

JÓK A LEGJOBBAK KÖZÜL

Riport T. Bieniek Ildikóval

„... Úgy látom, hogy amíg a csapatépítők szervezése a pandémia után kiemelt fontossággal bír, ennél jóval kevesebb figyelmet kap az, hogy a munkavállaló mit él meg a munkavégzéshez kötődő – virtuális vagy személyes – interakciókban. Pedig utóbbi, vagyis az egyeztetések, meetingek, brainstormingok és egy-per-egybes megbeszélésekhez kötődő interakciók tudatos/minőségi átalakítása segíthet abban, hogy visszatérően jó érzések és hangulat mentén ne csak pozitív viszonyulás, de valódi kötődés is kialakulhasson.”



T. Bieniek Ildikó

Abban a szerencsés helyzetben voltam, hogy Tapolcán az ISO 9000 FÓRUM XXVIII. Nemzeti Minőségügyi Konferenciáján élvezhettem Ildikó remek előadását. A „*Hidat építész az emberekhez vagy falat húzol magad köré? A bizalomra épülő kommunikáció a munkavállalók megtartásában*” prezentációt követően tettem fel kérdéseimet a népszerű szakembernek.

- *Kérlek, vázold fel szakmai pályafutásod legfontosabb állomásait! Hogyan lesz valaki testbeszédfejlesztő és miként hatásgyakorlat tréner?*
- Gyermekkorom óta mindig is erősen élt bennem a vágy, hogy megértsem a másokra gyakorolt hatásunk „mechanikáját”. Tudni akartam, hogy azonos mondat különböző emberek szájából miért hangzik másképpen és főleg, hogyan lehetséges, hogy amit adott szándékkal – talán éppen megerősítési vagy megnyugtatósi céllal – mondunk másoknak, az miért vált ki olykor teljesen más reakciót, mint amit

vártunk? Sokáig a rengeteg kérdőjel mellett csupán két pontot tudtam magabiztosan elhelyezni a mondataim végén: az egyik azt a kijelentést zárta, ami szerint minden társas interakcióban katalizátorként működünk (vagyis függetlenül attól, hogy éppen szavakba öntjük-e gondolatainkat, bizonyos fokig mindig hatással leszünk a környezetünkben tartózkodókra); a másik ott jelent meg, hogy ezt a hatást képesek vagyunk tudatosan befolyásolni. Utóbbi kijelentés persze azonnal feldob egy új kérdést, a 'Hogyan?' megválaszolásához pedig nagyon is eltérő szakmai területek tapasztalatait kellett felhasználnom. A 2014-ben megalkotott Hatásgyakorlat módszerébe végül televíziós műsorvezetőként töltött éveimből a kamera-komfort gyakorlatát, beszédtechnikai, gesztikulációs és állapotmenedzsment módszereket; míg az ezt megelőző közel 6 évnyi mozgáskultúra fejlesztésből (ügyfeleim reklámszereplők és divatmodellek voltak) a testbeszéd és érzelmi hatáskeltés gyakorlati alkalmazásának eredményeit építettem be. Főiskolai tanulmányaim során, nemzetközi diplomácia szakon betekintést nyertem a kommunikáció, pszichológia, szociológia világába, így lehetőségem nyílt rá, hogy a nonverbális kommunikáció célzott alkalmazását végül egészen eltérő ügyféligényekhez igazítva építhessem be tanácsadási tevékenységembe. 2016-ban a testbeszéd témájában tartott egyik előadásomon a résztvevők között ült későbbi mentorom Dr. Németh Zoltán prezentációs és felsővezetői tréner is, akivel ezt követően szoros együttműködést alakítottunk ki. A DrPrezi Team csapatának tagjaként a nyilvános beszédekre való felkészítések során vállalkozók, közép- és felsővezetők számára nyújthattam betekintést a hatáskeltés világába, így segítve őket aktuális prezentációjukkal vagy beszédükkel kapcsolatos konkrét céljaik (meggyőzés, edukáció, értékesítés, támogatók vagy partnerek bevonása...) eléréséhez. 2019-ben a *Még mindig előadok, tehát vagyok* című prezentációtechnikai könyv társszerzőjeként a legkiválóbb előadók hatásgyakorlásának titkaiba avathattam be az olvasókat. 2020 óta pedig másik szerelem-projektem, hogy a Szavakon túli workshopok csoportjainak fellépésén dolgozunk Ruff-Kiss Ágnes beszédtréner, a Színház- és Filmművészeti Egyetem beszédtechnika tanárával.

- A www.hatasgyakorlat.hu honlapon megismerhetjük a hatásgyakorlat és a testbeszéd képzésforma lényegét. Kiknek ajánlod elsősorban ezeket a tréningeket?
- Ügyfeleim leggyakrabban olyan vezetői pozíciót betöltő vagy vállalkozás irányító emberek közül kerülnek ki, akik gyakran prezentálnak/beszélnék nagyobb közönség előtt, és akik számára nem is a tartalmi rész, sokkal inkább maga az előadásmód jelent kihívást. Emellett – mivel a nonverbális kommunikáció minden társas interakcióban jelen van – ügyfeleim gyakran keresnek fel olyan kommunikációs elakadásokkal, ahol adott szituációkban vagy nem tudják felmérni, vagy nem sikerül tudatosan irányítani a fellépésüket és így a munkahelyi vagy magánéleti érintkezések során sokszor szembesülnek félreértéssel vagy a meg nem értés nehézségével. Megrendelőim között tudhatok olyan cégeket is, akik szakmai videókat gyártó; tanácsadó vagy értékesítői csapatuk, máskor - a menedzser - beosztott kapcsolatot erősítendő - vezetőik kommunikációjának nonverbális megtámogatására is felkérnek.
- *Előfordult már, hogy valaki „átvert” testbeszédével, vagy félreértetted őt?*
- Természetesen igen. A testbeszéd értelmezésében akkor lehetünk igazán hatékonyak, ha már ismerjük a másik testbeszédi mintáit – például tudjuk, hogyan mennyi kézjelzést használ, milyen arcjátékkal színesíti a mondandóját, milyen a hangja akkor, amikor fesztelenül beszél egy számára komfortos témáról. Fontos tudni azonban, hogy amikor ettől eltérő jelzéseket észlelünk, azok felismerése nem egyenlő a *megfejtésükkel*. Vagyis az, hogy adott pillanatban ahhoz a másikon észlelt jelzéskombinációhoz milyen mögöttes tartalmat tudunk hozzárendelni (mit gondolhat, mit érezhet) nagyban függ tőlünk, egyéni tapasztalatainktól. Amikor egyik ügyfelemet készítettem fel polgármesteri beszédre és adott kijelentése során észrevettem az arcán egy kis rándulást inkább teljesen nyíltan elmondtam, hogy mire figyeltem fel és rá is kérdeztem, hogy ez a reakció vajon az elmondottakhoz

kapcsolódó ellenérzését jelezhet-e. Mint kiderült, valóban így volt, ugyanis túlzónak találta az egyik megfogalmazást és nem tudott vele azonosulni, a teste pedig – és ez általánosan vonatkoztatható ránk, emberekre – tudattalanul megjelenítette ezt a viszonyulást. Ugyanakkor egy arcrándulás jelezhet belénk nyilalló fájdalmat, egy fejünkben átsuhanó gondolat bevillanását vagy lehet reakció valamire, amit kommunikáció közben külső tényezőként észlelünk – szóval csak óvatosan az egyenes következtetésekkel!

- *Előadásaid közben a hallgatóság testbeszéde, figyelme, reakciói késztettek már „menet közbeni” korrekciókra?*
- Teljes mértékben, sőt, nyilvános beszédre készülő ügyfeleimet mindig bátorítom arra, hogy lépjenek interakcióba a közönséggel - és itt nem csak a „tegye fel a kezét, aki...” jellegű felszólításokra gondolok. Nagyobb közönség előtt tartott prezentációk során éppen az a legnehezebb számunkra, hogy a többiektől távol, tőlük elhatárolódva, közülük kiemelve kell működnünk, ami hatásában meglehetősen hasonlít annak a társas kirekesztésnek az érzéséhez, ami evolúciónk során a túlélés lehetőségét nullázta le. Ezzel szemben, ha párbeszéddé változtatjuk a beszédeinket és nem csak figyeljük, de le is reagáljuk a közönségen látottakat, az egyszerre lehet megnyugtató és segítheti elő a bizalomépítő hatáskeltés talán legfontosabb testbeszédi jelzéseinek aktiválását. Persze ez könnyebb abban az esetben, ha csupa egyetértő, megerősítő jelzést látunk (rábólintásokat, elmosolyodást...) és nehezebb ott, ahol az észlelt jelzés inkább furcsálló, esetleg ellenérzésekről árulkodik. Előadói felkészültség és személyiségfüggő is, hogy ez esetben az átlendülés (vagyis ignorálás, és a támogató jelzéseket közvetítő arcokba való kapaszkodás) vagy a beleállás, utóbbi folyamatoként pedig improvizáció az, amit felvállalunk. Az én megoldásom negatívabb jelzés esetén, hogy nagyon röviden rákérdézek az esetleges okra, ami sokkal gyakrabban hoz kisebb magyarázó jelzéseket reakcióként (például magyarázó fejingetés vagy elmosolyodás), mintsem teljes elzárkózást. A lehetséges variációk közül tapasztalatom szerint az, ahol legalább kaptam valamilyen visszajelzést hozzásegít, hogy úgy érezzem kezemben az irányítás – és nem baj, ha nem ért velem mindenki egyet.
- *Tapolcai előadásod alcímében a bizalomra épülő kommunikáció fontosságára utaltál. Kifejtenéd röviden a munkahelyi interakciók élményének jelentőségét a pl. a minőségbiztosításában?*
- Hiszem, hogy a munkavállalók nap, mint nap megélt élményei óriási kihatással vannak arra, hogy az emberek meddig maradnak egy adott szervezetnél. A munkaerő megtartásához kapcsolódó előadásomban ezért a valódi, mély bizalom (vezető – beosztott, cég – beosztott, beosztott – beosztott között) kiépítése mellett a mindennapi interakciók feltöltő/energizáló hatásának fontossága mellett érveltem. Úgy látom, hogy amíg a csapatépítők szervezése a pandémia után kiemelt fontossággal bír, ennél jóval kevesebb figyelmet kap az, hogy a munkavállaló mit él meg a munkavégzéshez kötődő – virtuális vagy személyes – interakciókban. Pedig utóbbi, vagyis az egyeztetések, meetingek, brainstormingok és egy-per-egybeszélésekhez kötődő interakciók tudatos/minőségi átalakítása segíthet abban, hogy visszatérően jó érzések és hangulat mentén ne csak pozitív viszonyulás, de valódi kötődés is kialakulhasson.
- *Minőségügyi konferencián találkoztunk. Véleményed szerint mitől jó minőségű egy prezentáció?*
- Ha leköt, hatása alá von, gondolatokat indít meg és jó érzéseket ébreszt, illetve ha akaratlanul is ott motoszkál bennem még néhány napig egy-egy szó vagy maga az üzenet, amit az előadó átadott. Ezek mind valódi értéket képviselnek a mai világunkban.
- *DrPrezi már szerepelt a Jók a legjobbak közül sorozatban. Te is a DrPrezi Team tagja vagy. Mi újság a csoport háza táján?*

- Köszönöm a kérdést - pörgős, intenzív időszakban vagyunk éppen. A konferenciák és rendezvények világa ébredzik, a szervezők bátrabban vetik papírra a rendezvényekkel kapcsolatos terveket és így mi is egyre több felkérést kapunk a pandémia miatt kicsit hiányolt előadói felkészítések kapcsán. A tavaly létrehozott (és a pandémia alatt majdnem egy évig épített) Online Térváltók programunk nagyon népszerű, ugyanis mostanra az emberek nem csak azt ismerték fel, hogy bizony a virtuális meetingeknek és konferenciáknak a Covid után is megmarad a létjogosultsága, de azt is belátták, hogy ez a tér igenis más. Vagyis muszáj megtanulni, hogy hogyan lehet benne jól – érthetően, szemléletesen, a figyelem fenntartását, az információk rögzítését és az esetleges izoláció érzésének csökkentését elősegítve – kommunikálni.

- *Kiktől szoktál tanulni? Hogyan fejlesztetd szakmai jártasságodat?*

- DrPrezi, Kovács Zsuzsa coach és tréner, Ruff-Kiss Ágnes kolléganőm, illetve az Enetha tréning cég minden tagja mellett az ügyfelek a legnagyobb tanítóim. Hiszen ahogyan minden ember egyedi és utánozhatatlan, úgy a velük való munka is mindig újszerű lesz – változatos kihívások mentén pedig könnyű fejlődni. Szeretek felkészülni új megközelítéssel, keresem a témámhoz kapcsolódó könyveket, előadásokat, friss kutatási anyagokat, de nincs annál több, mint amit emberként, akár csak egy felkészítési folyamat erejéig adhatunk egymásnak.

- *Mivel foglalkozol jelenleg és milyen terveid vannak a közeljövőben?*

- A figyelmem és energiáim nagy részét mindig a családomnak szánom – így életem legnagyobb kihívása jelenleg az, hogy a kisfiam jövőre iskolába megy (és ez persze már most okoz kisebb nagyobb izgalmakat). A munka terén igyekszem folyamatosan bővíteni a tudásom más irányban is – nemrég fejeztem be például a DISC tréneri képzést – és nyitottan várom az új kihívásokat, amikbe mindig élvezettel vetem bele magam.

- *Miként regenerálódasz, mi a hobbid?*

- Szeretek a Tisza-tavon csónakázni, ősztől tavaszig sokat túrázunk a családdal és ha tehetem, akkor a barátaimmal is töltök némi időt, mert ezek a beszélgetések és programok azok, amik egyszerűségük mellett is elképesztő feltöltődést hoznak.

- *Tartalmas válaszaidat nagyon szépen köszönöm!*

Sződi Sándor