

Nr 01/2008



Styczeń 2008

Temat Miesiąca

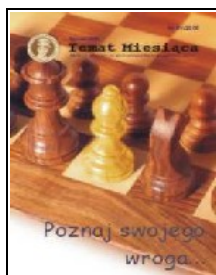
Biuletyn informacyjny pod redakcją Rady Specjalistów "EFWF"

Poznaj swojego
wroga...



Temat Miesiąca

Biuletyn informacyjny pod redakcją Rady Specjalistów "EUFWF"



TEMAT MIESIĄCA

Numer 01/2008

Redaktor Naczelny
Joanna Szostek

Redaktorzy
Izabela Czak-Żukowska
Janina Hrynek
Grażyna Królewicz
Anna Zielińska

Kontakt z redakcją e-mail:
redakcja@bristles.com.pl

tel: 604 966 586

Witając nowy, 2008 rok Redakcja postanowiła wpłynąć na czytelnika - wabiąc frapującą okładką i oszałamiającym tekstem. Dodatkowo, niejako wychodząc na przeciw oczekiwaniom naszych czytelników ozdobiliśmy tekst niezwykle miłymi obrazkami. Osoby prawopółkulowe na pewno docenią stronę wizualną a lewopółkulowe w skupieniu przeanalizują artykuł Małgorzaty Rajter-Bąk. Po przeczytaniu tych paru linijek powinniście się poczuć pozytywnie zaprogramowani. A dlaczego? Odpowiedź w artykule. Redakcja sugeruje przed przeczytaniem zaopatrzyć się w puzzle. A to wszystko w styczniowym „Temacie Miesiąca” - tylko u nas i kompletnie za darmo.

Redaktor Naczelny – Joanna Szostek



Poznaj „Swojego Wroga” Małgorzata Rajter-Bąk*



Jak często zdarza Ci się, że spotykasz osobę, z którą tak na prawdę nie miałaś okazji zamienić jeszcze słowa a już wiesz, że jej nie lubisz. /W pewnych rejonach polski mówi się, że „nóż się w kieszeni otwiera” na widok takiej osoby – mi otwiera się w kieszeni pomadka nawilżająca, którą zawsze mam przy sobie/. Co wtedy robisz? Jak się zachowujesz? Jak się czujesz? Hm... Sprawa wydaje się łatwa po prostu jej unikasz. Sytuacja nieco się jednak komplikuje, gdy musisz z taką osobą współpracować, żyć po sąsiedzku lub co gorsze- pod jednym dachem!

Zapewne każda z nas przechodziła burzliwy okres dojrzwania. Pamiętasz? Nikt nas wtedy nie rozumiał? Pewnie nie jedną z nas czeka powtórka z rozrywki - nasze dzieci rosną. O zgrozo! A teściowa? Czy to tylko stereotyp, czy coś w tym jednak jest? Chyba nie wszystko możemy zrzucić na karb różnicy pokoleń? A ile razy słyszałaś od swojego partnera, przy okazji drobnej sprzeczki: „O co Ci tak na prawdę chodzi?” Jak często masz wrażenie, że inni Cię nie rozumieją (lub Ty ich nie rozumiesz) lub co gorsze, robią Ci na złość? Jak często masz wrażenie, że mówisz „po chińsku” lub w innym nie rozumiałym języku (np.; gdy prosisz męża aby wyniósł śmieci a dzieci, żeby posprzątały swój pokój)? Jak często masz wrażenie, że kwestie dla Ciebie oczywiste wcale takie nie są dla innych?

Zadam Ci jeszcze jedno pytanie: Jak myślisz dlaczego tak jest, że spotykając na swojej drodze różne osoby z jednymi szybko się zaprzyjaźniasz i masz wrażenie, że znasz je od zawsze, a z innymi Ci nie po drodze. Czy zastanawiałaś się dlaczego tak jest?

Najstarsze prawo psychologii mówi: bo „ludzie są różni”. To prawda i chwała im za to. Ale czy taka odpowiedź Cię satysfakcjonuje?

Tak myślałam. Nie odkryję Ameryki, gdy powiem Ci, że ludzie się komunikują. Zapewne Wiesz, że komunikacja to nie tylko słowa, które wypowiadamy. Badania wykazują, że tylko 7% komunikatu to słowa, 38% to ton i barwa głosu, a aż 55% to mowa ciała. Już wiesz, że osoba, której nie lubisz „na oko” z pewnością wykonuje jakiś gest, którego sobie nie uświadamiasz, a który budzi Twoją niechęć. Tak wiem, to byłoby zbyt łatwe, ludzie są o wiele bardziej skomplikowani. To prawda. Każda z nas się komunikuje i dla każdej z nas oznacza to co innego. Używamy tych samych wyrazów ale dla każdej z nas znaczą one co innego. Dlaczego tak jest? Przez całe nasze życie podlegamy różnym wpływom, jesteśmy wychowywane przez rodziców, szkołę... Ogromny wpływ ma na nas nasze otoczenie i każdy człowiek, którego spotykamy na swojej drodze. Postrzegamy świat przez pryzmat naszych osobistych doświadczeń. Dlatego na słowo samochód, każda z nas wyobrazi sobie inny pojazd, innej marki, w innym kolorze, w innym stanie technicznym i wiążąc się z nim będą inne emocje. Odbieramy świat poprzez



5 zmysłów; słuch, dotyk, wzrok, smak, węch, które dostarczają informacji do naszego mózgu. Zmysły to „drzwi do naszej percepcji”. Co prawda korzystamy ze wszystkich naszych zmysłów ale w określonej sytuacji koncentrujemy się na jednym lub dwóch. Kupując nowe perfumy korzystasz z węchu i wzroku, o ile przywiązujesz duże znaczenie do wyglądu flakonika. Jednak podczas myślenia faworyzujesz jeden lub dwa systemy reprezentacji.



Sprawdźmy, który z Twoich zmysłów jest u Ciebie dominujący. Usiądź wygodnie, zamknij oczy i przypomnij sobie swoje ostatnie wakacje. Co się stało? Przywołałaś obraz, a może słyszałaś jakieś dźwięki, czułaś powiew wiatru na swoich policzkach, czy jakiś specyficzny zapach lub smak? Czy już wiesz jaki zmysł jest dominujący? Pomogę Ci.

Jeżeli przywołałaś w swojej pamięci obraz oznacza to, że prawdopodobnie jesteś wzrokowcem. Jak rozpoznać wzrokowca? Najczęściej usłyszysz od niego takie słowa jak:

„patrzeć, obraz, wyobraźnia, wgląd, scena, czysty, wizualizować, perspektywa, świecić, odbijać, wyjaśnić, przejrzeć, oczy, przewidzieć, iluzja, ilustrować, zauważyć, pogląd, odkryć, przegląd, pokaz, widzieć, obserwować, wyobrazić sobie, ujawnić,

wyglądać, mglisty, ciemny” oraz sformułowania; „o ile dobrze widzę..., wyjaśnij mi swój punkt widzenia, bez cienia wątpliwości, widzę jak na dłoni, czarno to widzę, straciłam z oczu”

Z kolei, jeżeli w Twoim wspomnieniu udało ci się przywołać dźwięki: szum morza, śpiew ptaków... może to oznaczać, że jesteś słuchowcem. Po czym poznasz słuchowca? Posiada w swoim słowniku i chętnie korzysta ze słów: „mówić, słuchać, akcent, rytm, głośny, ton, rezonować, dźwięk, monotony, głuchy, dzwonić, pytać, akcentować, słyszalny, dyskutować, ogłosić, krzyżeć, niemy, wokalny, powiedzieć, cisza, harmonijny, przenikliwy, oniemiały oraz zwrotów: o ile dobrze słyszę, brzmi to tak..., słowo w słowo, usłyszeć opinię, coś mi tu nie gra”.

Może być też tak, że myśląc o wakacjach pamiętasz głównie swoje emocje. Na samą myśl o nich jesteś podekscytowana. Czujesz na swoim ciele muśnięcie promieni słonecznych, lekki powiew wiatru, pamiętasz uczucie relaksu a w ustach masz smak wody morskiej. Zapewne już wiesz, że tak odbiera rzeczywistość kinestetyk. W jego repertuarze słów spotkasz najczęściej następujące słowa i sformułowania: „dotykać, manipulować, kontakt, pchać, trzeć, solidny, ciepły, zimny, szorstki, zatrzymywać, naciskać, ciśnienie, zmysłowy, nacisk, dotykany, napięcie, twardy, delikatny, pochwycić, trzymać, drapać, masywny, cierpieć, ciężki, gładki, oraz sformułowania:

o ile dobrze czuję, mieć pod ręką, zejdźmy na ziemię, stracić kontakt, dać popalić, ręka w rękę, namacalny dowód”

Zdradzę Ci jeszcze w tajemnicy, że nie tylko słowa zdradzają sposób postrzegania rzeczywistości przez daną osobę. Obserwując ruchy jej oczu możesz rozpoznać dominujący system reprezentacji, ponieważ wzrokowcy mają tendencję do patrzenia lekko w górę, a słuchowcy lekko w dół.

Już wiesz, że jednym z sekretów dobrej komunikacji jest umiejętne słuchanie i wnikliwa obserwacja rozmówcy. Uważne słuchanie pozwala na rozpoznanie dominującego kanału



sensorycznego rozmówcy i dostosowanie do niego używanego słownictwa. Zdradzę ci jeszcze kilka sekretów dobrej komunikacji, które pozwolą Ci nie tylko na poznanie „swojego wroga”, możesz je również wykorzystać w innych sytuacjach. Pokażę Ci jeszcze kilka kluczy do drzwi dobrej komunikacji. Wykorzystaj je proszę w dobrym celu.



Zapewne słyszałaś, że psychologowie podjęli próby poszufladkowania ludzi w określonych kategoriach po to, aby ich lepiej zrozumieć i przewidzieć ich zachowanie (Platon, Freud, Maslow, Jung). Powstały typy osobowości (Meyers Briggs), wskaźnik dominacji mózgu Hermanna i wiele innych, wszystko po to aby ułatwić nam zrozumienie innych. Ciekawe, że dominacja jednej półkuli decyduje o tym jak myślimy, jak się komunikujemy, jaki zawód najchętniej wykonujemy, a nawet w jaki sposób układamy puzzle. Zapewne wiesz, że lewa półkula naszego mózgu - „naukowa” odpowiada za: mowę, logiczne myślenie, liczenie, zdolności matematyczne, szeregowanie. Osoby z dominacją lewej półkuli są systematyczne i uporządkowane, robią wszystko „krok po kroku”. Działają według określonych schematów, procedur. Gdy kupią nowy sprzęt AGD najpierw studiują instrukcję. Są skrupulatne i poukładane. Nie lubią gdy przedstawia im się przedmioty na biurku. Natomiast prawa półkula - „twórcza” odpowiada za: wyobraźnię, emocje, obrazy, muzykę, rytm. Osoby z dominacją prawej półkuli rzadko zaglądają do instrukcji obsługi, działają metodą doświadczalną - „prób i błędów”. Często pieczołowicie pielęgnują „artystyczny nieład”. Wyobraźcie sobie małżeństwo on lewo półkulowy ona prawopółkulowa, kupują nowy zestaw kina domowego. Zanim on przeczyta instrukcję ona już ogląda film delektując się wysokiej jakości dźwiękiem i obrazem.

Na trzecim roku studiów prawniczych zamiast uczyć się do egzaminów ułożyłam mapy starego świata- puzzle z kilku tysięcy kawałków (ponieważ jestem prawo półkulowa nie podam Ci dokładnej liczby, mogłabym mocno przesadzić) - pamiętam, że układałam go przez około 3 miesiące po 6-8 godzin dziennie. Ale nie o tym chciałam Ci powiedzieć. Zapewne Ty też miałaś okazję układać puzzle. Przypomnij sobie krok po kroku jakie czynności wykonałaś od momentu zdarzenia folii z nowego pudełka, świeżo zakupionych puzzli. Z moich osobistych obserwacji (jeszcze nie popartych badaniami naukowymi) wynika, że osoby z dominacją prawej półkuli najpierw wybierają z całej puli puzzle stanowiące ramę obrazka, następnie wybierają kawałki mogące stanowić kolejne elementy obrazka; wszystkie puzzle pasujące kolorystycznie do postaci lub konkretnego fragmentu układanki np.; kokardy na szyi kota. Potrafią na raz układać kilka części obrazka. Tak na prawdę skupiają się na całości układanki. Osoby z dominacją lewej półkuli wybierają określoną część układanki, kładą pierwszy puzzle i dokładają (dopasowują) do niego kolejny i kolejny aż powstanie całość. Różnica polega na tym, że osoby prawo półkulowe idą od ogółu do szczegółu a lewo półkulowe od szczegółu do ogółu. Muszę to jeszcze dokładnie zbadać i będę Ci niezmiernie wdzięczna jeżeli zechcesz się ze mną podzielić swoim sposobem układania puzzli. Nie wiem jak Ty, ale ja uwielbiam układać puzzle. Wspomniałam jeszcze o typach osobowości. Każdy z nas posiada osobowość, która stanowi względnie stałą strukturę cech psychicznych i fizycznych, decydującą o specyficznych formach zachowania i przystosowania do określonych warunków otoczenia. Najstarszy ze znanych podziałów ludzi dokonał już w starożytności Hipokrates (lekarz grecki żyjący w V wieku p.n.e.), a następnie opracował go Galen, w II wiek n.e. Na



podstawie koncepcji Hipokratesa czterech soków (humorów) w organizmie Galen wyróżnił cztery typy temperamentów, określił je mianem: sangwinika, choleryka, flegmatyka i melancholika. Przypisał im określone cechy. Sangwinik to typ silny, zrównoważony, ruchliwy, pogodny i towarzyski, lubi zmianę i wykazuje duże zdolności przystosowawcze. Choleryk z kolei to typ silny i niezrównoważony, pobudliwy i emocjonalny, wykazujący chęć władzy, upór i niecierpliwość. Jest szybki, można na niego liczyć w trudnych sytuacjach. Flegmatyk jest silny, zrównoważony i mało ruchliwy, spokojny, bierny i tolerancyjny. Jest to osoba zadowolona z istniejącej sytuacji, chyba że jest ona szczególnie niekorzystna. Jest przeciwnikiem zmian i nie lubi sytuacji nowych i nieznanych. Natomiast Melancholik jest słaby i mało odporny na zmęczenie oraz oddziaływanie silnych bodźców zewnętrznych. Pesymistycznie nastawiony do świata, a także do swoich możliwości. Wrażliwy na krytykę, nie jest towarzyski, woli samotność.



Znajomość typów osobowości to kolejny klucz do dobrej komunikacji. Niestety sama znajomość charakterystycznych cech osobowości nie wystarczy, należy jeszcze wiedzieć w jaki sposób postępować z każdym z nich. Jak postępować z cholerykiem? Pozwól mu się wygadać, chwal go i pokazuj mu jaki jest genialny, daj mu się wykazać i pozwól mu podjąć ostateczną decyzję. Opieraj się na faktach i nie daj się sprowokować a odniesiesz sukces komunikacyjny. W stosunkach z melancholikiem trzymaj się określonych zasad, przedstawiaj logiczną argumentację, dotrzymuj terminów i okazuj zrozumienie dla jego perfekcyjności. Melancholicy są bardzo wrażliwi, łatwo ich urazić. Pamiętaj, że pesymistyczne nastawienie do życia jest częścią ich natury.

Doceń fakt, że masz do czynienia z głęboko wrażliwą osobą. Flegmatyk sprawdza się świetnie w roli mediatora, trzeba mu tylko dać dużo czasu. Doskonale sprawdza się w sytuacjach rutynowych, ma nieograniczoną wręcz cierpliwość. Chwal go i komplementuj, daj mu zawsze dużo czasu do namysłu, nie naciskaj na szybkie decyzje czy działanie – to sprzeczne z jego naturą. Od flegmatyka nie oczekuj entuzjazmu, nie obarczaj winą za wszystko. Chwal i głaszcz, motywuj, docień jego wewnętrzny spokój. Sangwinika szybko rozpoznasz, zwykle wyróżnia się z tłumu, dominuje w rozmowie, lubi ludzi. Jest kreatywny i inspirujący. Niestety nie potrafi słuchać, bywa zmienny, szybko się nudzi. Chwal go za każde dobrze wykonane zadanie, zawsze bierz pod uwagę jego dobre zamiary. Doceń jego radosne nastawienie.

Powiesz zapewne, że stosowanie się do powyższych wskazówek to manipulacja. Jeżeli wykorzystasz je do egoistycznych celów - zgodzę się z Tobą. Dlatego namawiam Cię abyś wykorzystwała tą wiedzę do świadomego wywierania wpływu w celu uzyskania lepszej komunikacji. Polecam zastosowanie wymienionych kluczy w stosunku do „swojego wroga” – przecież Wasze relacje mogą być już tylko lepsze. Jestem pewna, że efekty Cię zaskoczą. Zanim jednak wdrożysz je w życie daj sobie czas na obserwacje. Jeżeli pojawią się jakieś wątpliwości zadzwoń do mnie lub napisz, postaram się na nie odpowiedzieć.



Temat Miesiąca

Biuletyn informacyjny pod redakcją Rady Specjalistów "EFWF"

Wiem z doświadczenia, że nie wystarczy wiedzieć, trzeba jeszcze doświadczyć, zrozumieć aby móc stosować. Ten artykuł pozwolił mi jedynie poruszyć główne zagadnienia związane z narzędziami wspierającymi dobrą komunikację. Mam nadzieję, że udało mi się wzbudzić Twoją ciekawość. Polecam Ci książkę Josepha O'Conora „NLP. Wprowadzenie do programowania neurolingwistycznego” zapewne znajdziesz w niej odpowiedzi na wiele nurtujących Cię pytań.

Na koniec proszę abyś usiadła wygodnie. Obie stopy oprzyj o podłogę, weź głęboki oddech i wyobraź sobie jak będziesz się czuła, kiedy „Twój wróg” stanie się dla Ciebie przyjazny, a na widok tej osoby będzie się pojawiać uśmiech na Twojej twarzy. Jakie to uczucie?

Pomyśl, o ile życie byłoby łatwiejsze i przyjemniejsze, gdybyś potrafiła polubić osoby do których żywisz uprzedzenie, poznać przyczyny, dla których ludzie zachowują się tak a nie inaczej. Teraz już wiesz, że nie koniecznie robią ci na złość? Ile byś dała aby poznać język, którym mogłabyś przemówić do rozsądku dojrzewającym i nieco niesfornym dzieciom? Zastanów się ile jest dla Ciebie warta harmonijna współpraca z osobą, z którą zwykle popadasz w konflikt?

Pójdźmy dalej i załóżmy, że znasz już wszystkie klucze do ludzkiego umysłu, dzięki czemu świetnie się komunikujesz i potrafisz wywierać korzystny wpływ na innych. Czujesz jakie to przyjemne?



Małgorzata Rajter-Bąk

Właścicielka firmy szkoleniowej HCF sp. z o. o. Wykładowca w Dolnośląskiej Szkole Wyższej Edukacji we Wrocławiu. Praktyk NLP, trener biznesu, specjalizuje się w szkoleniach z budowania i zarządzania zespołem. Wraz z psychologiem Joanną Mikołajczak realizuje autorskie szkolenie „Poznaj Swojego Wroga”- pierwsze szkolenie z cyklu: DOBRA KOMUNIKACJA.