

## Rozdział 1

### Perswazja jako narzędzie zmiany postaw uczestników szkolenia

#### 1.

##### Mity dotyczące komunikacji perswazyjnej

Oto najczęściej spotykane fałszywe przekonania dotyczące perswazji i krótkie wyjaśnienie.

**(1) Komunikat perswazyjny to siejący spustoszenie w ludzkim umyśle „magiczny pocisk”.** Jest to pogląd ukształtowany w latach dwudziestych i trzydziestych XX wieku. Odnosi się on do rzekomego wpływu środków masowego przekazu. Media traktowano wówczas jako niezwykle silny instrument bezpośredniego oddziaływania na postawy i zachowania odbiorców, których opisywano jako zniewolone, łatwowierne i bezbronne ofiary. Uważano, że przekazy medialne są „magicznymi pociskami”, które wywołują w umysłach odbiorców jednakowe, natychmiastowe i bezpośrednie skutki (por. Goban-Klas, 2002). Jako przykłady silnego oddziaływania mediów przywoływane były kampanie polityczne, czy też panika wywołana informacjami o krachu na giełdzie. Późniejsze wnikliwe obserwacje nie potwierdziły takiego przyczynowo-skutkowego sposobu myślenia o wpływie komunikatów perswazyjnych. Obecnie wiadomo, że ich działanie może być modyfikowane przez samego odbiorcę, jego nastawienie, postawy, wiedzę i tym podobne (por. Böhner i Wänke, 2004).

**(2) Inni ludzie są bardziej podatni na wpływ perswazji niż ja sam.** Jest to błędne założenie, będące przejawem tak zwanego efektu trzeciej osoby (ang. *third-person effect*; Davison, 1983). Polega on na tym, że niesłusznie przypisujemy innym ludziom większą skłonność do zachowań, które w percepcji społecznej uchodzą za negatywne i nieaprobowane (np. uleganie reklamom, wykroczenia drogowe, agresja, rasizm). Z badań wynika, że ludzie są podatni na perswazję nawet wtedy, gdy są przekonani o swojej wolności od wpływu (por. Sagarin i Cialdini, 2004).

**(3) Każda komunikacja jest manipulacją.** W publikacjach powstających na gruncie psychobiznesu w ostatnich latach coraz częściej prezentowane są poglądy typu: „Każda komunikacja jest wywieraniem wpływu” lub: „Każdy komunikat wywołuje odpowiedź i przez to jest manipulacją”. Przez psychobiznes rozumie się zjawisko polegające na kreowaniu nowych trendów w obszarze psychoterapii i samorozwoju, a także zarabianie na szeroko pojętym samodoskonaleniu przez stosowanie metod, których skuteczność nie została dowiedziona (np. NLP; por. Witkowski i Fortuna, 2009). Rozpowszechnianie takich przekonań ułatwia pozyskiwanie uczestników szkoleń, ponieważ w sztuczny sposób kreuje się potrzebę wywierania wpływu, i uświadamia problem bezbronności przed wszechobecną

manipulacją. Komunikacja staje się manipulacją wtedy, gdy jest to działanie świadome, mające na celu wykorzystanie odbiorcy komunikatu dla swoich interesów, z czego ofiara nie zdaje sobie sprawy. Z tej perspektywy widać, że doskonałym przykładem manipulacji jest stwierdzenie: „Każda komunikacja jest manipulacją”.

**(4) Dobry trener to skuteczny manipulator.** To pogląd rozpowszechniony zarówno wśród osób rozpoczynających swoją edukację w zakresie prowadzenia szkoleń, jak i samych uczestników szkoleń, którzy mieli do tej pory negatywne doświadczenia z prowadzącymi. Niestety, zdarzają się szkoleniowcy, których ukrytym celem jest zdobywanie przewagi nad szkolącymi się oraz kierowanie ich refleksjami i emocjami wbrew ich woli. Dotyczy to przede wszystkim tych trenerów, którzy prowadzą zajęcia na temat wywierania wpływu i manipulacji. Sami prezentują w ten sposób zachowania, których chcą nauczyć, promując przy okazji pewien styl bycia. Dobry szkoleniowiec nie tylko nie musi manipulować uczestnikami dla osiągnięcia pożądanego efektu, ale powinien się wystrzegać tego typu zachowań i tendencji. W przeciwnym razie podważa zaufanie uczestników do prowadzących oraz do szkoleń jako bezpiecznej i przyjaznej formy doskonalenia kompetencji.

**(5) Silne argumenty wystarczą, by kogoś przekonać.** Aby mocne argumenty mogły spełnić swoją rolę, konieczne jest przygotowanie odpowiedniego gruntu: zwiększenie motywacji odbiorców do myślowej analizy przekazywanych treści i ograniczenie wpływu czynników, które mogą utrudnić taką analizę (np. szumu zewnętrznego). Poza tym zarówno badania, jak i praktyka pokazują, że argumenty zawsze warto wesprzeć dodatkowymi komunikatami, tak zwanymi wskazówkami peryferyjnymi (np. opiniami ekspertów, głosem większości).

**(6) Zmiana postawy jest konieczna dla zmiany zachowania.** Nie jest to prawda. Zależność między postawą a zachowaniem jest dość skomplikowana. Można wzbudzić określone zachowanie drugiego człowieka bez zmiany postawy (np. ktoś może mnie wesprzeć finansowo, choć nadal uważa, że tego typu pomoc jest niewłaściwa), można też zmienić postawę człowieka (np. wobec stosowania nowych narzędzi w pracy) i nie dostrzegać konkretnego zachowania.

Źródło:

Böhner, G., Wänke, M. (2004). *Postawy i zmiana postaw*. Przeł. J. Radzicki. Gdańsk: GWP.

Davison, W. P. (1983). The third-person effect in communication. *Public Opinion Quarterly*, 47, 1–15.

Goban-Klas, T. (2002). *Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu*.

Warszawa – Kraków: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Sagarin, B. J., Cialdini, R. B. (2004). Creating critical consumers: Motivating receptivity by teaching resistance. W: E. S. Knowles, J. A. Linn (red.), *Resistance and persuasion* (s. 259–282). Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.

Witkowski, T., Fortuna, P. (2009). O psychobiznesie, tolerancji i odpowiedzialności, czyli strategii czystych uczonych. *Psychologia Społeczna*, 3, 295–308.

## Rozdział 2

### Perswazja i manipulacja

1.

#### **Manipulacja ponad wszystko!**

Trzy elementy, z których składa się NLS:

- (1) **Wewnętrzna postawa** – twój wewnętrzny stan; trzeba zacząć od siebie, należy zainstalować sobie odpowiednią postawę sprawiającą, że heteroseksualnej kobiecie będzie bardzo trudno ci się oprzeć.
- (2) **Wywoływanie stanów emocjonalnych i kojarzenie ich ze sobą** – w jaki sposób porwać jej wyobraźnię, w jaki sposób zawładnąć jej wyobraźnią, rozpalić jej zmysły do czerwoności, zrobić krótką przerwę, żeby ona nabrała ochoty na jeszcze, po czym dodatkowo je jeszcze pobudzić. Wywoływanie odpowiednich stanów emocjonalnych i kojarzenie ich ze sobą – bo możesz ją oczywiście rozpalić, sprawić, że będzie fantazjować o niesamowitych rzeczach, po czym pójdzie do swojego chłopaka i oddasz mu tym samym cudowną przysługę. To ty masz być w jej umyśle dostawcą takich wrażeń, o których ona do tej pory czytała w romansach i fantazjowała przed zaśnięciem, myśląc: „O Boże, czemu nie ma takich mężczyzn?”.
- (3) **Jak to zrobić w sposób konwersacyjny** – jak zrobić to tak, żeby wyglądało na zwykłą rozmowę. Na przykład nie mówisz: „Ha, ja cię teraz uwiodę”. Aczkolwiek to nieraz działa na niektóre typy kobiet. Na przykład ona cię pyta: „Co ty mi robisz?”. Mówisz: „Zamierzam tobą zawładnąć, twoimi zmysłami, twoimi uczuciami” – to działa na określone typy kobiet – i widzisz, jak jej fantazja się rozpala jak reaktor atomowy w Czarnobylu, to też działa. Generalnie chodzi o to, żeby to robić w sposób konwersacyjny, tak żeby pozornie tocząc zwykłą rozmowę, rozmawiając na różne zwykłe tematy, ona nagle stwierdziła, że jesteś niebywale interesującym mężczyzną, że ona ciebie pragnie i w ogóle ma na ciebie tak wielką ochotę, że w momencie, kiedy mówisz jej: „Jestem umówiony z pewną moją koleżanką”, to ona mówi: „Nie, nie, nie, słuchaj, czy nie możesz odwołać tego spotkania, ponieważ chciałabym o czymś porozmawiać z tobą w swoim pokoju. Osobiście, na osobności. Będzie to dla ciebie ważne”.

Podsumowując: (1) postawa; (2) wpływanie na kobietę; (3) robienie tego w sposób konwersacyjny, niezauważalny.

Część z rzeczy, o których będziemy mówić, może się wydać wysoce nieprawdopodobna. Będziemy prezentować, podsuwać pewne techniki i gotowe kroki do zrobienia, pewne rzeczy,

które można powiedzieć. Część z was może sobie pomyśleć: „Nie, niemożliwe, żebym ja to powiedział, niemożliwe, że to może zadziałać”. Zapraszam więc, żebyście zawiesili swoje wyobrażenia i oczekiwania i zweryfikowali je później.

2.

### **Kodeks Etyczno-Zawodowy Psychologa**

Tekst Kodeksu Etyczno-Zawodowego Psychologa – wyróżniono w nim te punkty, które wprost odnoszą się do oddziaływania trenera na uczestników szkolenia. Całość dostępna również pod adresem <http://www.ptp.org.pl/modules.php?name=News&file=article&sid=29>

### **Kodeks Etyczno-Zawodowy Psychologa**

#### **Zasady ogólne**

1. Wykonując czynności zawodowe, psycholog zawsze dąży do tego, żeby kontakt z nim był pomocny dla drugiego człowieka czy grupy osób. Psycholog z racji swojego zawodu poczuwa się do udzielania pomocy psychologicznej w każdych okolicznościach, gdy zachodzi taka potrzeba.
2. Psycholog jest świadomy szczególnej odpowiedzialności wynikającej ze specyfiki wykonywanego zawodu. Powinien znać granice swoich kompetencji i nie podejmuje się zadań przekraczających jego możliwości. Dokłada wszelkich starań, aby zapewnić jak najwyższy poziom wykonywanej pracy.
3. **Przyjmując określoną postawę wobec norm moralnych i obyczajowych w życiu prywatnym psycholog zdaje sobie sprawę, że jego decyzje w sprawach osobistych mogą wpływać na jakość jego czynności zawodowych a także rzutować na zaufanie społeczne do psychologii i psychologów. W społecznych oczekiwaniach zawarte są przy tym wysokie wymagania dotyczące przestrzegania zasad etycznych w życiu prywatnym przez osoby, których rola zawodowa obejmuje oddziaływanie na drugiego człowieka.**
4. Obowiązkiem psychologa jest stały rozwój zawodowy i dążenie do stałego rozwoju osobistego. Kwalifikacje psychologa powinny odzwierciedlać aktualny poziom wiedzy i technik psychologicznych. Psycholog korzysta z dorobku nauki światowej. Przyjmowanie twierdzeń i metod wypracowanych w innych warunkach społecznych i kulturowych powinna poprzedzać krytyczna analiza możliwości ich wykorzystania w naszych warunkach.
5. Psycholog ustosunkowuje się twórczo do zastanego dorobku swojej dyscypliny. Przyczynia się do rozwoju wiedzy, ulepszania metod badawczych, narzędzi diagnostycznych i technik terapeutycznych. Jest krytyczny wobec własnych dokonań, rozpowszechniając je ujawnia sposoby dotychczasowej weryfikacji. Dąży do bezstronności i obiektywizmu w ocenie nowych technik oddziaływania psychologicznego i nieprofesjonalnych form pomocy psychologicznej oraz powstrzymuje się od działań utrudniających ich rozwój, nie mając po temu merytorycznych powodów.
6. Psycholog udostępnia własny dorobek naukowy, przestrzegając zasad odpowiedzialności zawodowej, dobra osoby i dobra społecznego.
7. Psycholog nie przedstawia niezgodnie z prawdą swojego wykształcenia, kompetencji profesjonalnych i doświadczenia zawodowego.

8. Psycholog powstrzymuje się od wykonywania czynności zawodowych, jeżeli okoliczności zewnętrzne lub jego własny aktualny stan fizyczny czy psychiczny są tego rodzaju, że mogą istotnie obniżyć poziom wykonywanej pracy lub zakłócić bezstronność osądu zawodowego.
9. Relacje między psychologami opierają się na wzajemnym szacunku i koleżeństwie, wynikającymi ze wspólnoty wartości i celów, świadomości rangi społecznej wykonywanego zawodu oraz przyjętej na siebie odpowiedzialności zawodowej.
10. Psycholog nie jest obojętny na odstępstwa od zasad etyki zawodowej ze strony innych psychologów. Stwierdzając nieetyczne postępowanie kolegi w sprawach zawodowych lub dowiadując się o takim zachowaniu, psycholog stara się przekonać go o niewłaściwości jego czynów, korzystając gdy trzeba, z pomocy innych kolegów. Jeśli taka interwencja okazuje się nieskuteczna, psycholog zgłasza sprawę do zarządu oddziału PTP, który określa dalszy sposób jej załatwienia.
11. Krytyczna ocena pracy i działalności innych psychologów nie powinna mieć charakteru deprecjonującego osobę i w żadnym przypadku nie może służyć do rozgrywek osobistych. Psycholog powstrzymuje się od wydawania takich ocen w obecności osób postronnych, dbając o nie podważanie zaufania do psychologii i psychologów.
12. Psycholog wykazuje stałą troskę o prestiż i poziom wykonywania zawodu. Nie udostępnia specyficznych technik diagnozy psychologicznej osobom nieprzygotowanym do ich kompetentnego stosowania. Psycholog przeciwstawia się podejmowaniu działalności psychologicznej, a zwłaszcza stosowaniu specyficznych technik diagnostycznych i terapeutycznych przez osoby nie posiadające kwalifikacji psychologicznych.
13. Psycholog nie może akceptować warunków pracy, które ograniczają jego niezależność zawodową, a zwłaszcza takich, które uniemożliwiają stosowanie zasad etyki zawodowej. Psycholog powinien domagać się poszanowania dla własnej niezależności, bez względu na pozycję jaką zajmuje w hierarchii zawodowej. Każdy psycholog ma obowiązek występować w obronie niezależności swych kolegów.

#### **Psycholog jako praktyk**

14. Podejmując działalność praktyczną, psycholog akceptuje fakt, że jego odpowiedzialność zawodowa przybiera wówczas konkretną formę odpowiedzialności za drugiego człowieka, czy grupę osób.
15. Psycholog powinien wykonywać swoje czynności zawodowe dążąc do osiągnięcia możliwie najwyższego poziomu swej pracy, bez względu na to, kto jest odbiorcą jego czynności i jaki jest jego osobisty stosunek do tej osoby czy osób. W szczególności intencja niesienia pomocy i staranność w wykonywaniu czynności zawodowych przez psychologa nie zależy od takich właściwości klienta /1/, jak: pozycja społeczna, sytuacja, materialna, poglądy polityczne, światopogląd i system wartości, rasa, narodowość i wiek a także charakter problemów wymagających interwencji psychologicznej.
16. psycholog powinien poinformować klienta o ewentualnym ryzyku związanym ze stosowanymi metodami terapeutycznymi oraz o istniejących metodach alternatywnych, z uwzględnieniem metod niepsychologicznych. Jeśli psycholog nie jest w stanie udzielić skutecznej pomocy wskutek braku kwalifikacji potrzebnych w danym wypadku lub powstania wadliwej relacji z klientem, kieruje go do innego psychologa lub do innego specjalisty. Psycholog podejmuje się jedynie tych czynności zawodowych, do których posiada kwalifikacje potwierdzone odpowiednim szkoleniem i doświadczeniem praktycznym.
17. Rozpoczynając pracę, psycholog każdorazowo uzgadnia z klientem cel i zakres swoich oddziaływań oraz zasadnicze sposoby postępowania. Ustalenia te mają charakter wstępny i mogą ulec zmianie w toku dalszych kontaktów. W przypadku istnienia niezgodności

poglądów należy dążyć do uzgodnienia jednolitego stanowiska. Psycholog respektuje system wartości klienta i jego prawo do podejmowania własnych decyzji, nie powinien jednak podejmować się interwencji, jeśli jej cele lub stosowane metody nie byłyby zgodne z jego etyką zawodową.

18. Osoby zgłaszające się do psychologa nie z własnej inicjatywy zarówno dorośli jak dzieci, (kierowane na badania diagnostyczne lub zabiegi psychokorekcyjne) powinny być przez niego informowane o celu postępowania, stosowanych metodach, wynikach i sposobie ich udostępnienia. Psycholog stara się uzyskać akceptację planowanych czynności zawodowych przez te osoby.
19. Osoby małoletnia powinny być traktowane w sposób szczególny. Podstawową zasadą psychologa w pracy z osobami małoletnimi jest ich dobro, co oznacza, że osoby te w kontaktach z psychologiem mają prawa nie mniejsze niż klienci dorośli. Kontakty z psychologiem w żadnym razie nie mogą być realizowane pod presją ze strony instytucji i osób dorosłych decydujących w imieniu małoletniego. W takim przypadku oraz z razie stwierdzenia naruszenia przez instytucję lub osoby dorosłe dobra małoletniego psycholog ma prawo odmówić współpracy z tymi instytucjami i osobami. Psycholog ma moralny obowiązek stać w obronie praw małoletniego. Psycholog ma prawo i też obowiązek respektować decyzję małoletniego jako osoby ludzkiej w zakresie kontaktów z nim.
20. Osobom korzystającym z diagnozy i terapii psychologicznej psycholog udziela informacji o stosowanych metodach i uzyskanych wynikach, kierując się dobrem tych osób. Psycholog unika postępowania stwarzającego ryzyko zagrożenia wartości cenionych przez klienta a także okazji do błędnej interpretacji podawanych informacji. W wypadkach wątpliwych psycholog upewnia się, czy informacje zostały właściwie zrozumiane.
21. Psychologa obowiązuje przestrzeganie tajemnicy zawodowej. Ujawnienie wiadomości objętych tajemnicą zawodową może nastąpić jedynie wtedy, gdy poważnie zagrożone jest bezpieczeństwo klienta lub innych osób. Jeśli jest to możliwe, decyzję w tej sprawie należy dokładnie omówić z doświadczonym i bezstronnym kolegą. Materiały poufne powinny być komisyjnie zniszczone, jeżeli zaistnieją warunki grożące ich ujawnieniem.
22. Wnikanie w intymne, osobiste sprawy klienta dopuszczalne jest jedynie w takim zakresie, jaki wynika z celów pomocy psychologicznej.
23. Współpracując ze specjalistami z innych dziedzin lub korzystając z ich konsultacji (tj. wykonując badanie na ich zlecenie), psycholog udostępnia wyniki własnych badań tylko w takim stopniu, w jakim jest to potrzebne. Informuje przy tym o konieczności utrzymania tych danych w tajemnicy.
24. Korzystając z pomocy personelu pomocniczego bez pełnych kwalifikacji (np. asystenci psychologiczni, studenci, pielęgniarki itp.) psycholog odpowiada za realizację zasad etyki zawodowej. W szczególności psycholog powiadamia asystentów o obowiązku bezwzględного przestrzegania tajemnicy zawodowej, z wyjątkiem zagrożenia bezpieczeństwa osób, a materiały powierzone asystentom do opracowania zabezpiecza w miarę możliwości przed imienną identyfikacją.
25. Psycholog zachowuje wrażliwość etyczną, nie unika rozstrzygania konfliktów moralnych, lecz stara się je dostrzegać, dokładnie rozważyć sytuację i podejmuje decyzje kierując się własnym rozeznaniem, w oparciu o naczelne wartości etyczne swojego zawodu. Nawet nie akceptując postępowania osoby, psycholog powinien starać się jej pomóc.
26. Gdy w swoich czynnościach zawodowych psycholog zostanie uwikłany w konflikt interesów, zarówno między osobami, jak między osobami i instytucją, postępuje tak, aby nie spowodować szkody dla którejkolwiek z zainteresowanych stron. Jeśli w grę wchodzi konflikt między interesami osoby i instytucji, psycholog zachowuje bezstronność

27. Ogłaszając lub reklamując usługi zawodowe, psycholog rzetelnie przedstawia swoje kwalifikacje i zakres oferowanych czynności.
28. Psycholog jako psychoterapeuta jest świadomy niebezpieczeństw wynikających z jego możliwości wpływania na innych ludzi, w związku z czym poddaje się superwizji lub konsultacji

### **Psycholog jako badacz**

29. Psycholog w roli badacza zdaje sobie sprawę z tego, że wyniki badań naukowych nie tylko stanowią poszerzenie obszaru ludzkiej wiedzy, lecz mogą także być wykorzystane w praktyce społecznej. Psychologia ze względu na swą bliskość z życiem społecznym jest tą dziedziną nauki, której wyniki mogą być nadużywane w celu kształtowania przekonań i zachowania ludzi. Podejmując badania naukowe psycholog starannie rozważa ich stronę etyczną, a zwłaszcza możliwe pozytywne i negatywne konsekwencje udostępnienia wyników badań i ich wykorzystania w praktyce społecznej.
30. Psycholog prowadzący badania naukowe podejmuje tematy zgodne z wartościami etycznymi swojej profesji, jest odpowiedzialny za dobór metod badawczych umożliwiających uzyskanie wiarygodnych wyników i za rzetelne przedstawienie rezultatów badań. W sprawach tych psycholog podejmuje decyzje nie ulegając presji osób ani okoliczności.
31. Podejmując badania z udziałem ludzi, psycholog starannie rozważa zgodność planowanego przedsięwzięcia z ogólnymi zasadami etyki zawodowej. Przy zatwierdzaniu planów badań podległych członków zespołu badawczego, doktorantów czy magistrantów kierownik lub promotor powinien uwzględniać kryteria etyczne. Osoby pracujące pod czyimś kierunkiem również ponoszą odpowiedzialność za stronę etyczną badań, w tym zakresie, w jakim zależy to od ich własnej decyzji.
32. Psycholog przestrzega zasady dobrowolności uczestniczenia w badaniach psychologicznych, a także respektuje prawo uczestników do wycofania się w dowolnym momencie z dalszego udziału w badaniach. Jeżeli uczestnicy badań pozostają w stosunku zależności wobec prowadzącego badania jako jego studenci, klienci lub pracownicy, a także wtedy, gdy istnieje możliwość społecznej presji na udział w badaniach, należy szczególnie zadbać o to, aby zasada dobrowolnego udziału nie była naruszona.
33. Psycholog nie podejmuje badań, które mogłyby narazić osoby uczestniczące na cierpienia lub utratę cenionych wartości. Jeżeli ważne względy poznawcze i praktyczne przemawiają za przeprowadzeniem tego rodzaju badań i nie istnieją inne sposoby uzyskania danych, należy bezstronnie rozważyć, czy spodziewane korzyści z badań uzasadniają i usprawiedliwiają ich prowadzenie. Przed uzyskaniem zgody na udział w badaniach należy w takich wypadkach szczególnie starannie poinformować przyszłych uczestników o ich przebiegu. Uczestnikami takich badań nie mogą być osoby pozostające w stosunku zależności wobec prowadzącego badania. Psycholog zobowiązany jest również podjąć wszelkie dostępne kroki w celu zminimalizowania przykrości związanych z badaniami i ich negatywnych skutków dla osób uczestniczących.
34. Przed rozpoczęciem badań psycholog ma obowiązek poinformowania uczestników o ich celu, przebiegu, a zwłaszcza o tych aspektach badania, co do których w sposób uzasadniony można oczekiwać, że będą wpływać na gotowość uczestniczenia oraz wyjaśnić wszystkie inne aspekty badania, o które pytają uczestnicy i uzyskać ich zgodę. Jeżeli planuje się zastosowanie urządzeń rejestrujących zachowanie uczestników badań (kamera, magnetofon albo obserwacja z ukrycia ) bezwzględnie należy o tym poinformować badanych i uzyskać ich zgodę. Dotyczy to zarówno dorosłych jak i dzieci. W wyjątkowych wypadkach informację tę można przekazać po zakończeniu badań, należy jednak wtedy zapewnić badanym możliwość odmowy zgody na wykorzystanie uzyskanych od nich danych.

35. W każdym przypadku powoływania się na konkretne wyniki badań psycholog usuwa z nich wszystko, co mogłoby się przyczynić do identyfikacji osób uczestniczących.
36. Posługując się w badaniach zwierzętami, psycholog unika zadawania im cierpień, jeśli ze względu na szczególnie ważne cele badawcze cierpienie zwierzęcia jest nie do uniknięcia, psycholog usilnie dąży do jego złagodzenia.
37. Psycholog dba o rzetelne przedstawienie wyników swych badań i stara się zapobiec ich niewłaściwemu wykorzystaniu. Dlatego należy zawsze uwzględniać wyniki, które nie potwierdzają hipotez badawczych, istnienie alternatywnych hipotez i alternatywnych sposobów interpretacji wyników oraz ograniczenia zasięgu generalizacji uzyskanych rezultatów. Szczególną ostrożność należy zachować przy formułowaniu praktycznych wniosków z badań.
38. Psychologa obowiązuje prawdziwe i wyczerpujące informowanie o źródłach, z których korzystał. Psycholog nie zataja, że korzystał w swoich publikacjach lub pracach badawczych z materiałów innych autorów oraz z pomocy i konsultacji innych osób.
39. Uczestnicząc w pracach zespołowych, psycholog respektuje prawa autorskie innych członków zespołu i dba o ochronę własnych praw autorskich. Zasada ta jest szczególnie ważna przy prowadzeniu badań interdyscyplinarnych.
40. Psycholog nie firmuje swoim nazwiskiem żadnych publikacji lub prac, w których nie brał udziału, ani nie przedstawia swojego udziału w sposób niezgodny z rzeczywistym wkładem wniesionym w te prace.
41. Psycholog opiniujący prace badawcze innych autorów zdaje sobie sprawę ze znaczenia krytyki naukowej w rozwoju dyscypliny i ciężącej na nim osobistej odpowiedzialności za rzetelność wydawanych ocen. Psycholog nie podejmuje ocen pracy, jeśli istnieją okoliczności uniemożliwiające wydanie bezstronnej, rzetelnej i kompetentnej oceny.
42. Psycholog jako członek społeczności akademickiej realizuje naczelną wartość etyczną swojego zawodu, jak godność, podmiotowość i autonomia człowieka. W kontaktach z przedstawicielami innych dziedzin nauki stara się upowszechniać typ relacji oparty na tych wartościach.

#### **Psycholog jako nauczyciel i popularyzator**

- 43. Psycholog jest świadomy faktu, że ze względu na specyfikę dyscypliny jego osobiste przekonania, wartości i prywatne normy etyczne wpływać mogą na dobór i sposób przekazywania treści dydaktycznych. Występując w roli nauczyciela pokazującego wiedzę psychologiczną, psycholog powinien zaznaczyć, kiedy prezentuje osobisty punkt widzenia; obowiązuje go jednak znajomość i rzetelne przedstawienie innych stanowisk.**
44. Przygotowując studentów i absolwentów do praktycznego wykonywania zawodu, należy kłaść nacisk na jego aspekty etyczne, akcentując naczelną wartość etyczną zawodu. Psycholog wykorzystuje konkretne przykłady dla rozwijania wrażliwości etycznej przyszłych psychologów i ich umiejętności rozstrzygania dylematów moralnych towarzyszących wykonywaniu czynności zawodowych. Pokazuje i przybliża studentom wzorce etycznego postępowania w sprawach zawodowych.
- 45. Psycholog jako nauczyciel, zwłaszcza przy nauczaniu umiejętności praktycznych, zdaje sobie sprawę, że jego postępowanie w stosunku do klientów czy podopiecznych kształtuje postawy zawodowe uczniów.**
46. W zajęciach dydaktycznych, podczas których prowadzone są demonstracje osób lub wytworów, psycholog unika momentów o charakterze widowiskowo-sensacyjnym. Wszelkie demonstracje powinny cechować dyskrepcja i takt. Jeśli demonstracja dotyczy osób, udział w niej powinien być w pełni dobrowolny a osoby uczestniczące powinny być



chronione przed jakimikolwiek skutkami ujemnymi. Jeśli pojawi się ryzyko zaistnienia takich skutków, należy demonstrację przerwać.

47. Zajęcia w charakterze laboratoryjno - ćwiczeniowym dostarczające uczestnikom okazji do wglądu we własne problemy emocjonalne mogą być prowadzone jedynie przez psychologów posiadających odpowiednie przeszkolenie. Psycholog prowadzący tego rodzaju zajęcia odpowiada za ich bezpośrednie i odległe skutki i dla uczestników.
48. Psycholog nie prowadzi żadnego wycinkowego szkolenia dla niepsychologów w zakresie funkcji i prac wymagających pełnego wykształcenia i kwalifikacji psychologa.
49. Psycholog w miarę swoich możliwości przeciwdziała nauczaniu psychologii przez osoby nie posiadające wykształcenia psychologicznego, np. zgłaszając takie fakty do Zarządu Głównego Polskiego Towarzystwa Psychologicznego.
- 50. Upowszechniając wiedzę psychologiczną, psycholog dba o zgodność przekazywanych treści ze współczesnym stanem nauki, uwzględnia różnice między hipotezami i dobrze udokumentowanymi twierdzeniami i w sposób rzetelny przedstawia praktyczne możliwości psychologii. Szczególnie starannie psycholog przedstawia te treści, które są niezgodne z obiegową wiedzą psychologiczną lub podatne na różnorakie interpretacje.**
51. Zasady Kodeksu Etyczno-Zawodowego obowiązują wszystkich polskich psychologów. Wstępując do Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, psycholog przyjmuje na siebie zobowiązanie skrupulatnego przestrzegania zasad Kodeksu Etyczno-Zawodowego Psychologa i upowszechniania ich wśród psychologów niezrzeszonych w PTP. Postępowanie członka PTP sprzeczne z Kodeksem Etyczno-Zawodowym pociąga za sobą sankcje, o których orzeka Sąd Koleżeński.

## **Rozdział 3**

### **Perswazja retoryczna**

#### **1.**

#### **Jak stworzyć listę silnych argumentów?**

Procedura przygotowywania argumentacji na potrzeby badań eksperymentalnych.

#### **Krok 1. Intuicyjne generowanie argumentów**

Badacze proszą osoby z grupy docelowej (tej, która będzie przekonywana) o intuicyjne generowanie argumentów, które wpłynęłyby na ich postawę wobec określonego zagadnienia (np. wprowadzenia nowego egzaminu pod koniec studiów). Z zebranych argumentów tworzy się listę, eliminując komunikaty dublujące się.

#### **Krok 2. Wstępna ocena perswazyjności**

W badaniu pilotażowym przedkłada się innej grupie osób badanych listę zebranych argumentów z prośbą o ocenę ich perswazyjności na pięciostopniowej skali, gdzie 1 oznacza „w ogóle nie przekonujący”, a 5 – „zdecydowanie przekonujący”. Oblicza się średnie dla

każdego z komunikatów i następnie szereguje od najbardziej (argumenty mocne) do najmniej perswazyjnych (argumenty słabe).

### **Krok 3. Konstruowanie przekazów**

Z argumentów mocnych i słabych tworzy się dwa przekazy perswazyjne, które następnie będą wykorzystywane w badaniach.

### **Krok 4. Krytyczna ocena**

W kolejnych badaniach pilotażowych prezentuje się badanym przekaz mocny i słaby z prośbą o ich krytyczną ewaluację za pomocą techniki „listowania myśli” (*thought-listing task*). Zadaniem osób testowanych jest wynotowanie wszystkich refleksji, jakie nasunęły im się w trakcie odbioru komunikatu. Jako komunikaty mocne traktuje się te przekazy, które wywołują przewagę przechylnych refleksji o prezentowanym stanowisku. Prawem kontrastu komunikaty słabe to te, które wzbudzają nieprzychylnie myśli. Alternatywnie zamiast techniki „listowania myśli” można zastosować ocenianie komunikatów za pomocą skali siedmio- lub dziewięciopunktowej o wymiarach: przekonujący – nieprzekonujący.

Źródło:

Petty, R. E., Rucker, D., Bizer, G., Cacioppo, J. T. (2004). The elaboration likelihood model. W: J. S. Seter, G. H. Gass (red.), *Perspectives on persuasion, social influence and compliance gaining* (s. 65–89). Boston: Allyn and Bacon.

## **Rozdział 4**

### **Perswazja narracyjna**

#### **1.**

#### **Mam marzenie**

Tekst przemówienia Martina Lutra Kinga „Mam marzenie” jako przykład stosowania instrukcji wyobrazeniowej.

#### **Martin Luther King - I have a dream (Waszyngton 1963)**

Jestem szczęśliwy, mogąc dzielić z wami dzisiaj ten moment, który przejdzie do historii jako największa demonstracja za wolnością w historii naszego kraju.

Sto lat temu wielki Amerykanin, pod którego cieniem dziś stoimy, podpisał Proklamację Emancypacji. Ten ważny dekret stał się światłem nadziei milionów murzyńskich niewolników, którzy spalali się w płomieniach miażdżącej niesprawiedliwości. Stał się radosnym świtem kończącym długą noc ich niewoli. Ale sto lat później Murzyn wciąż nie jest wolny; sto lat później życie Murzyna wciąż jest niestety paraliżowane przez kajdany

segregacji i łańcuchy dyskryminacji; sto lat później Murzyn żyje na samotnej wyspie biedy po środku ogromnego oceanu materialnego dobrobytu; sto lat później Murzyn wciąż pozostaje słaby i biedny w zakątkach amerykańskiego społeczeństwa i tuła się w swoim kraju. Tak więc przybyliśmy tu dzisiaj, by udratyzować ten wstydlivy stan.

W pewnym sensie przybyliśmy do stolicy naszego kraju, by zrealizować czek. Kiedy twórcy naszej republiki pisali wspaniałe słowa naszej Konstytucji oraz Deklaracji Niepodległości, podpisali obietnicę, której podlega każdy Amerykanin. Ten zapis był obietnicą, że wszyscy ludzie, tak, czarni tak samo jak biali, będą mieli zagwarantowane niezbywalne prawa do życia, wolności oraz dążenia do szczęścia. Dziś jest oczywiste, że Ameryka nie dotrzymała tej obietnicy, że jej kolorowi mieszkańcy są zaniepokojeni. Zamiast honorować to święte zobowiązanie, Ameryka dała Murzynom zły czek; czek, który wraca z podpisem „niewystarczające fundusze”. Ale my nie wierzymy, że bank sprawiedliwości zbankrutował. Nie wierzymy, że we wspaniałym grobowcu możliwości tego kraju mogą być niewystarczające fundusze. Tak więc przybyliśmy zrealizować ten czek, czek, który da nam podstawę żądania bogactwa wolności i gwarancji sprawiedliwości.

Tak więc przybyliśmy do tego szanowanego miejsca, by przypomnieć Ameryce o palącej nagłej potrzebie dzisiejszego dnia. To nie czas, by angażować się w luksus uspokojenia lub brać sedatywny lek gradualizmu. Teraz jest czas, by uczynić prawdziwą obietnicę demokracji; teraz jest czas, by wyjść z ciemnego i izolowanego padołu segregacji na nasłonecznioną drogę rasowej sprawiedliwości; teraz jest czas, by dźwignąć nasz naród z ruchomych piasków niesprawiedliwości rasowej do solidnej skały braterstwa; teraz jest czas, by stworzyć rzeczywistą sprawiedliwość dla wszystkich dzieci Boga.

Byłoby zgubne dla społeczeństwa przeoczenie pilności tego momentu. To upalne lato uzasadnionego niezadowolenia Murzynów nie przeminie, póki nie nastanie orzeźwiająca jesień wolności i równości. Rok 1963 nie jest końcem, ale początkiem. A ci, którzy mają nadzieję, że Murzyn potrzebuje tylko wypuścić parę z ust i teraz będzie zadowolony, będą mieli nieprzyjemną pobudkę, jeśli naród powróci do swych spraw jak zwykle. Nie będzie też odpoczynku ani spokoju w Ameryce, póki Murzynowi nie przyzna się praw obywatelskich. Trąba powietrzna buntu wciąż będzie trząść fundamentami tego kraju, póki nie nastanie jasny dzień sprawiedliwości.

Ale jest coś, co muszę powiedzieć moim ludziom, którzy stoją na ciepłym progu prowadzącym do pałacu sprawiedliwości. W procesie uzyskiwania naszego prawowitego miejsca musimy być niewinni bezprawnych czynów. Pozwólmy sobie nie szukać zaspokojenia naszego pragnienia wolności w picciu z filiżanki goryczy i nienawiści. Musimy

zawsze prowadzić naszą walkę na najwyższym poziomie godności i dyscypliny. Nie możemy pozwolić, by nasz twórczy proces przerodził się w fizyczną przemoc. Jeszcze raz i jeszcze raz musimy wznieść się do majestatycznej wysokości, gdzie spotykają się siła psychiczna z siłą duchową. Fenomenalna nowa bojowość, która pochłonęła społeczność murzyńską, nie może nas poprowadzić do nieufności wobec wszystkich białych ludzi, wielu naszych białych braci, dowodem jest ich obecności tutaj, zrozumiało, że ich przeznaczenie jest powiązane z naszym przeznaczeniem i że ich wolność jest nierozłącznie związana z naszą wolnością. Nie możemy iść sami. A jak będziemy szli, musimy zobowiązać się, że zawsze będziemy maszerować naprzód. Nie możemy zawrócić. Są tu ci, którzy pytają entuzjastów praw cywilnych: „Kiedy będziecie zadowoleni?”: Nigdy nie będziemy zadowoleni, jak długo Murzyn jest ofiarą niewypowiedzianego horroru policyjnej brutalności. Nigdy nie będziemy zadowoleni, jak długo nasze ciała, ociążane od trudów podróży, nie będą mogły korzystać z motelów przy autostradach i hotelów w miastach. Nigdy nie będziemy zadowoleni, jak długo podstawowym ruchem będzie przeniesienie się z małego getta do większego. Nigdy nie będziemy zadowoleni, jak długo nasze dzieci są pozbawiane ich osobowości i ograbiane z ich godności przez oznaczenia mówiące „tylko dla białych”. Nigdy nie będziemy zadowoleni, jak długo Murzyn w Missisippi nie może głosować, a Murzyn w Nowym Jorku wierzy, że nie ma za czym głosować. Nie, nie jesteśmy zadowoleni, i wciąż nie będziemy zadowoleni, póki sprawiedliwość nie rozleje się jak wody, a prawość nie wypłynie jak potężny strumień. Zważam na to, iż część z was przybyła tu wyrazić nieopisane utrapienia i bóle. Część z was przybyła z dopiero co opuszczonych wąskich cel więziennych. Część z was przybyła z terenów, gdzie wasza pogoń za wolnością została sponiewierana przez nawałnice prześladowań i oszołomiona przez podmuchy policyjnej brutalności. Jesteście weteranami produktywnego cierpienia. Kontynuujcie działanie z wiarą, że niezasłużone cierpienie się zwróci. Wróćcie do Missisippi; wróćcie do Alabamy; wróćcie do Luizjany; wróćcie do slumsów i gett północnych miast, wiedząc, że jakoś ta sytuacja może być i będzie zmieniona. Nie pozwólmy sobie tarzać się w tym padole rozpacz. Tak więc mówię do was, moi przyjaciele, że nawet choćbyśmy mieli napotykać trudności dziś i jutro, wciąż mam marzenie. To marzenie głęboko zakorzenione w amerykańskim marzeniu, że pewnego dnia ten naród powstanie i przeżyje prawdziwe znaczenie swego kredo: „Trzymamy się tych prawd, by było oczywiste, że wszyscy ludzie stworzeni zostali równymi”. Mam marzenie, że pewnego dnia na czerwonych wzgórzach Georgii synowie byłych niewolników i synowie ich właścicieli będą mogli usiąść razem przy stole braterstwa. Mam marzenie, że pewnego dnia nawet stan Missisippi, stan upalny od gorąca niesprawiedliwości, upalny od gorąca ucisku będzie

przekształcony w oazę wolności i sprawiedliwości. Mam marzenie, że czwórka moich małych dzieci będzie pewnego dnia żyła w kraju, gdzie nie będą osądzone po kolorze ich skóry, ale po istocie ich osobowości. Mam dziś marzenie!

Mam marzenie, że pewnego dnia w Alabamie, z jej zjadłymi rasistami, z jej gubernatorem, z którego ust sączą się słowa wprowadzania i anulowania, pewnego dnia właśnie w Alabamie mali czarni chłopcy i czarne dziewczęta będą mogli wziąć się za ręce z małymi białymi chłopcami i białymi dziewczętami jak bracia i siostry. Mam dziś marzenie! Mam marzenie, że pewnego dnia każda dolina będzie wyniesiona, każdy szczyt i góra obniżona, szorstkie miejsca wygładzone, krzywe wyprostowane, a chwała Pana objawiona i wszyscy ludzie to razem zobaczą. To nasza nadzieja. To jest wiara, z którą wrócę na Południe. Z tą wiarą będziemy mogli wykuć z góry rozpaczony skałę nadziei. Z tą wiarą będziemy zdolni do zmiany brzęczących dysonansów w naszym kraju w piękną symfonię braterstwa. Z tą wiarą będziemy zdolni do wspólnego działania, do wspólnej modlitwy, do wspólnej walki, do pójścia razem do więzienia, do wspólnego stanięcia w obronie wolności, wiedząc, że pewnego dnia będziemy wolni. I to będzie dzień, to będzie dzień, kiedy dzieci Boga będą mogły śpiewać z nowym znaczeniem słowa: „Moja ziemia, to o tobie; słodka kraina wolności; o tobie śpiewam. Ziemia, gdzie mój ojciec zmarł, ziemia dumy pielgrzyma; z każdej strony gór, niech zabrmi wolność”.

Jeśli Ameryka ma być wielkim narodem, to musi stać się prawdą. A więc niech wolność zabrmi z ogromnych szczytów New Hampshire. Niech wolność zabrmi z potężnych gór Nowego Jorku. Niech wolność zabrmi z najwyższych części wyżyny Allegheny w Pensylwanii. Niech wolność zabrmi z pokrytych śniegiem Gór Skalistych Kolorado. Niech wolność zabrmi z krzywych skarp Kalifornii. Ale nie tylko stamtąd. Niech wolność zabrmi z Stone Mountain w Georgii. Niech wolność zabrmi z Lookout Mountain w Tennessee. Niech wolność zabrmi z każdego wzgórza i pagórka w Missisipi, z każdej strony wzniesień niech zabrmi wolność. A kiedy to się stanie, kiedy pozwolimy zabrzmieć wolności, kiedy pozwolimy jej zabrzmieć z każdego miasteczka i wioski, z każdego stanu i miasta, będziemy mogli przyspieszyć nadejście tego dnia, kiedy wszystkie dzieci Boga – czarni i biali, Żydzi i inne narody, Katolicy i Protestanci – będą mogli wziąć się za ręce i śpiewać słowa starej murzyńskiej pieśni duchowej: „W końcu wolni, w końcu wolni; dzięki Wszechmocnemu Bogu, jesteśmy w końcu wolni”.

Źródło:

[http://www.przemowienia.pl/inne/przemowienia\\_slawnych/martin\\_luther\\_king\\_-\\_i\\_have\\_a\\_dream\\_waszyngton\\_1963\\_.html](http://www.przemowienia.pl/inne/przemowienia_slawnych/martin_luther_king_-_i_have_a_dream_waszyngton_1963_.html)

## 2.

### **Obraz po powodzi**

Tekst artykułu *Z newscoptera obraz po powodzi*, który jest przykładem reportażu napisanego w formie narracyjnej.

Upalny lipcowy poranek na warszawskich Babicach. Przed hangarem Heli Invest stoi żółty Eurocopter EC-135, przy którym krząta się ekipa telewizji Polsat, pakuje sprzęt, ustala szczegóły trasy. Za chwilę czeka ją wyprawa na południe Polski i kilkugodzinny lot nad terenami dotkniętymi powodzią. Pierwszy etap to przelot na lotnisko w Rzeszowie – tam ekipa realizacyjna przygotowuje się do filmowania skutków ostatnich ulewnych deszczów. Śmigłowiec nie jest jeszcze wyposażony w system kamer. Zakupiony przez telewizję Polsat egzemplarz EC-135 służył wcześniej jako śmigłowiec ratowniczy. Dzięki temu operator wyposażony w specjalną uprząż może bezpiecznie filmować przez otwarte drzwi, zabezpieczony wraz z kamerą systemem taśm podpiętych do uchwytów znajdujących się wewnątrz maszyny. Niebawem EC-135 zostanie wyposażony w kamery i system nadajników umożliwiających relacje „na żywo” bezpośrednio z pokładu śmigłowca. Eurocopter EC-135 spełnia również wszystkie wymagania konieczne w przypadku użytkowania dla potrzeb telewizyjnych. Jest wyposażony w dwa silniki, co jest niezbędnym warunkiem przy wykonywaniu lotów w terenach zabudowanych. Posiada wirnik ogonowy Fenestron – jest to wentylator zabudowany w stateczniku pionowym. Nie zagraża to bezpieczeństwu osób podczas pracy na ziemi w przeciwieństwie do śmigła ogonowego, a także obniża poziom drgań i hałasu. Śmigłowiec posiada też system obniżający poziom wibracji wirnika. Wpływa to znacząco na komfort lotu i na jakość obrazu przekazywanego z kamery.

W czasie przelotu na lądowisko Lotniczego Pogotowia Ratunkowego w Sanoku powstają zdjęcia zalanych pól, dróg i podtopionych gospodarstw. W tym rejonie woda już powoli ustępuje. Podczas lądowania odebrane zostaną materiały nagrane przez ekipę, która dotąd przekazywała relację z zalanych terenów. Jeszcze tylko krotki postój w Krakowie, aby uzupełnić paliwo i sprawdzić aktualną prognozę pogody. Ostatni odcinek przelotu wiedzie nad górami, w rejony, gdzie aura nadal może zaskoczyć gwałtownymi burzami i niskim pułapem chmur. Pilot Roman Patys decyduje, że można bezpiecznie dolecieć do Nowej Białej – wsi, która najbardziej ucierpiała po ostatnich ulewach. Na tych terenach powódź jeszcze nie ustąpiła. Można też ocenić ogrom spustoszeń, których dokonała, całokształt zniszczeń, których z ziemi dostrzec można tylko niewielki fragment. Tu lądem dojechać jest bardzo trudno. Z góry widać podmyty przez rzekę, zawalony most, a przy nim wozy

transmisyjne stacji telewizyjnych. Droga jest zamknięta dla ruchu i zabezpieczana przez policję, więc pilot decyduje się lądować właśnie na niej. Z tego miejsca do widzów ma trafić relacja na żywo, uzupełniona wykonanymi z lotu ptaka zdjęciami.

Po wylądowaniu zaczyna się pogarszać pogoda. Słychać na razie jeszcze odległe grzmoty, a nad górami niebo pokrywa się chmurami. Nie ma na co czekać – trzeba startować – decyduje kapitan. Pozostaje przekazać nagrane podczas lotu zdjęcia i ruszać w powrotną drogę. Newscopter to śmigłowiec przystosowany do potrzeb telewizyjnych. Ma wiele zastosowań i służy nie tylko do robienia zdjęć z powietrza. Często jest najlepszym i najszybszym środkiem transportu dla dziennikarzy na miejsce jakiegoś zdarzenia. Materiał nakręcony w czasie lotu też nie służy tylko uatrakcyjnieniu programu. W przypadku filmowania na przykład klęsk żywiołowych, takich jak powodzie i huraganowe wiatry, zarejestrowany obraz może być ważną dokumentacją dla służb publicznych i sztabów kryzysowych zajmujących się usuwaniem skutków tych katastrof. Widok z lotu ptaka daje bowiem pełniejszy obraz i możliwość oceny sytuacji. Śmigłowiec dużo szybciej doleci nad tereny zagrożone, które są często trudno dostępne drogą lądową, a obraz z kamer może być cenną wskazówką dla służb ratowniczych.

W naszym kraju newscoptery są nowością, a prawo lotnicze stawia sporo ograniczeń dotyczących w szczególności lotów nad terenami zabudowanymi. Wciąż też powszechne jest przekonanie, że chęć dotarcia dziennikarzy jak najbliżej miejsca jakiegoś zdarzenia i realizacji jak najciekawszych ujęć będzie prowadzić do brawury i lekceważenia zasad bezpieczeństwa. Jest to założenie ze wszech miar błędne, a na pokładzie śmigłowca dowódcą jest pilot, nie dziennikarz, i to on decyduje o przebiegu lotu, uwzględniając wszelkie ewentualne zagrożenia. Jak wielokrotnie powtarza kapitan Andrzej Wojewódzki – instruktor śmigłowcowy, jeden z doświadczonych pilotów od lat latający z ekipami telewizyjnymi – tam, gdzie zaczyna się lotnictwo, nie ma miejsca na pościg za sensacją.

Źródło:

Tracz, K. (2008). Z newscoptera obraz po powodzi. *Przegląd lotniczy*, 10, 46-47.

### **3.**

#### **Czyszczenie dywanów**

##### **Opis przypadku**

Wymyślono nowy, niezwykle skuteczny sposób czyszczenia dywanów. Zakupiły go dwie firmy i rozpoczęły jego promocję w tym samym mieście. Wyposażenie obu było identyczne, a pracownicy równie kompetentni i dobrze przygotowani.

Kierownik działu sprzedaży pierwszej firmy, ABC Carpet Cleaners, postanowił posłużyć się reklamą telefoniczną. Zatrudnił pewną liczbę bezrobotnych młodych ludzi, którzy mieli dzwonić do wybranych osób i zachęcać je do skorzystania z oferty czyszczenia dywanów według nowego rewolucyjnego systemu. Płace były minimalne, lecz dodatkowo można było dostać niewielką premię od przyjęcia zgłoszenia. Ponieważ pracownicy mieli małe doświadczenie, kierownik przygotował im więc scenariusz, który miał im pomóc w szybkim nawiązaniu rozmowy na właściwy temat: „Czy chce pan/pani oczyścić swoje dywany rewolucyjną nową metodą za dwie trzecie ceny zwykle żądanej za taką usługę?”.

Oferta wydawała się kierownikowi bardzo atrakcyjna, ale reakcje na telefoniczną promocję rozczarowały go. Wiele osób rozłączało się natychmiast, gdy się orientowało, że dzwoni do nich jakiś sprzedawca, inni odkładali słuchawkę usłyszawszy o czyszczeniu dywanów. Z dzwoniącymi także nie było najlepiej. Wielu z nich szybko się zniechęcało i rezygnowało z pracy, mimo że ich jedyną perspektywą było bezrobocie. Byli przekonani, że reklamują dobrą rzecz, ale czuli, że nie są w stanie nawiązać kontaktu z potencjalnymi klientami.

Kierownik działu sprzedaży drugiej firmy, XYZ Clearing Systems, miał inne podejście. Wynajął przestrzeń reklamową na tydzień lub dwa w ruchliwych centrach handlowych. Zorganizował zaciszne kącki wyposażone w kilka wygodnych krzeseł, gdzie można było za darmo wypić kawę czy herbatę. Obsługa miała wszelkie informacje na temat nowego systemu oczyszczania dywanów i dysponowała kasetą wideo pokazującą, jak czyści się dywan i jak różni się jego wygląd przed czyszczeniem i po wykonaniu pracy.

Promocję prowadzili młodzi, przystojni, atrakcyjnie ubrani mężczyźni i kobiety, których wybrano pod kątem umiejętności nawiązywania kontaktu i prowadzenia rozmowy. Zadaniem obsługi było zapraszać przechodniów na kawę i herbatę oraz rozmawiać z nimi na wszelkie interesujące ich tematy. Czyszczenie dywanów mogło pojawić się w rozmowie dopiero wówczas, gdy obsługujący czuł, że nawiązał dobry kontakt z potencjalnym klientem.

Było to podejście wymagające znacznie większych nakładów niż reklama zastosowana przez firmę ABC. Przestrzeń w centrach handlowych była droga, obsługujący lepiej zarabiali, a ich przygotowanie wymagało czasu. Ponadto wyposażono ich w podręcznik znacznie bardziej szczegółowy niż scenariusz wręczony wynajętym pracownikom pierwszej firmy. Chociaż promocja wymagała dłuższego czasu, zainwestowany wysiłek i pieniądze wkrótce zwróciły się z nawiązką. Firma XYZ Clearing Systems miała znacznie więcej klientów niż ABC Carpet Cleaners.

W końcu firma ABC ogłosiła bankructwo, a XYZ osiągnęła sukces rynkowy.



## **Zadania dla uczestników**

Odpowiedz na poniższe pytania:

- (1) W czym tkwił sukces rynkowy firmy XYZ Clearing Systems?
- (2) Jak czuli się klienci obsługiwani przez jedną i drugą firmę?
- (3) Które rozwiązania możesz przenieść do swojej firmy?

## **Rozdział 5**

### **Perswazja w praktyce szkoleniowej**

#### **1.**

#### **Żonglowanie? Nie przekona mnie pan...**

Pamiętam, kiedy pierwszy raz pojawił się wtedy nieznany mi jeszcze jegomość, a dziś mój przyjaciel, z workiem pełnym różnobarwnych piłek. Zaczął żonglować, przez cały czas opowiadając o tym, co robi. Nie wiedziałem, że można tak wiele powiedzieć o podrzucaniu trzech przedmiotów. Ba, trzech, czterech, pięciu... i tak dalej. Magia wielkich liczb. Ale szybko przekonałem się, że nie o liczbę piłek, maczug czy obręczy tu chodzi. Pierwsze skojarzenia, które przychodziły mi na myśl, były związane z czymś niepoważnym, infantylnym, z cyrkiem i kłownami. Niemal oniemiałem, gdy kolejno odkrywałem niezwykle fakty związane z żonglowaniem. To, że była to czynność znana od starożytności, nie było dla mnie zaskoczeniem. Poruszył mnie jednak fakt założenia pierwszego na świecie klubu żonglerskiego na... MIT, przez matematyków i fizyków. Podobnie zaskoczyło mnie to, że za Oceanem żonglowanie jest rekomendowane kadrze kierowniczej. To zrozumiałe, jeśli zauważymy, że słowo *juggling* oznacza tam nie tylko żonglować, ale również radzić sobie z wieloma zadaniami jednocześnie. Potwierdzeniem tego są obrazy, które znalazłem w wyszukiwarce, wpisując właśnie to słowo. Każdy może zobaczyć biznesmenów z rozłożonymi ramionami i różnymi obiektami między nimi: laptopem, notatnikiem, telefonem. To nasunęło mi pewien pomysł. Postanowiłem wykorzystywać żonglowanie w szkoleniach dla kadry kierowniczej. Jest to jasna i czytelna metafora procesu doskonalenia się i zarządzania projektami. Uczestnicy kursów w ogóle nie mają zajęć teoretycznych, a zamiast tego wiele się ruszają. Uśmiech, poprawa nastroju i antystres to najbardziej zauważalne efekty żonglowania. Ale najlepsze przychodzi z czasem. Każdy dostrzega, jak należy rozkładać proces uczenia się na elementy bardziej podstawowe, czytelny i odczuwalny staje się czynnik motywacyjny. Każdy przeżywa porażkę i rozczarowanie, każdy może więc nauczyć się

przełamywać te stany i wejść na drogę wytrwałości. O taki właśnie efekt szkoleniowy chodzi. A wszystko to w... 30 minut. Chętnie poznam szybszą metodę uczenia tak wielu ważnych rzeczy naraz. Ale to jeszcze nie wszystko. Najwięcej satysfakcji daje mi zonglowanie w zupełnie innym wymiarze. Kiedy spotykasz ludzi, którzy zmagają się z grawitacją i cieszą każdym kolejnym postępem, możesz z nimi natychmiast nawiązać kontakt i rozmowę. Izolacja i ukrywanie umiejętności przed innymi nie wchodzi w grę. Zamiast tego usłyszysz wiele rad i sam będziesz mógł uczyć innych. W tym świecie nie ma rywalizacji. Zamiast tego jest współpraca i bezinteresowne dzielenie się wiedzą. To rzadkie w ogarniętym wyścigiem szczurów społeczeństwie osiągnąć. Pamiętam, jak w trakcie jednego z rokrocznych karnawałów sztukmistrzów w Lublinie spotkałem pod jednym z drzew samotnie ćwiczącego starszego pana. Właśnie próbował doskonalić *mills mess* – spektakularny, lecz bardzo trudny trick na trzy piłki. Szybko nawiązaliśmy kontakt, żartowaliśmy i cieszyliśmy się tym, że tak proste przedmioty i tak pozornie bezsensowna czynność sprawia nam tyle radości – zupełnie prawdziwej i dającej siłę do zajmowania się problemami zdecydowanie bardziej poważnymi i wymagającymi psychicznej krzepy. A skąd ją brać? Chyba już wiadomo...

## 2.

### **Perswazja retoryczna i narracyjna**

Nagrodzony Oscarem film dokumentalny *Niewygodna prawda* (reż. Davis Guggenheim, 2006) został okrzyknięty jednym z najlepszych obrazów tego typu 2006 roku. Na okładce filmu w wersji DVD czytamy rekomendację Jeffrey'a Lyonsa (NBC'S REEL TALK) „Jeden z najważniejszych filmów naszych czasów”. Al Gore, były wiceprezydent Stanów Zjednoczonych, przekonuje w nim, że naszej planecie grozi realne zagrożenie związane z globalnym ociepleniem. Gore otrzymał w 2007 roku Pokojową Nagrodę Nobla właśnie za działania na rzecz przeciwdziałania globalnemu ociepleniu. Treści przekazywane w filmie mają charakter kontrowersyjny i wiele z nich nie znalazło potwierdzenia w faktach. Jednak niezależnie od tego przekaz należy uznać za precyzyjnie przygotowany komunikat perswazyjny łączący w sobie elementy perswazji retorycznej i narracyjnej. Oto niektóre zabiegi perswazyjne, które zastosowano w filmie.

Pytanie	Odpowiedź
<b>Jak Gore pozyskał uwagę odbiorców?</b>	(0:00:34) Film rozpoczyna narracja wypełniona instrukcjami

	<p>wyobrażeniowymi (<i>patrzysz, dostrzegasz, słyszysz, dotykasz, czujesz</i>) ułatwiającymi wielozmysłowe odczucie czystej przyrody.</p>
<p><b>Jak Gore kształtował pozytywny wizerunek?</b></p>	<p>(0:01:31)</p> <p>Al Gore jest pokazany w kilku salach wypełnionych odbiorcami (wskazówka peryferyjna: konsensus). Jest otoczony ludźmi, którzy robią mu zdjęcia. Pojawia się jako osoba akceptowana przez innych i podziwiana. Na salę wykładową, która jest główną scenerią filmu, wchodzi jak gwiazda muzyki pop, przez długi ciemny tunel. Pojawia się na scenie, od razu przedstawiając się jako człowiek, który miał być kolejny prezydentem USA (wskazówka peryferyjna: ekspert). Komunikat ten jest uwiarygodniony zdjęciami z filmów dokumentalnych. Prezentowane jest jego zaangażowanie w ratowanie Nowego Orleanu przed huraganem.</p> <p>(00:11:20)</p> <p>Gore w formie narracyjnej wyjaśnia historię badań nad globalnym ociepleniem oraz dostrzeganie zależności. Stawia siebie i odbiorców w roli obserwatora (naocznego świadka) poczynań jednego ze swoich profesorów. Gore opowiada o swoich działaniach na rzecz walki o ochronę środowiska synchronizując swoją wypowiedź ze wzrastającą krzywą (koloru czerwonego na czarnym tle, bez osi współrzędnych) oznaczającą wzrost emisji CO<sup>2</sup>.</p> <p>(00:23:55)</p> <p>Gore stosuje autonarrację (ilustrowane archiwalnymi zdjęciami), by podkreślić własne zmagania na drodze ochrony środowiska. Opowiada historię swojego syna,</p>

	<p>który uległ wypadkowi. Przekaz jest bardzo emocjonalny. Narrację werbalną podkreśla stosowna muzyka przerywana w momentach niepewności. Gore pokazuje „ludzką twarz”, jawi się jako osoba, która odnajduje w życiu głębszy sens i życiową misję.</p>
<p><b>Jak Gore kształtował motywację do uważnej analizy treści?</b></p>	<p>(0:04:12)</p> <p>Widzowie włączają się do wykładu, który Al Gore już prowadzi (tak, jakby włączyli się do już skutecznego działania). Gore prezentuje obraz Ziemi z perspektywy kosmicznej, jeden z nich prezentuje jako najczęściej publikowaną fotografię na świecie (wskazówka: konsensus). Ale zwiększa motywację odbiorców do przetwarzania informacji również w inny sposób, mianowicie mówiąc, że kolejne fotografie są niemal nieznane.</p> <p>Po tym przechodzi do perswazji narracyjnej, opowiadając o swoich nauczycielach geografii (ma to formę anegdoty, która jest przyjęta brawami i gromkim śmiechem).</p> <p>Anegdotę komentuje, przytaczając znany aforyzm Marka Twaina (wskazówka: ekspert), która jest wyświetlona na czarnym tle.</p> <p>Całą wypowiedź Gore stawia odbiorców w sytuacji osób, które powinny zacząć zadawać pytania dotyczące globalnego ocieplenia, choć mogą się nawet one wydawać niedorzeczne.</p> <p>Gore uświadamia problem pokazując, w różnych miejscach filmu problemy związane z katastrofami naturalnymi. Zatopienie lądów, miast (np. Manhattanu). Prezentuje symulacje graficzne o charakterze lękotwórczym. Atmosferę strachu potęguje stosownie dobrana muzyka.</p>

<p><b>Co Gore robi, by przekaz był zrozumiały?</b></p>	<p>(0:09:40)</p> <p>Gore ułatwia zrozumienie (zdolność) przekazywanych treści, posługując się animacją i sugestywnymi fotografiami. Jego wypowiedzi są zsynchronizowane z ilustracjami (redundancja).</p> <p>Problem globalnego ocieplenia jest przekazany w formie filmu animowanego, w którym osoba dorosła wyjaśnia problem dziecku poszkodowanemu w wyniku zbyt wysokiej temperatury (stopniały lody). Film zostaje przyjęty brawami przez audytorium wykładu.</p>
<p><b>Jak Gore eliminuje alternatywny punkt widzenia?</b></p>	<p>(00:15:45)</p> <p>Gore prezentuje fotografie zmian zaobserwowanych na przestrzeni lat (zanikanie lodowca) w znanych miejscach:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kilimandżaro</li> <li>- Glacjer National Park</li> <li>- Lodowiec Columbia na Alasce</li> <li>- Himalaje</li> <li>- Alpy</li> <li>- Lodowiec w Peru</li> <li>- Lodowce w Argentynie</li> </ul> <p>Gore przekonuje do ocieplenia, rozprawiając się z alternatywnym przekonaniem, że ocieplenie ma charakter cykliczny. Porównuje wykres ocieplenia i stężenia CO<sup>2</sup> na przestrzeni lat.</p> <p>Aby podkreślić, jak duże jest odnotowane w ostatnim czasie stężenie CO<sup>2</sup>, Gore wsiada do specjalnego podnośnika.</p> <p>Posługując się tym urządzeniem, wskazuje przewidywany poziom CO<sup>2</sup> w przyszłości (wysoko, poza skalą). Przy okazji deprecjonuje sceptyczne punkty widzenia złośliwymi uwagami.</p>

	<p>(0:47:30)</p> <p>Gore stosuje autonarracje połączoną z fragmentami filmów dokumentalnych prezentujących wypowiedzi osób sceptycznych wobec globalnego ocieplenia. Sam prezentuje się jako osoba pełna dobrych intencji i zmagająca się z irracjonalną kontrargumentacją.</p>
<p><b>Jakie argumenty przemawiające za globalnym ociepleniem podaje Gore?</b></p>	<p>(00:27:00)</p> <p>(1) Odnotowane w ostatnim czasie rekordowo wysokie temperatury w wybranych miejscach świata: USA, Indie, wody morskie.</p> <p>(2) Zwiększenie częstości huraganów, w tym Katrina (zdjęcia dokumentalne podkreślają fatalne skutki katastrofy połączone z autonarracją Gore’a – przypomina przegraną w wyborach z George’em Bushem, która w kontekście nieudolnie prowadzonej akcji zmagania się ze zniszczeniami dokonanymi przez huragan jawi się jako klęska i pomyłka narodu).</p> <p>(3) Zwiększenie liczby opadów i powodzi.</p> <p>(4) Dotkliwe susze (wyschnięcie jeziora Czad).</p> <p>Gore wskazuje, że tego typu zjawiska można zauważyć również w USA (zaangażowanie osobiste), ale przy okazji w sposób narracyjny opowiada o swoim pochodzeniu, rodzinie, dzieciństwie (podobieństwo do odbiorców, sympatia – „swój człowiek”).</p> <p>(5) Topnienie wiecznej zmarzliny, zmniejszająca się grubość czasy lodowej (informacje są przekazywane w sposób narracyjny – <i>byłem, widziałem, pytałem</i>).</p>

	<p>(6) Zagłada zwierząt (np. niedźwiedzie polarne).</p> <p>(7) Nawrót zlikwidowanych już chorób (np. ptasia grypa).</p> <p>Podsumowując, Gore roztacza wizję gwałtownej zmiany klimatu i zagrożenia funkcjonowania milionów ludzi.</p>
--	--

### 3.

#### Lingwołamki

##### (1) Samogłoski ustne

- Apetyczny automat Andrzeja atakował antyseptyczną akupresurę, akceptując akacyjny efekt autentycznego arystokraty.
- Oponentna Olga organizowała ogólnopolski ośrodek ochrony odmiennych olimpijskich obiektów.
- Usłużny urzędnik uroczyście upoważnił ubogiego ucznia, uzupełniając uśmiechem uszlachetnione uczucie.
- Energiczna Eugenia eskortowała ekstrawaganckiego erotomana Eryka, elegancko eliminującego ewentualne elektrowstrząsy.
- Idiotyczna iglica idealizowała inteligentnego inżyniera inicjującego irytującą, infantylną ignorantkę.

##### (2) Samogłoski nosowe

- Płaczący bąk wachał wszędobylską trąbę. Kaszlnął, plunął, huknął nogą, szukając szansy na awans.
- Wąsaty inżynier powinszował czynszu wędrownej węglarce, tańcząc kunsztowny kontredans pod kredensem.
- Okrągły, tęgi, mądry sędzia mącił zębami tępy pączek. Wziął kąpiel w rwącym odmiecie, stąpając po kępach pędów więdnącej dębiny.

Źródło: Walczak-Deleżyńska, 2001, s. 218.

#### 4.

##### Pierwsze czy ostatnie wrażenie?

	<b>Pierwsze wrażenie</b>	<b>Ostatnie wrażenie</b>
<b>Czas</b>	Pierwsze sekundy szkolenia.	Cały czas trwania szkolenia.
<b>Baza</b>	Kształtuje się pod wpływem wskazówek niewerbalnych, w szczególności wyglądu fizycznego, ubioru, wyrazu mimicznego.	Kształtuje się głównie pod wpływem kompetencji (wykształcenie, doświadczenie, praca z grupą), która przejawia się w sposobie prowadzenia szkolenia, jakości oferowanych rozwiązań i osiągniętych efektach.
<b>Procesy</b>	Kategoryzacja percepcyjna, umysłowe „szufladkowanie” trenera i porównywanie go do wzorca przechowywanego w pamięci długotrwałej. Nastrój.	Wnioskowanie, refleksyjna obróbka odbieranych treści, ale także odniesienie emocjonalne (np. poczucie bezpieczeństwa, satysfakcja).
<b>Kontrola</b>	Większa kontrola trenera – to on przekonuje do siebie.	Większa kontrola uczestnika – to on przekonuje się do trenera.
<b>Korzyści</b>	Doraźne kształtowanie przychylności uczestników wobec prezentowanych zagadnień.	Długotrwałe kształtowanie przychylności uczestników, zwiększenie ich motywacji do promowania trenera na rynku.
<b>Zagrożenia</b>	Konieczność podtrzymywania pozytywnego wrażenia.	Początkowa bariera i dysonans poznawczy uczestników.