć pewność, że będzie skuteczna. Twój styl prowadzenia rozmowy, nawiązywania i zawiązywania relacji, będzie się wyróżniał. Zyskasz na tle innych zdecydowaną przewagę, ponieważ wejdziesz na taki poziom porozumienia z drugim człowiekiem, jaki zdarza się raz na dziesiątki lat. Z pewnością trafiłeś kiedyś na taką osobę, z którą czas mijał jak mrugnięcie okiem, a gdy w pewnej chwili

zerknąłeś na tarczę zegara, ta wskazywała niewiarygodne cyfry. Zdradzę Ci, że to nie przeznaczenie sprawiło, że kilka godzin skurczyło się do kilku minut. To nie „magiczna atmosfera”, „ten czas” czy „wyjątkowe porozumienie tych konkretnych dusz”. Za to dziwne załamanie czasoprzestrzeni odpowiedzialna była... doskonale prowadzona między Wami komunikacja. Ta wspa-
niała „chemia” oparta na prostych i jednocześnie niezwykle reagujących na siebie nawzajem składnikach, jak: aktywne słuchanie, obopólne zaangażowanie, wzajemna ciekawość, okazana cierpliwość oraz autentyczność. Gdyby tego było mało, w tej wyjątkowej, „chemicznej” rozmowie, którą zapewne zapamiętasz do końca życia, z pewnością... pojawiły się techniki perswazji! Wynika to z tego, że każdy z nas niektóre z nich wykorzystuje naturalnie! Wszyscy mamy je gdzieś w zanadrzu i odpalamy zupełnie nieświadomie zawsze wtedy, kiedy ich potrzebujemy.

Nie przeciągając za długo – idź! Rozmawiaj! Deliberuj! Udowodnij światu, że można mieć i rację, i relacje! Testuj nowe umiejętności, bo tylko w taki sposób możesz je utrwalać i ćwiczyć. Miksuj je w dowolnych ilościach i proporcjach – w przypadku tej „chemii” możesz być spokojny – żaden kac nie grozi. Gdybyś jednak po stosowaniu technik i metod z książki doznał wrażenia hiperwentylacji – służę pomocą. Tak już całkiem serio – w razie, jakbyś miał jakiekolwiek pytania i wątpliwości – śmiało pisz do mnie na mail lub Messenger (dane kontaktowe na końcu książki).

Relacje? Masz rację!

Na koniec (tak, już ten zupełnie zupełny), chciałabym tylko prosić Cię o jedno.

Bądź dla siebie dobry.

Tylko wtedy, kiedy będziesz dobry dla siebie, możesz być dobry dla innych.

A inni – potrzebują Cię bardziej, niż myślisz.

Twoje nowe, piękniejsze i odważniejsze historie, pełne miłości, zrozumienia i ciepła płynącego z ludzkich serc, zaczynają się właśnie... TERAZ!

Cyt! Uwaga! Zaczynamy...

A JEŚLI CHCESZ KONTYNUOWAĆ WSPÓLNĄ PODRÓŻ...

Nazywam się Angelika Jarząbek, a Ty właśnie skończyłeś czytać *Relacje? Masz rację!* Książkę, dzięki której – szczerze wierzę – zaczniesz zauważać pozytywne zmiany w relacjach z drugim człowiekiem i z samym sobą. Musisz wiedzieć, że jestem nie tylko autorką tej książki. Jestem przede wszystkim terapeutką i współzałożycielką Inżynierii Umysłu (kliknij [tutaj](#)). To właśnie dla naszych Klientów – uczestników szkoleń, terapii i pasjonatów rozwoju osobistego – powstał ten tytuł. Dziś do tego wyjątkowego grona Bohaterów Zmian na Lepsze dołączyłeś również Ty – Drogi Czytelniku.

Na moją terapię i szkolenia przychodzą wszyscy Ci, którzy odczuwalnie i zauważalnie chcą poprawić jakość swojego życia. Pragną pozbyć się cierpienia wywołanego przez problemy i trudności, które stoją im na drodze. W związku z tym

potrzebują skutecznej pomocy, która w ramach terapii pozwoli na trwałą, widoczną zmianę i umożliwi na nowo poczuć zadowolenie z życia.

Jeżeli Ty również chcesz zwalczyć wszelkie problemy i trudności – pomogę Ci. Jeżeli potrzebujesz przejąć kontrolę nad powodzeniem w swoim życiu – prywatnym i zawodowym – pomogę Ci. Jeżeli pragniesz w pełni zaakceptować i pokochać człowieka, którym jesteś – pomogę Ci.

Po co? Po to, abyś mógł promieniować motywacją i inspirować innych do dokonywania pozytywnych zmian!

W jaki sposób?

Dzięki temu, że podczas terapii rozwiążesz palące Cię trudności, poczujesz miłość do samego siebie. Na nowo uwierzysz w to, że posiadasz ogromną moc sprawstwa w swoim życiu. Odzyskasz pewność siebie i wiarę w swoje nieograniczone możliwości.

Dzięki miłości do samego siebie zaczniesz tworzyć i pielęgnować własną, bezpieczną i komfortową dla Ciebie rzeczywistość. Wszelkie niewygody wynikające z problemów znikną, a Ty będziesz mógł czerpać z codzienności pełnymi garściami wszystko to, co dla Ciebie najlepsze.

W swojej nowej rzeczywistości sam będziesz dla siebie „sterem, żeglarzem i okrętem”. Świat wreszcie będzie jawił się dla Ciebie

jako właściwy, m.in. wspierający Twój rozwój, motywację i zapał do życia.

W poczuciu pewności, spokoju i bezpieczeństwa staniesz się komfortową przystanią nie tylko dla samego siebie, ale przede wszystkim dla innych. Pomoc, którą otrzymasz, będziesz mógł wypuszczać w świat, czyniąc dobro, które zawsze do Ciebie wróci.

Co Cię spotka na terapii?

Przeprowadzę Cię przez proces terapeutyczny od punktu A do Z. Źródło Twojego problemu, jego istota, przyczyna i bolesne skutki zostaną namierzone. W ramach terapii otrzymasz precyzyjnie dobrane, skuteczne techniki, które pozwolą Ci zlikwidować wszelakiej maści trudności. Już po kilku sesjach zauważysz znaczną poprawę obszarów życia, które dotychczas były podatne na problem. Pomoc, którą otrzymasz, będzie przekazana z najwyższą sumiennością i zaangażowaniem. Wysoką skuteczność zapewni bogaty wachlarz technik, narzędzi, metod i dziedzin. Sesje będą odbywały się w ciepłej atmosferze – pełnej zaufania, zainteresowania i wyrozumiałości.

Co zyskasz dzięki terapii?

Dzięki ogromnej ilości narzędzi, technik, dziedzin i doświadczenia oferuję Ci najskuteczniejszą pomoc w możliwie najkrótszym

czasie. Przejście przez pełną procedurę terapeutyczną pozwoli Ci dokonać trwałych zmian w „bolesnych”, podatnych na problem obszarach życia. Co więcej, zostaniesz uzbrojony w zestaw narzędzi, technik i strategii działania do samodzielnej pracy. Nauczę Cię, jak z nich sprawnie, pewnie i skutecznie korzystać.

Do czego jest Ci to potrzebne?

Podczas terapii dokonasz transformacji. Zmiany, dzięki której w Twoim życiu będzie znacznie mniej trudności i znacznie więcej poczucia szczęścia. Mniej problemów, a więcej bez troski. Mniej bezradności, a więcej poczucia pewności siebie. Odzyskasz pogodę ducha i akceptację. Zyskasz kontrolę nad swoim życiem i radość z poczucia sprawstwa. Po dokonaniu potrzebnych Ci zmian, spojrzysz na świat i samego siebie nowymi oczami – pełnymi akceptacji, zrozumienia i spokoju.

Zainteresowany?

Jeżeli tak i chcesz skorzystać z terapii lub szkoleń – skontaktuj się ze mną! Więcej informacji znajdziesz na stronie internetowej: Inżynieria Umysłu (kliknij [tutaj](#)).

Już dziś możesz dołączyć do grona osób, które dzięki terapii przeszły przemianę. Zmierz się z najtwardszym przeciwnikiem – z samym sobą. Rozegraj ostateczny pojedynek ze swoimi

słabościami, problemami i trudnościami. Stań ze sobą twarzą w twarz i podejmij walkę o swoje lepsze jutro.

Do usłyszenia, „sklikania”, zobaczenia!

Pozdrawiam Cię serdecznie
Angela

PS Będę zaszczycona, jak zostawisz po sobie ślad i napiszesz recenzję o *Relacje? Masz rację!* Drogi Czytelniku, ta książka powstała dla Ciebie i dzięki Tobie. Twoje zdanie jest dla mnie najcenniejsze.

PPS Masz pytania? Wniosku? Wątpliwości? Chcesz porozmawiać o komunikacji lub sztuce perswazji? Znajdź mnie na Facebooku (kliknij [tutaj](#)) i napisz do mnie! Jak się zapewne domyślasz, jestem zawsze otwarta na nowych ludzi i oczywiście... nowe relacje i racje!

