

Сам себе психолог

ХЭРРИ АЛДЕР

НАП

**СОВРЕМЕННЫЕ
ПСИХОТЕХНОЛОГИИ**



ИЗДАТЕЛЬСТВО



Сам себе психолог

ХЭРРИ АЛДЕР

НАП

**СОВРЕМЕННЫЕ
ПСИХОТЕХНОЛОГИИ**





Хэрри АЛДЕР

**НЛП. Современные
психотехнологии**

Часть первая

Принципы и история развития НЛП

Глава 1

Введение

НЛП – нейро-лингвистическое программирование – это «искусство и наука совершенствования личности».

Почему усилия одного человека дают посредственные результаты или вообще приводят к неудаче, а другой человек, словно без особых усилий, достигает успеха? Знакомство с НЛП поможет вам ответить на эти вопросы.

Как получить максимальную отдачу от выполняемого дела? Как добиться совершенства? Как приобрести те необходимые мне навыки, которые встречаются у других? Прочтите эту книгу и вы сами ответите на любой из этих вопросов.

НЛП не ограничивается только рамками поведения, оно затрагивает и способ мышления, от которого зависят все наши достижения в целом. Моделируя мыслительный процесс, возникновение и развитие чувств и убеждений, НЛП рассматривает все составляющие человеческого опыта. Но прежде всего НЛП занимается процессом общения – общения человека с самим собою и с другими людьми.

Хотя НЛП существует всего несколько лет, оно необычайно быстро развивается и в настоящее время является источником множества интересных идей. Большинство ранних работ в области НЛП было связано с созданием «совершенного» поведения человека. («Совершенное» поведение воспроизводило стратегии достижения успеха – из личного опыта некоторых знаменитостей.) В этой книге также предлагается вашему вниманию кое-что из опыта людей, достигших значительных успехов.

Примените принципы и техники НЛП в своей профессиональной деятельности и в личной жизни. Исходя из стоящих перед вами задач, выберите верный путь к достижению цели. Проанализируйте процесс собственного мышления. И вы сможете лучше контролировать себя. Вы сможете контролировать привычное, зачастую бессознательное поведение. Поставьте перед собой такие цели, которые прежде казались совершенно недостижимыми. И вы сможете их достичь.

Вы хотите измениться? Прочтите эту книгу Вы получите от НЛП практически все, чего только пожелаете. Например:

- вы сможете стать настойчивее,
- вы начнете получать удовольствие от общения (независимо от того, касается ли это выступлений на публике или личного общения) и узнаете, что такое успех;
- вы добьетесь поразительных результатов в повседневном общении,
- вы избавитесь от разных негативных убеждений и замените их другими, позитивными, которые помогут вам достичь успеха в ваших начинаниях;
- вы сможете контролировать самочувствие,
- вы сможете собрать воедино те навыки, которые сформировались у вас в лучшие моменты жизни, и использовать их по своему желанию;
- вы сможете позаимствовать приглянувшиеся вам качества и черты характера у людей, которыми вы восхищаетесь и которым хотели бы подражать.

НЛП – это технология достижения совершенства. В итоге все это поможет вам лучше узнать себя и обрести мир в душе Вы станете более свободными и способными к самоконтролю, что непременно окажет благотворное воздействие на все сферы вашей деятельности.

Это именно то, что вам нужно. В НЛП все следует попробовать самому, потому что успех здесь в большей степени зависит от практики, чем от теории. Но при этом совершенно не обязательно лезть из кожи вон.

Вот совет, который кажется мне весьма уместным: попробуйте отнестись ко всему, о чем вы узнаете из этой книги, не как к истине в последней инстанции, а просто как к сведениям, которые могут оказаться полезными. Решите сами, насколько вам подходит тот или иной прием или упражнение, прежде чем переходить к следующему. Вы ничем не рискуете, и обучение будет простым и естественным.

Не стоит бояться названия

Само название – нейро-лингвистическое программирование – может оказаться первым серьезным барьером на вашем пути. Хотя метод НЛП достаточно сложен, его название расшифровать довольно просто.

Нейро – говорит об отношении к мышлению или чувственному восприятию – к процессам, протекающим в нервной системе и играющим важную роль в формировании человеческого поведения, а также к нейрологическим процессам в сфере восприятия – зрения, слуха, тактильных ощущений, вкуса и обоняния.

Лингвистический – отсылает нас к языковым моделям, играющим важную роль в достижении взаимопонимания между людьми, на чем, собственно, и держатся все коммуникационные процессы. В самом деле, трудно представить себе сознательное мышление вне связи с языком – как часто мы говорим сами с собой, даем себе советы, ругаем себя за что-то.

Программирование – указывает на тот способ, при помощи которого мы организовываем наше мышление, включая чувства и убеждения, чтобы в конечном итоге достичь поставленных целей – подобно тому, как мы используем компьютер для решения каких-либо конкретных задач при помощи соответствующего программного обеспечения.

Вот и все, что касается самого термина НЛП. В дальнейшем я также буду пояснять все основные термины, использование которых потребуется в процессе вашего постепенного продвижения вперед.

Несколько слов о структуре этой книги

Вряд ли в этой книге имеет смысл затрагивать все перипетии истории развития метода НЛП со времени его основания Джоном Гриндером и Ричардом Бэндлером.

Я отказался от использования обычной структуры НЛП при написании данной книги. В первой части книги – своего рода введении – речь будет идти об истории возникновения и некоторых ключевых принципах НЛП. Далее же изложение будет строиться в соответствии с важнейшими сферами человеческой деятельности.

Во второй части речь пойдет о достижении целей, причем к стандартному изложению этой темы будет добавлено несколько оригинальных, весьма существенных замечаний, дающих читателю возможность рассмотреть уже знакомые вопросы с позиций НЛП.

В третьей части будет освещена тема общения, которая, как я уже говорил, представляется мне центральной как для НЛП, так и для практически любой сферы деятельности. В этой части книги вы

найдете несколько полезных советов и описание техник, которые можно будет немедленно применить на практике, а затем оценить полученные результаты. Здесь же вы найдете несколько идей, которые могут оказаться полезными для вашей профессиональной деятельности и в любой другой сфере.

Четвертая часть посвящена личностной эффективности. НЛП значительно расширяет те рамки, в которых обычно принято обсуждать тему использования человеческих ресурсов, достижения мастерства и совершенства. С точки зрения личностного совершенства НЛП имеет чрезвычайно широкую область применения. Этот метод может быть использован практически в любой сфере деятельности – в работе, спорте, семейной жизни, саморазвитии. Метод НЛП основывается на идее целостного подхода к личности от начала и до конца.

В пятой части книги речь пойдет о способах решения проблем, в том числе и о принятии решений в ситуациях выбора. Если по роду вашей деятельности вам приходится часто заниматься решением сложных задач, то здесь вы найдете для себя много интересного. Необходимо отметить, что метод НЛП в целом имеет гораздо более творческий характер, чем традиционные методы решения проблем. После знакомства с этим методом у вас никогда не будет недостатка в новых идеях, даже при обдумывании самых трудных и малопривлекательных задач.

Как получить максимальную пользу от чтения данной книги

1. Отбросьте предрассудки.
2. Полностью включитесь в работу.
3. Будьте готовы к тому, что вам придется отказаться от некоторых убеждений, стесняющих вашу свободу, и проанализировать собственные бессознательные побуждения.
4. Попробуйте все сами.
5. Наберитесь терпения.
6. Читая эту книгу, постоянно спрашивайте себя:
 - Как и где я могу это применить?
 - Что хорошего даст мне применение этого принципа, идеи, модели или упражнения?

- Могу ли я сделать этот навык еще более совершенным?
- Какой подход лучше всего?
- Что мне нужно для того, чтобы применить этот прием на практике?

Немного истории

НЛП появилось более двадцати лет тому назад в университете Санта-Круз в США. Его основателями были Джон Гриндер, в то время ассистент кафедры лингвистики, и Ричард Бэндлер – студент психологического и математического факультетов, к тому же интересовавшийся и психотерапией. Гриндер и Бэндлер в своих исследованиях попытались «смоделировать» деятельность трех психотерапевтов, уже получивших к этому времени международное признание. Ими были Фриц Перлз, талантливый психотерапевт, основатель гештальт-терапии, Вирджиния Сатир, крупный специалист в области семейной терапии, которой удалось разобраться в ряде, казалось, неразрешимых проблем в сфере межличностных взаимоотношений, и Милтон Эриксон, всемирно известный гипнотерапевт, основатель современной гипнотерапии.

Цель, которую ставили перед собой Гриндер и Бэндлер, состояла в том, чтобы воспроизвести те модели общения, которыми пользовались эти выдающиеся ученые, с тем, чтобы затем попытаться использовать их в работе со своими пациентами. Результатом этого начального этапа исследований явилась не столько целостная теория предмета, сколько некий набор техник, применяемых для повышения эффективности общения, оптимизации процесса обучения, а также для личностного совершенствования в различных областях. Следующий значительный вклад в дело развития НЛП был сделан Грегори Бейтсоном, британским антропологом, много работавшим также в сферах психотерапии, кибернетики и биологии. И хотя изначально у исследователей не было намерения разрабатывать еще один самостоятельный метод терапии, НЛП стало довольно быстро развиваться, предлагая людям разнообразные схемы достижения успеха и совершенства в самых разных сферах деятельности.

Майкл О'Брайен завоевал золотую олимпийскую медаль, на 6 секунд улучшив мировой рекорд в заплыве на 1500 м вольным стилем. Накануне соревнований этот спортсмен в течение полутора часов

выполнял сравнительно простые упражнения НЛП. Победа стала возможной после того, как О'Брайен обнаружил, а затем и устранил существующие в его сознании и мешающие ему блоки; а ведь до этого он мечтал всего лишь о бронзовой или, в лучшем случае, серебряной медали. Техники НЛП прекрасно зарекомендовали себя в самых различных видах спорта – от гольфа до стрельбы по мишеням и баскетбола, – всюду позволяя достичь небывалых результатов. На личностном уровне НЛП часто применяют для того, чтобы избавиться от курения и других вредных привычек. Многочисленные случаи чрезвычайно быстрого излечения от различных фобии с помощью НЛП способствовали тому, что этот метод зарекомендовал себя в качестве надежного, эффективного и быстрого средства, хотя и имеющего некоторые отличия от традиционной психотерапии. Многим людям удастся с его помощью избавиться от многолетней боязни выступлений на публике или собеседований при устройстве на работу. Но для нас с вами важнее то, что подобные стратегии могут использовать обычные люди, что можно самим научиться этому и достигнуть выдающихся результатов в самых разнообразных видах деятельности. В этом случае вы больше не будете зависеть от удачи или обстоятельств вашего рождения. Вы можете овладеть и навыками достижения личного совершенства точно так же, как можете научиться водить машину, плавать или пользоваться компьютером. В этом и заключается суть НЛП.

Глава 2

Четырехзвенная циклическая модель успешной деятельности

В основе большинства методик достижения целей в НЛП лежит довольно простой принцип. Причем этот принцип не является достоянием одного только НЛП, он используется во многих системах, таких как паровое отопление в домах, а также в робототехнике, в конструировании баллистических ракет и т. п. Это принцип отрицательной обратной связи, позволяющий последовательно корректировать соотношение состояния системы и степени

достижения поставленной цели. Разработанная психологами «модель успеха» является достаточно гибкой, чтобы ее можно было применять в самых разнообразных ситуациях – от решения задач коммерческой организации или спортивной команды до решения личных проблем. Вспомните те базовые вопросы, о которых шла речь в главе 1, когда мы будем рассматривать четырехзвенную циклическую модель успешной деятельности.

Звено 1. Четко определите, что вам нужно

Уже и сейчас многие люди придают большое значение правильной постановке целей. Без правильно поставленной цели любая деятельность окажется малопродуктивной – ведь успешной или неуспешной она может быть лишь относительно какого-то критерия. Если вы не знаете, куда идете, то любая дорога окажется долгой.

У каждого человека существует некая встроенная система постановки целей. У тех людей, которые еще не смогли конкретно сформулировать свои цели, могут тем не менее быть весьма сильные причины достижения чего-либо. Возможно, дело в том, что их цели недостаточно осознанны. Например, если кто-то не хочет участвовать в «крысиных гонках» современной жизни, мечтает избавиться от рутины однообразного механического труда и зажить спокойной, простой жизнью, на самом деле также ставит перед собой весьма амбициозные цели. Тот, кого считают безнадежным неудачником на работе, может достичь впечатляющих успехов в личной жизни. Цели, которые для одних не представляют никакого интереса, для других могут оказаться столь же значимыми, как и мировые рекорды. Чрезвычайно важно постараться использовать данное нам природой стремление ориентироваться на цель, а также осознавать те цели, которые прежде были недостаточно ясны, существовали на бессознательном уровне. Чего бы это ни касалось, четко решите, что же именно вам нужно. Тогда вы сможете сознательно использовать эту свою врожденную способность стремиться к цели.

Звено 2. Действуйте

Какой бы сильной ни была мотивация, все в реальном мире достигается, в конце концов, в результате тех или иных действий. В этом и есть ключ к пониманию основного различия между мечтателем,

даже обладающим достаточно сильным характером, и настоящим деятелем. Действия, которые мы выбираем, зависят от того, что мы сочтем лучшим средством для достижения поставленных целей, поэтому чем точнее определены цели, тем больше шансов на их успешное достижение. Вполне вероятно, что в начале своего пути к успеху вы потерпите неудачу, ведь и ракета может отклониться от своей цели. Но если общее направление выбрано верно, начинает работать механизм отрицательной обратной связи, который и поможет вам довести дело до победного конца. Но прежде всего вы должны запустить процесс в том или ином направлении – вы должны начать действовать.

Звено 3. Отмечайте происходящие изменения

Наблюдение за происходящими изменениями дает нам материал, необходимый для осуществления обратной связи. Мы можем ответить на следующие вопросы: «Насколько мы отклонились от цели?», «Действительно ли происходит то, чего мы ожидали?» В дело вступает модель ПДПР: Пробуй, Действуй, Пробуй, получай Результат. Мы должны сначала попробовать, для того чтобы решить, действительно ли путь, по которому мы движемся, приведет нас к намеченной цели. Если же мы поймем, что этого не происходит, начать действовать – значит предпринимать некоторые другие шаги, которые, как мы полагаем, должны приблизить нас к этой цели. Мы должны проделать этот цикл несколько раз, прежде чем действительно выйдем на верный путь и тем самым получим возможность добиться приемлемого результата.

Одним из основных предметов рассмотрения НЛП является чуткость нашего восприятия, наша способность видеть, слышать, а также в целом ощущать происходящие в окружающей обстановке изменения. Чем более точны наши наблюдения, тем больше у нас возможностей определить, какой именно тип поведения будет наилучшим образом способствовать достижению цели. Нужно находиться в постоянном внимании и в буквальном смысле использовать все наши чувства.

К счастью, наряду с данной нам от рождения способностью ориентироваться в наших действиях на определенные цели, мы обладаем и необычайной чувствительностью. Как и в случае с любыми

естественными дарованиями – будь то в спорте, искусстве или ремесле, – наше мастерство повышается по мере тренировки, практического использования полученных нами навыков. Несколько позже я подробнее остановлюсь на специальных приемах, способствующих усилению остроты восприятия. Но все усилия имеют смысл только тогда, когда цель поставлена конкретно и поддается наблюдению.

Звено 4. Будьте гибкими

Вы должны быть постоянно готовы к тому, чтобы отказаться от привычного образа действий, если он по каким-либо причинам перестал быть эффективным, и попробовать по-новому подойти к проблеме, а затем вновь оценить полученные результаты. Довольно часто это оказывается камнем преткновения, особенно для тех, кто привык следовать проторенной дорогой. Нередко бывает нужен радикально новый подход. Стандартный совет в этой ситуации звучит так: «Действуй, действуй и еще раз действуй». В НЛП же рекомендация формулируется иначе: «Если что-то не получается, попробуй сделать что-нибудь другое; откажись от способа действий, который уже принес тебе неудачу».



Рис. 1. Четырехзвенная циклическая модель успешной деятельности

Другими словами: если вы всегда будете делать то же, что и сейчас, то и результат всегда будет тот же самый. Если ваш подход к проблеме не дает нужного результата, просто попробуйте что-нибудь новое.

Рис. 1 показывает четырехзвенную модель, образующую замкнутый цикл.

В отличие от сравнительно устойчивого и субъективного по своей природе восприятия, наши желания подвержены переменам. В реальной жизни мы со временем корректируем те или иные цели или отказываемся от тех из них, которые ранее представлялись нам

важными. Мы или «подстраиваем себя» под окружающий мир, становимся более реалистичными, или, наоборот, постоянно бросаем ему вызов, или же попросту меняемся с годами. В итоге мы снова возвращаемся к началу этого цикла, размышляя над тем, что же нам все-таки надо, пересматривая свои цели и двигаясь по направлению к новым целям. Эта удивительно простая, но вместе с тем универсальная модель будет подробно обсуждена далее.

Часть вторая

Достижение целей

Глава 3

Технология достижения цели

Планирование и постановка целей, вероятно, всегда будут занимать одно из первых мест в списке наших приоритетов. Многие рассматривают планирование как своеобразную инвестицию: время и силы, потраченные на него, обычно сторицей вознаграждаются. Прежде чем сделать телефонный звонок или назначить встречу, потратьте хотя бы полминуты на размышление о том, что же вы хотите от этого получить и как лучше всего добиться желаемого результата, и это непременно скажется на эффективности вашей деятельности. Ваша способность добиваться своего может заметно возрасти. Кроме того, вы сэкономите деньги на телефонных разговорах, а также сэкономите свое драгоценное время. В случае же реализации крупных проектов хорошее планирование может означать не только экономию времени, денег и ресурсов, но и успешность всего предприятия. Полезно записывать свои планы на листе бумаги или, если дело касается планирования на уровне организации, отражать их в конкретных документах. Но и это еще не все, ведь именно в сфере планирования НЛП дает нам в руки мощнейшую технологию.

Как достичь нужного состояния

Процесс достижения цели сравним с наведением моста через пропасть. Как только вы четко определили свою цель, процесс переходит в стадию реализации. Множество более мелких результатов, которые вы получаете, продвигаясь по выбранному пути, – какие-либо приобретения, новые навыки, возможно, новые настроения – все это выглядит куда менее значимым, чем конечная цель. Но сам процесс включает в себя разнообразные изменения в вашем поведении, мыслях и настроениях. Все они потребуют решимости и энергии. Вы должны действительно захотеть перейти в новое состояние, иначе вам не удастся преодолеть все те трудности и препятствия, которые встретятся на вашем пути. Обдумайте свои цели и с этой точки зрения. Какие знания, ресурсы, навыки и настроения потребуются вам для того, чтобы перейти из одного состояния в другое?

Понятие «состояние» является достаточно широким и может означать также и «состояние сознания». Наиболее важные личные цели обычно связаны с состоянием нашего сознания, нежели с объективными или материальными факторами. Именно наши настроения и воодушевляют нас на успешную деятельность. Глубинная цель в большей степени связана с тем, что вы чувствуете по поводу происходящего, с тем удовольствием, которое вы надеетесь от него получить. Наиболее важные цели касаются обычно таких сторон жизни, как финансовая независимость, возможность самореализации или же просто счастья. Все эти цели зависят от состояния сознания каждого конкретного человека – один может быть счастлив в той ситуации, в которой кто-то другой будет несчастен, и наоборот.

Как достичь цели, не затрачивая слишком много усилий

Еще один поворот проблемы постановки и достижения целей касается способов реакции нейропсихологической системы человека, причем зачастую неосознанной реакции, на внутренние цели. Главное здесь заключается в том, чтобы довериться своей способности добиваться того результата, который вы можете ясно себе представить. Важно то, что, ясно представляя себе свою цель, вы делаете все автоматически, что и оказывается самым важным для ее реализации. Главное – настолько глубоко поверить в реальность поставленной вами цели, что вы просто не сможете ее не достичь.

Но не следует забывать, что у каждого человека свой подход и свой стиль работы.

Системы реализации целей

Подобный подход к проблеме достижения целей может быть назван кибернетическим. Кибернетическая модель достижения цели включает в себя четко сформулированную цель, механизм обратной связи, который показывает нам, насколько далеко мы вышли за допустимые рамки, а также некоторые средства последовательной корректировки курса, применяемые до тех пор, пока мы наконец не получим то, что хотели. Мы уже встречались с подобной схемой (помните четырехзвенную модель успешной деятельности?). При работе с системой парового отопления вы просто ставите стрелку регулятора на 20 °С, и система сама обнаруживает, когда ее состояние

начинает выходить за установленные пределы, в этом случае включается бойлер, возвращая систему в заданное состояние. Подобный принцип работы лежит в основе функционирования всех естественных и технических систем.

Кибернетическая система человека

Пожалуй, наиболее ярко демонстрируют модель кибернетической системы человеческий мозг и нервная система. Нервная система чрезвычайно сложно устроена, что прекрасно видно на примере любой жизненной функции.

Например, дыхание и кровообращение регулируются в основном без участия сознания. Системы регуляции носят врожденный характер, что позволяет осуществлять регуляцию с максимально высокой точностью. Если температура тела падает ниже определенных параметров, вас начинает бить дрожь; при этом вырабатывается тепло, что позволяет поднять температуру до необходимого уровня. Если же вам слишком жарко, то вы начинаете потеть. Пот способствует отводу излишков тепла, совсем как в системе охлаждения автомобильного двигателя. И все это происходит полностью автоматически. Так же автоматически данная система работает и в случае выполнения более сложных функции (хотя и рассмотренные выше уже достаточно сложны).

Гораздо менее изучена наша врожденная способность – сознательное достижение (при помощи подсознания) сформулированных целей. Это именно та сфера, в которой вам сможет помочь НЛП. Необходимо во всех деталях представить свою цель, а затем довериться автопилоту и позволить ему вести вас намеченным курсом.

Ваша иерархия целей

Еще один, уже третий, способ рассмотреть свою цель – это увидеть ее в иерархии целей, где цели более низкого уровня подчинены целям более высокого уровня.

Ваши личные цели можно расположить в виде иерархической пирамиды. В ее верхней части может находиться намерение «достичь состояния удовлетворенности собой», в самом низу – «отправить факс в Милан не позже пяти часов», а где-то посередине – «продлить свой

контракт на следующее полугодие». Цели нижнего уровня должны способствовать реализации целей среднего уровня, а те, в свою очередь, должны работать на достижение целей верхнего уровня. Построенная таким образом пирамида наглядно показывает, как формируется жизненная ориентация каждого отдельного человека.

Личная цель «быть счастливым» должна поддерживаться и обеспечиваться всей совокупностью целей. На нижележащем уровне на нее «работает» желание «быть финансово независимым». На еще более низком уровне – намерение «получить повышение по службе», еще ниже – стремление «получить определенную квалификацию» и так далее, вплоть до списка ежедневных задач, которые также направлены на обеспечение целей более высокого порядка.



Рис. 2. Иерархия личных целей

Ближайшие цели должны быть сформулированы достаточно конкретно, тогда как цели более высокого уровня могут быть менее «осязаемыми». Подумав о собственной иерархии целей, вы сможете определить, насколько ваши повседневные дела и заботы, отнимающие большую часть вашей энергии и времени, соответствуют целям среднего и высшего уровня. Это упражнение окажет вам незаменимую помощь в работе по правильному распределению времени, которого всегда не хватает.

Совмещение служебных и личных целей

Служебные и личные цели неизбежно наслаиваются одни на другие, придется поработать над тем, чтобы согласовать их в рамках

единой иерархии. Служебные задачи могут входить в конфликт с внеслужебными обязанностями, поэтому постоянно приходится заботиться о правильном распределении времени между ними. Ваши цели должны соответствовать Друг другу в пределах одного уровня иерархии и, кроме того, они должны соответствовать долговременным, фундаментальным целям, касается ли это работы, социальных, семейных или личных интересов.

Модель жизненной стратегии

Четвертый способ подхода к проблемам постановки целен и планирования касается того, как мы думаем о них. У каждого из нас своя особенная структура мышления, разные жизненные ориентиры и ценности. Мы предпочитаем разные формы поведения. На языке НЛП это называется «перцептивными картами». Для одного человека главное в жизни – получить как гможно больше знаний, для другого – сделать что-то собственными руками, а третий печется о неких материальных признаках своего успеха. Так называемая модель жизненной стратегии, о которой пойдет речь, научит вас разбираться в подобных личных предпочтениях и ориентациях. Вы также поймете, как они влияют на процесс постановки и достижения целей.

Все цели, как правило, можно разделить на пять основных категорий:

- иметь;
- действовать;
- знать;
- относиться;
- быть.

Например, вы можете стремиться получить новую работу или приобрести дачу, узнать нечто новое, завоевать уважение других людей или вызвать у них восхищение, ощутить себя в безопасности, почувствовать удовлетворение самим собой. Распределение целей по степени важности часто выражается в формулировках. Узнать, что такое программирование, получить квалификацию, присоединиться к группе, быть счастливым – все эти цели могут быть связаны между собой. Но то, как вы размышляете о них и выражаете их, показывает, какие из этих целей наиболее важны для вас, как именно вы намерены добиваться достижения своих долговременных целей.

Стратегии реализации целей

Вы должны уметь классифицировать свои цели по степени их важности, разбираться в собственной жизненной стратегии. Желание «наладить отношения со своим начальником» относится к категории целей отношения. Цели «подготовиться к экзамену по социологии» или «больше времени проводить со своими детьми» прежде всего относятся к области действия. Цели «получить диплом социолога», «иметь свое собственное дело» говорят о вашем стремлении обладать чем-либо. В качестве примера цели быть кем-либо можно привести желание «быть директором» или «стать хорошим отцом». Все это примеры разных жизненных стратегий, о которых мы еще будем подробно говорить дальше. Пока же отметим, что модель жизненной стратегии позволит вам рассмотреть собственные цели с разных позиций и точек зрения. Вполне возможно, что вам захочется что-то в них подправить, например усилить в какой-либо цели составляющую «знать» в противовес тенденции «иметь» или «быть» – в противовес «делать»; при этом ваши цели станут более четкими, а поэтому и повысятся ваши шансы на успех.

Например, если бы вы хотели написать книгу, то какая мысль была бы для вас самой важной: «Я хотел бы написать нужную людям книгу», «Я хотел бы увидеть свою книгу напечатанной» или же: «Я хотел бы стать писателем»? Все ли перечисленные цели были бы для вас значимы, и если да, то в какой степени была бы важна каждая из них? Выбор за вами. Ясное осознание собственных целей необычайно важно для их достижения.

А модель жизненной стратегии дает вам необходимый для этого инструмент.

Глава 4

Правильно ли поставлена ваша цель?

Существует несколько довольно простых тестов, которые вам помогут существенно повысить шанс достичь поставленных целей. Критерий правильности поставленной цели хорошо зарекомендовал себя на самых разных организационных уровнях, но наиболее эффективен в работе над собой. Попробуйте применить этот тест ко всем своим личным целям (и если он окажется эффективным, распространите его на все ваши деловые планы и стратегии достижения успеха).

Конкретна ли ваша цель?

Некоторые цели больше похожи на мечты. Ваша цель высшего уровня должна быть подкреплена и уточнена в целях нижележащих уровней, это очень важно для успеха дела. Задайте себе вопрос: что именно мне нужно?

Тест на конкретность цели можно применять в самых различных ситуациях. Например, вы можете поставить перед собой цель выучить испанский язык. Но такая общая цель не пройдет тест на конкретность, поскольку существует множество уровней владения языком. Хотите ли вы научиться всего лишь кое-как объясняться на улице и в магазинах во время поездки за границу в ближайший отпуск или же вы ставите перед собой некие более далеко идущие цели? Может быть, вы хотите изучить испанский язык настолько хорошо, чтобы можно было жить и работать в какой-нибудь испано-язычной стране, свободно вести на этом языке деловые переговоры? Выбор за вами, но если вы не сформулируете свою цель достаточно конкретно, у вас не будет шанса достичь ее.

Определите сроки для достижения своей цели

Конкретно сформулированная цель предполагает и сроки ее достижения. Например, твердое намерение подготовить необходимые материалы к пятнице, к пяти часам, гораздо лучше позволяет сконцентрироваться на выполняемой работе. С позиций

рассмотренной нами ранее четырехзвенной модели успешной деятельности, чем более конкретна ваша цель, тем легче вам будет определить, как далеко вы уклонились от правильного курса, и тем яснее будет, что необходимо сделать для исправления ситуации. Человек, как кибернетическая система, действуя по большей части на бессознательном уровне, лучше всего работает с четко сформулированными, конкретными целями.

Как судить о результате?

Чем более конкретно сформулирована цель, тем больше вероятность, что вы сможете увидеть, услышать или как-либо иначе почувствовать, что добились желаемого результата. Иметь подобное чувственно фиксируемое свидетельство успеха очень важно (особенно на уровне достижения индивидуальных целей).

Чувственная достоверность

В большинстве случаев убедиться в том, что вы достигли поставленной цели, нетрудно. Если вы решили изучить испанский язык и сдать квалификационные экзамены, то подтверждением выполнения этой задачи будет (зримое и осязаемое) свидетельство о сдаче экзамена. Во многих других сферах деятельности также существуют свои стандартные формы подобных подтверждений, например выписка из банковского счета или отчет об уровне продаж за прошедший месяц. Но в некоторых случаях вам придется специально изобретать подобного рода показатель чувственной достоверности, для того чтобы придать результату большую наглядность и осязаемость, а для этого потребуется некоторая творческая жилка. Скажем, если вы решили похудеть килограммов этак до семидесяти, можно использовать при этом какой-либо образ, связанный с обычными домашними весами.

Внешние критерии

На уровне целей, поставленных в области личной жизни (например, касающихся здоровья, семейных отношений), вам, возможно, придется придумать какие-то свои методы измерения степени вашего успеха. Цель «стать хорошим отцом» потребует от вас не только проводить больше времени со своими детьми, но и

научиться чувствовать, насколько хорошо идет процесс их воспитания. Финансовые успехи обычно соотносятся с банковскими чеками, спортивные победы выражаются в количестве призов, очках или же в сведениях, приведенных в турнирной таблице в вашем клубе. Ваше увлечение может обрести дополнительную жизнеспособность и притягательность, если вы поставите перед собой цель увидеть что-то из написанного в печати – пусть даже в местной прессе. Если вы художник, вам, возможно, следует постараться организовать собственную выставку или же продать некоторые свои работы. Это стало бы для вашей работы дополнительным чувственным стимулом, а в дальнейшем – свидетельством ее успеха.

Правильно ли вы оцениваете сложность задачи?

Правильная оценка сложности достижения цели также необычайно важна. Если вы недооцените сложность какой-либо задачи, она вряд ли подвигнет вас на то, чтобы оставить ради нее другие менее важные дела. Если же вы, наоборот, существенно переоцените сложность задачи, она может оттолкнуть, испугать вас, и тогда вы не сможете добиться желаемого результата в полной мере, хотя, возможно, что-то и удастся сделать. Правда, здесь существуют значительные индивидуальные различия, и один с радостью возьмется за такую работу, которая напрочь отпугнет другого.

Оптимальный уровень эффективности

У каждого из нас свой оптимальный уровень успешности. Например, многим необходимо периодически оказываться в ситуациях, связанных с определенной долей риска, для того чтобы работать с наибольшей отдачей. В подобных случаях мы ощущаем прилив энергии, продуктивность нашей деятельности резко увеличивается и кажется, что абсолютно все нам по плечу. Именно в таком состоянии мы попадаем в зону мастерства, где все дается необычайно легко, без усилий. Как правило, тот или иной проект или задание можно разбить на несколько подзадач. Время, отведенное на выполнение долгосрочного проекта, можно разделить на несколько временных интервалов так, чтобы задачи, находящиеся в каждом из этих интервалов, были реально выполнимыми. В то же время – требовали напряжения всех сил и использования всех способностей.

Сроки

В качестве одного из параметров при задании оптимальной сложности какой-либо задачи выступает фактор времени. Правда, его необходимо соответствующим образом конкретизировать. Так, например, если вы начали заниматься изучением испанского языка, наметьте себе определенную дату сдачи экзамена. Нужно, чтобы задача была для вас реально выполнимой и в то же время требовала достаточного напряжения сил. Тогда ваша мотивация будет довольно высокой. Конечно, результаты будут также зависеть и от других ваших занятий в этот же период. Даже сравнительно несложная задача может вызвать стресс, если на нее накладываются другие заботы и обязанности. Поэтому примите также во внимание фактор иерархического расположения целей.

«Подбросить в огонь дров» или «спустить пар»

Пересмотрите еще раз свои ближайшие цели. Постепенно вы сможете ставить перед собой все более значимые и сложные цели, которые будут требовать от вас все большего напряжения сил. Именно это и называется в НЛП «подбросить дров в огонь». Вы можете создать себе дополнительный стимул, взявшись за наиболее трудную задачу или поставив себя в более жесткие временные рамки. С другой стороны, вы можете немного испустить пар» Несколько сократите задание или уменьшите его сложность или дайте себе больше времени на его выполнение. Сложность задачи (трудность выполнения, оценка собственных возможностей) должна быть выбрана так, чтобы обеспечить наивысшую отдачу и в то же время наиболее сильную личную мотивацию. Помните, не стоит поддаваться панике. Но если мы разобьем задачу на отдельные этапы или же просто посмотрим на нее с другой точки зрения, оценка ее сложности может существенно измениться.

Насколько позитивна ваша цель?

Как вы, наверное, уже убедились, гораздо лучше выражать свои цели позитивным, нежели негативным образом. Почему бы не описать намерение «сбросить три-четыре килограмма» несколько иначе – «достичь определенного веса к определенному времени»? Тогда вашему мозгу не придется тратить дополнительные усилия на

сопротивление негативным целям («сбросить»). Старайтесь поступать так с того самого момента, когда мысль впервые пришла вам в голову.

Известно, что человеческий мозг значительно лучше справляется с позитивно выраженными целями. Каждый родитель, которому доводилось предостерегать или увещевать своего ребенка: «Смотри, только не упави, не пролей, не пропусти, не забудь...», должен знать, что запоминается-то как раз противоположное («забудь», «пропусти», «упави», «пролей»), и результат – соответствующий. Поэтому сами решайте, чего именно вы хотите: попасть в цель или промахнуться. Допустим, вы хотите избежать разорения, поражения или падения нравов. Но каково положительное содержание всех этих желаний? Какова цель, в которую вы намереваетесь попасть?

Обманите свой мозг. Попробуйте не думать о кончике своего носа. Но для того чтобы не думать о чем-то, надо прежде об этом подумать. Практически, наш мозг может оперировать лишь позитивными идеями. Оказывается, совершенно невозможно удержать воображение мысленным приказом «не представлять начальника в ярко-желтом джемпере, который ему к тому же мал» без того, чтобы этот образ не возник перед вами во всей красе. И чем больше вы будете стараться не думать об этом, тем более глубоко запечатлется у вас этот образ. Поэтому «не допустить продажи машины» – неподходящая формулировка, выразите свою цель позитивно: найти дополнительную работу (подработку), отдать долги или сделать какой-либо другой, более скромный шаг в нужном направлении. Обманите свой мозг, настройтесь позитивно, используйте воодушевляющие ассоциации.

Что можно сделать для достижения цели?

Правильно поставленная цель предполагает, что вы прилагаете значительные усилия для ее реального достижения, а не только мечтаете и любуетесь воображаемыми картинками. Вам нечем будет похвастать, если у вас не будет реальных рычагов воздействия на ситуацию. Вы можете желать своему ребенку всего самого лучшего: окончить школу, колледж, сделать хорошую карьеру, но даже самая благородная из всех существующих целей не сможет реализоваться сама собой. Ее реализация зависит от чьих-либо усилий. Однако вы можете поставить свою цель таким образом, чтобы именно вы могли оказать наиболее сильное воздействие на ситуацию. Вы можете

оказать своему ребенку посильную помощь, например дать ему хорошее образование, морально и материально поддержать его в начале карьеры. Цель должна соотноситься с вашими возможностями, именно это является одним из основных условий успешной деятельности.

Обладаете ли вы необходимыми ресурсами?

Предположим, что все – в ваших руках. Но обладаете ли вы всеми необходимыми для успешной деятельности ресурсами? Если вам для выполнения задуманного требуется 1500 долларов, сначала поставьте перед собой задачу раздобыть или накопить необходимую сумму. Если на сегодняшний день вы не располагаете необходимым для этого временем, отложите решение задачи на некоторый срок. Причем все ваши действия должны соотноситься с иерархией целей – мелкие цели должны работать на крупномасштабные; краткосрочные – на долгосрочные; а все вместе они должны способствовать достижению главной цели вашей деятельности.

Нечто подобное происходит и в быту. У вас может не оказаться необходимых навыков для реализации какой-либо важной для вас цели, но вы вполне можете их приобрести. Тест, позволяющий определить, обладаете ли вы необходимыми для достижения своей цели ресурсами, скорее подразумевает наличие у вас неких внутренних ресурсов, чем внешних. Какая-либо цель, которую вы ставите перед собой лет в пятьдесят, может оказаться, увы, совершенно нереальной, сколько бы денег вы ни накопили к этому времени и какие бы навыки ни приобрели. Молодой же человек сможет без особых усилий справиться с этой задачей. Так же существуют цели, которых легко может достичь человек ростом под два метра, подростку же ростом всего метр пятьдесят нечего даже мечтать об этом. К счастью, в жизни не так много вещей, которые находятся полностью вне пределов вашей досягаемости исключительно из-за недостатка у вас тех или иных внутренних ресурсов. Используйте рассмотренный нами тест. При необходимости – обратитесь к какому-либо человеку, мнению которого вы доверяете, чтобы он помог вам решить, обладаете ли вы всеми необходимыми качествами для решения стоящей перед вами задачи.

Экология: кто или что еще может повлиять на дело?

В НЛП экология – та среда, в которой и происходят все перемены в модели изменения состояния. Лишь немногие цели не подвластны влиянию среды. Одна цель служит предпосылкой и необходимым условием для другой или же сама испытывает влияние со стороны. Успех осуществления любого организационного плана зависит от того, насколько удачно он разделен на части и хорошо ли согласуются эти части между собой. В случае недостаточной координации разные части плана, как лебедь, рак и щука, будут тянуть нас каждая в своем направлении, и все наши силы будут потрачены впустую.

Что делать?

Все, о чем шла речь прежде, должно быть выражено в действии. Начните с того, что запишите на листе бумаги все, что вы хотите получить, сделать, узнать или кем хотите стать, используя при этом модель жизненной стратегии и применяя те тесты, о которых шла речь выше. На начальной стадии надо включить в этот список все ваши цели и желания.

Намечая долговременные цели, которые должны занять высший уровень в вашей иерархии, не забудьте о целях самореализации и личностного развития. Попробуйте построить иерархическую структуру так, чтобы цели каждого нижележащего уровня поддерживали цели вышележащего уровня. Достижение целей второго ряда, например обретение финансовой независимости, также будет обеспечиваться достижением ряда подчиненных целей, таких как повышение уровня квалификации, назначение на должность заместителя начальника или ежемесячное откладывание определенной суммы. Каждая из этих задач, в свою очередь, имеет под собой ряд других конкретных задач – отослать необходимые бумаги, сдать отчет ко вторнику, согласовать с секретарем начальника время доклада и т. п. При этом ежедневные и еженедельные планы должны быть составлены так, чтобы цели сиюминутные поддерживали долговременные.

Если же это не удастся, спросите себя, на что именно вы согласны тратить время и силы в первую очередь. Если сиюминутные цели не определены вами в форме, допускающей их немедленное выполнение, вернитесь к началу и проделайте все тесты еще раз. Обратите на этот

раз особое внимание на конкретность своих намерений и на имеющиеся у вас возможности для их осуществления.

Применение критерия «правильно поставленной цели»

После того как вы выстроили иерархию целей, следует применить к каждой из них все те тесты, о которых шла речь выше. Тщетные желания и необоснованные надежды отсеются сами собой, поскольку они недостаточно конкретны. Правильно поставленные цели имеют удивительную способность сбываться как бы сами собой. Но если вы боитесь лишней раз потерпеть неудачу или принять на себя дополнительную ответственность, удача вряд ли улыбнется вам. Хорошенько запомните это и почаще говорите сами себе: «Если кто-то смог, то и я смогу».

Глава 5

Творческая визуализация

Возвратимся к нашему разговору о конкретности постановки цели: для того чтобы создать у себя ясную картину того, что именно вы собираетесь делать или чего хотите добиться, представьте себе, на что это будет похоже.

Самоисполняющиеся образы

Добейтесь появления у вас ясного образа, представьте вашу цель во всей полноте чувственных ощущений – со зрительными образами, звуками, запахами, вкусом и тактильными ощущениями.

Преуспевающие люди обычно в совершенстве владеют этой техникой внутренней визуализации, они способны «вживе» представить себе самые невероятные сценарии, формируя таким образом свое собственное будущее. Автоматическим ответом на такого рода внутреннюю образность будут само-осуществляющиеся мысли и намерения. При этом позитивно настроенный человек порождает позитивные действия, а негативно настроенный – негативные.

Отличительной чертой прирожденных лидеров и успешных спортсменов является то, что они могут «вживе» представить в голове события еще задолго до того, как те воплотятся в реальность. Это

своего рода программа действий. Такая способность относится к числу врожденных. Тем не менее ее можно у себя развить. Этим в значительной мере и занимается НЛП. «Не могу себе представить этого» – свидетельство того, что внутренняя цель не сформирована, отсутствует.

Правополушарная образность и процесс реализации целей

Следующие положения особенно важны для процесса достижения целей в самых разнообразных сферах деятельности.

- Постановка целей – не просто полезное занятие, а совершенно необходимый момент любой деятельности. Без цели человеческая кибернетическая система не может работать.

- Существуют значительно более мощные способы фиксировать для себя цели, чем просто записывать их на бумаге.

- Желаемый результат может быть создан сначала у нас в мозгу со всей подробностью до мельчайших деталей.

Вы можете ощутить и пережить его еще задолго до того, как он возникнет в действительности. Такого рода навыки получили название проигрывания сценариев. Вы можете «примерить» на себя тот или иной результат, не подвергая себя реальному риску и не затрачивая при этом никаких ресурсов.

- Мы можем приобретать некий внутренний опыт пребывания в различных состояниях, так же как обладаем опытом знакомства с людьми, вещами, городами и странами. Поэтому есть глубокий смысл в использовании модели «изменения состояний».

- Техника визуализации применяется для того, чтобы сделать цель более привлекательной, подвигающей к действию. Для этого требуется некоторым образом «настроить» различные субмодальности, то есть характеристики нашего образа цели, такие как яркость или резкость картинки, громкость звуков (см. рис. 3). Таким образом мы в буквальном смысле слова можем сами себя подтолкнуть к действиям.

- Интернализация (создание внутреннего образа) цели позволяет подключиться к работе нашему подсознанию, она как бы включает систему автопилота.

- Все это хорошо согласуется с широко известными представлениями о роли бессознательного в процессе целеполагания, когда мозг работает сам по себе, безо всяких сознательных усилий с

вашей стороны, но тем не менее в соответствии с некоторым внутренним образом желаемого результата (интернализированной цели).

- Эти образы могут иметь различную степень отчетливости. Если цель в достаточной мере притягательна, побуждает к действию, то она обычно бывает представлена в виде яркого и реалистичного образа. Если же она менее привлекательна, – образ размыт. Этим процессом, который в обычной ситуации носит довольно случайный характер, можно научиться управлять. Здесь вами правят не привычки (многие из которых сами являются проявлением неких бессознательных намерений), а вы сами сознательно контролируете этот процесс.

- Нет необходимости визуализировать то, как именно вы будете осуществлять свою цель. На деле это лишь ограничит вашу гибкость, подвижность и способность следовать интуиции и подсознательным ассоциациям.

- Четко визуализированную цель куда проще описать другим людям.

Внутреннее повторение

Цели могут быть подвергнуты логическому испытанию на основе критериев, описанных ранее. Но им можно придать дополнительные силы при помощи внутреннего представления (расцвеченного всеми пятью чувствами). Этот процесс чувственного представления будущего получил в НЛП название «шага в будущее». Но более широко он известен под названием «внутреннего повторения». В качестве одной из техник НЛП он применяется не только при постановке целей, но и в других ситуациях, об этом еще пойдет речь.

ВИЗУАЛЬНЫЕ	
Яркость	Контрастность
Размер	Четкость
Цветность/черно белое изображение	Ограниченность размера/панорама
Насыщенность	Фокус
Оттенки или цветовой баланс	Движение
Форма	Перспектива
Расположение	Расстояние (дистанция)
ЗВУКОВЫЕ	
Высота тона	Длительность звука
Темп (скорость речи)	Локализация
Громкость	Расстояние
Тембр или тональность	Источник
Количество	Моно/стерео
Непрерывность/прерывистость звучания	Четкость
КИНЕСТЕТИЧЕСКИЕ	
Давление	Движение
Расположение	Длительность
Число	Интенсивность
Текстура	Форма
Температура	Частота (темп)

Рис. 3. Модальности и субмодальности

Практика внутреннего повторения существовала и до НЛП, так, например, известно, что тем спортсменам, которые использовали внутреннее образное представление при подготовке к выступлению, удавалось достичь выдающихся результатов. Иногда эту технику называют также внутренней ролевой игрой.

Уникальность техники внутреннего повторения состоит в том, что необходимо полностью забыть обо всех своих промахах и неудачах. Только в этом случае наш мозг сможет себе реально представить «образ успеха» (что особенно важно для людей, не слишком в себе уверенных). Образность правого полушария уравнивает аналитическое левое полушарие, и все это вместе способствует лучшей работе мозга. Этот феномен совместной согласованной работы левого/правого полушария необычайно важен для успешной работы во всех сферах человеческой деятельности.

Стратегии достижения целей

Для успешного достижения целей важно также и то, как проходит процесс их визуализации. Часто именно здесь проходит граница между теми целями, которые останутся всего лишь фантазиям», и теми, которые осуществляются на деле. Успешные модели (или схемы) деятельности могут повторяться. Так, например, вы вполне сможете перенести те стратегии поведения, которые оказались успешными в сфере хобби или в спортивных занятиях, на работу, и наоборот. Даже если до сих пор вам что-то удавалось всего лишь в какой-то одной сфере, это уже немало. Этот опыт можно использовать в качестве основы для распространения успеха на те сферы, где до сих пор ваши результаты и самооценка были невысоки. Потом вы уже сможете моделировать успешные стратегии деятельности других людей. Дальше об этом пойдет речь подробнее. А теперь настал момент потренировать ваши навыки визуализации, для того чтобы придать дополнительные силы и жизненность вашим целям и намерениям.

Упражнение

Воплотим мечту в жизнь

Выберите одну или две цели из вашего приоритетного листа и попробуйте представить себе их как уже свершившийся результат. Предыдущие тесты послужили к этому заданию хорошей подготовкой, потому что если намерению недостает конкретности, вам ни за что не удастся представить себе его со всей чувственной достоверностью и отчетливостью. Полезно попытаться проработать каждую модальность отдельно, сначала поработайте с картинкой, потом добавьте к ней звук, а потом поэкспериментируйте с осязанием. А затем попытайтесь объединить все это в одном реалистичном образе, который придаст процессу достижения цели необходимый импульс и силу. Возможно, что некоторые цели вам будет гораздо проще представить себе, чем другие. Их образы будут ясными и четкими, изображение всегда в фокусе, тогда как с другими будут возникать серьезные затруднения. Используйте характеристики образа цели (действительно вас привлекающей, в которой вы совершенно уверены) в качестве модели для всех других образов, которые пока еще находятся на уровне мечты или фантазии. Попробуйте просто перенести субмодальности – то есть детальные характеристики зрительных образов, звуков и эмоций – с хорошо поставленных целей на те, которые еще не удастся сделать

достаточно ясными и четкими. Используйте рис. 3 в качестве подсказки. Потренируйтесь в определении и изменении этих характеристик – это придаст вам дополнительные силы при попытках взять под контроль собственное состояние и процесс достижения поставленных целей.

Часть третья

В чем суть процесса общения?

Глава 6

Эффективное общение и магия контакта

«Смысл общения – в его результате», это общеизвестно. Как и любая другая сфера человеческой деятельности, общение имеет свои задачи: информировать, склонить, отговорить, предупредить, напугать и т. п. Поэтому все, что мы знаем теперь о целях – как сделать их более четкими, осязаемыми, – относится также и к общению. Одним из основных условий любого общения, независимо от его конкретных целей и содержания, является психологический контакт. НЛП как раз и занимается тем, что разрабатывает способы установления и поддержания полноценного контакта между людьми.

В этой главе мы остановимся на некоторых конкретных приемах и техниках, освоение которых поможет вам научиться устанавливать контакт с людьми, что является залогом эффективного общения. Приобретение этого навыка будет способствовать развитию у вас чувства общности с людьми и достижению ваших целей. Каждый акт общения имеет определенный результат, который зависит от людей, с которыми вы общаетесь, и от обстоятельств общения. Здесь применимы общие принципы достижения цели (см. главу 3) и тесты, определяющие правильность поставленной цели (см. главу 4). Но, вне зависимости от обстоятельств общения и его целей, вам всегда пригодится умение устанавливать и поддерживать близкий контакт с собеседником.

Сосредоточьтесь на том, чего вы хотите

Разработайте одну или несколько стандартных процедур оценки целей общения. Задайте себе следующие вопросы:

- Чего именно я хочу добиться?
- Существуют ли какие-то цели, противоречащие данной?
- Как лучше всего организовать общение?
- Каким образом я могу установить и поддерживать контакт с партнером?
- Действительно ли мне удобнее, чем другим, говорить об этом?
- Как воспримут это сообщение мои собеседники?

Эту стандартную процедуру можно применять во время практически всех ваших рядовых встреч и разговоров. Планировать в подобных случаях означает набросать для себя два-три основных пункта перед началом телефонного разговора, по дороге в кабинет шефа мысленно повторить про себя, что именно вы хотите от него услышать, а может быть, и прокорпеть все выходные над наброском речи, от которой зависит вся ваша последующая карьера. Усилия не будут потрачены зря, это – своего рода инвестиции в будущее. Итак, определите, какой именно результат вас устроит, но при этом тщательно обдумайте форму и содержание вашего сообщения, чтобы оно было наиболее подходящим именно для этого собеседника.

Принцип уподобления

Один из самых важных принципов установления контакта с собеседником – это быть таким, как он. Точнее говоря, думайте, как он, и, используя наши прежние аналогии, приобщитесь к его «карте реальности». Подобный подход в значительной мере способствует повышению эффективности общения. Если вы и ваш собеседник принадлежите к одному кругу, воспитывались и получали образование в сходных условиях и поэтому имеете общие интересы (в области спорта, политики или религии), это поможет вам легко установить контакт. И наоборот, если у вас и у вашего собеседника совершенно разные «карты реальности» (вы принадлежите к разным культурам, воспитывались и получали образование в отличных друг от друга условиях), установить контакт будет значительно сложнее. Но принцип уподобления все же полезно применять в самых разнообразных ситуациях:

- оптимисту значительно легче найти общий язык с другим оптимистом, нежели с пессимистом;
- пунктуальному и скрупулезному человеку, привыкшему разбираться во всем до мельчайших подробностей, будет трудно наладить общение с человеком широкой натуры, который привык не обращать внимание на детали;
- профессионалы обычно быстрее находят общий язык друг с другом;
- человек с сильно развитой способностью к визуализации может испытывать затруднения в общении с человеком, эмоционально

пассивным;

- люди, говорящие быстро (или, наоборот, медленно), обычно легче общаются с теми, у кого такой же темп речи;
- деятельным людям, как правило, трудно найти общий язык с мечтателями.

Пусть это и менее очевидно, но способствовать установлению контакта может также некоторое физиологическое сходство между вами и вашим собеседником. В самом деле, нам обычно нравятся люди, которые чем-то напоминают нас самих по своей внешности, манере поведения, отношению к жизни, по своим убеждениям и темпераменту. Подобные причины симпатии могут и не осознаваться, но они тем не менее имеют большое значение в процессе установления контакта. Многим навыкам общения можно научиться, чтобы затем использовать их в своих интересах. Успешное общение так же укладывается в модель успешной деятельности, рассмотренную нами в главе 2, как и любые другие сферы приложения сил.

Подстройка

Наглядный признак хорошего контакта между собеседниками – это сходство их манер общения и принимаемых ими поз. Силуэты собеседников отражают друг друга, разговаривают ли они на уличном перекрестке, или же склоняются вместе над письменным столом. Такое сходство принимаемых поз часто называют зеркальным отражением. Хотя в повседневном общении мы на это редко обращаем внимание, феномен зеркального отражения собеседников уже довольно хорошо изучен и запечатлен на видеопленке.

Взаимная подстройка собеседников включает в себя соответствие скорости, громкости и тона их речи. Общение же с человеком, чей «язык тела» существенно отличается от вашего (например, он сидит, скрестив ноги и руки, в то время как ваша поза полностью открыта), может оказаться неожиданно трудным. Или представьте себе разговор между человеком, произносящим слова скороговоркой и несколько отрешенным медлительным любителем тщательно обдумывать каждое слово. Без сомнения, таким людям будет сложно найти общий язык. Взаимная подстройка собеседников включает в себя также взаимное (вольное или невольное) копирование всех нюансов мимики друг друга. Лицо каждого из собеседников – открытая книга, что и дает ему

возможность корректировать свое поведение в процессе общения (на основе все той же обратной связи). Использование техники мимического подстраивания (удивленное поднятие бровей, улыбка и множество других повседневно используемых мимических движений) поможет вам наладить контакт с собеседником. Когда такой контакт будет установлен, все необходимые мимические движения станут совершаться сами собой, абсолютно естественно.

Все это высокоэффективные техники совершенствования процесса общения. Но ими необходимо овладеть настолько хорошо, чтобы они действовали сами собой, на бессознательном уровне.

«Калибровка» контакта

В процессе общения можно сознательно и активно повторять телодвижения и позы вашего собеседника с целью улучшения вашего контакта. При этом вы можете понаблюдать за своим собеседником, чтобы определить, реагирует ли он на ваши действия и отражаются ли они на эффективности вашего общения. В НЛП этот прием называется «калибровкой» контакта. Для его использования на практике необходимо обладать чуткостью восприятия, о которой мы уже говорили в предшествующих разделах. В лучшем случае мы можем по одной улыбке собеседника определить его настроение. Но существует также бесчисленное множество не столь очевидных невербальных проявлений настроения и образа мыслей человека, с которым вы общаетесь. Степень «зеркального отражения» может служить критерием успешности установленного контакта и эффективности общения в целом. «Зеркальное отражение» – не только признак тесного контакта, но и средство для улучшения общения.

Подстройка в группе

Подстройку можно с успехом использовать и при групповом общении. Достаточно одному члену какой-либо группы скрестить ноги, как через несколько минут все остальные сделают то же самое. Если кто-то наклонится вперед и обопрется на руки, вскоре и другие сделают то же самое. Чаще всего именно начальник или кто-то из людей, имеющих авторитет в группе, делает какое-либо движение первым. Так можно выявить лидера. Также хорошо видно, какие из членов группы находятся в тесном контакте друг с другом, какие

занимают контрпозицию по отношению к коллективу, а какие — слишком погружены в свои мысли, а потому и ведут себя совершенно особым образом.

Частичная подстройка

Идея, о которой пойдет речь, столь проста, что многие могут недооценить ее значение. Для того чтобы почувствовать эффективность описанного ниже приема, понаблюдайте сначала за другими людьми, а потом попробуйте проделать то же самое. Если прямое сознательное подражание почему-либо смущает вас, используйте его несколько смягченную версию, известную под названием частичного подстраивания или частичного отражения.

Если ваш собеседник опирается подбородком на руки, коснитесь своего лица одной рукой. Если он крутит в руках ручку, сделайте и вы то же самое, но несколько иначе. Если же ваш собеседник наклонился вперед, примите и вы такую же позу, но только несколько более открытую и нейтральную. Примеров здесь можно привести множество. Удобнее использовать частичную подстройку. Ваш собеседник вряд ли поймет, что происходит (как это могло бы случиться в случае прямого подражания). Поэтому пусть вас не беспокоит, что другие могут что-то заметить, это происходит крайне редко.

Наоборот, сразу же бросается в глаза и вызывает у нас неудовольствие, если чье-то поведение отличается от нашего. На визуальном уровне это означает, что контакт утерян, а процесс общения идет вхолостую.

Подстройка при помощи голоса и речи

Не стоит сводить подстройку к собеседнику только к подражанию его мимике и позам. Не менее важно сходство манеры общения, включающей в себя темп речи, высоту тона и тембр голоса. Так же важно сходство словоупотребления. Некоторые люди часто употребляют и особо подчеркивают определенные слова и выражения. Это отчасти характеризует свойственное им представление о мире. Поэтому при установлении контакта с этими людьми можно добиться поразительных результатов, если использовать их любимые слова и выражения.

Подстройка к речевым особенностям собеседника чрезвычайно важна при разговоре по телефону, когда нет других способов наладить контакт. В этом случае невозможно использовать язык тела, но аналогичных результатов можно добиться при помощи голоса. Людям, речь которых звучит по телефону совершенно естественно, обычно хорошо удается ведение различного рода телепередач, так как они обладают бессознательными навыками общения.

Подстройка и ведение за собой

У людей наблюдается тенденция непроизвольно подражать всем изменениям позы и общего состояния собеседника. Если в процессе разговора один из собеседников скрещивает ноги, скорее всего, и другой вскоре сделает то же самое. Если кто-то откидывается назад, сцепив пальцы на затылке, интересно понаблюдать, как через некоторое время окружающие совершенно бессознательно принимают ту же позу. Это говорит о том, что между людьми установился тесный контакт и процесс общения идет успешно.

Техника подстраивания к собеседнику может применяться еще более широко. До сих пор вы только подражали какому-либо человеку, теперь же попробуйте сами потихоньку повести его за собой при помощи вашего голоса, мимики и жестов так, чтобы, непрерывно поддерживая с ним тесный контакт, изменить его состояние в целом. Очень часто поза со скрещенными ногами и руками отражает общий негативный настрой человека, хотя иногда эта поза может быть просто удобной. Подводя такого человека к более открытой позе, вы тем самым способствуете возникновению у него более позитивного восприятия.

Как незаметно влиять на собеседника

Изменения, касающиеся физической стороны общения, должны быть постепенными и ни в коем случае не явными. Прежде всего надо самому расцепить руки, а затем, когда собеседник уже последовал вашему примеру, заставить его изменить положение ног.

То же самое относится к изменениям темпа речи и тембра голоса, а также любой другой характеристики процесса общения, в том числе и вашей позы. Например, если перед вами разгневанный человек, который говорит быстро и на повышенных тонах, то прежде всего вам

необходимо подстроиться к нему, по крайней мере, до некоторой степени. Если в такой ситуации вы начнете говорить медленно, обдумывая каждое слово, это явно не будет гармонировать с настроением вашего собеседника и, скорее всего, вызовет у него антипатию к вам. Поэтому вам следует начать с подстраивания.

Добившись необходимого контакта путем умелого подстраивания к вашему собеседнику (как с помощью слов, так и с помощью зеркального отражения его мимики, жестов, позы), вы можете постепенно начинать приводить его в нужное вам состояние. Вам следует постепенно замедлять темп речи и смягчать жестикуляцию до тех пор, пока ваш собеседник не начнет делать то же самое. И вскоре он успокоится. Причина этого заключается в том, что наше сознание и наше поведение тесно взаимосвязаны: (Трудно сказать: вам хорошо, потому что вы насвистываете, или же вы насвистываете, потому что вам хорошо.)

Вы оцените пользу от применения данной техники, только опробовав ее на практике. Возможно, поначалу техника «подражания и ведения» покажется вам несколько искусственной и будет вас стеснять, но со временем вы станете использовать ее автоматически, причем эффективность ее от этого не уменьшится.

Полезные советы

Рассмотренные в этой главе техники могут быть применимы в самых разнообразных ситуациях. Вот несколько примеров:

- Как утихомирить разгневанного начальника или коллегу. Разные люди выражают свой гнев по-разному, и поэтому при общении приходится применять различные варианты техники «подражания и ведения». Например, если человек, находясь в состоянии горя или гнева, начинает говорить медленно, тихим голосом, значит, вам придется начинать с подражания именно этой его манеры. Вы должны установить контакт, следуя за собеседником, и вы же должны решить, когда и как повести его за собой, используя при этом в качестве сигналов для него изменения любых характеристик процесса общения. Именно вы должны контролировать весь ход общения в целом и его конкретные цели.

- Как использовать юмор в процессе общения. Если разговор получается слишком официальным или натянутым, примените технику

«подстройки и ведения», для того чтобы создать более непринужденную обстановку. В этой ситуации поможет внесение в беседу оттенка легкого юмора в сочетании с использованием соответствующего «языка» тела.

- Как изменить чье-либо настроение. Достаточно вскользь сделанного неожиданного замечания, для того чтобы «сбить» настроение собеседника, не нарушая при этом контакта с ним. Практически любой неожиданный жест может привлечь внимание собеседника и вернуть его к разговору. Именно в этот момент уместнее всего будет сказать человеку то важное, что вы хотели ему сообщить. Достаточно на несколько секунд прервать ровное течение беседы или немного поменять интонации голоса, и вы измените состояние вашего собеседника.

- Как завершить беседу. Неожданное действие с вашей стороны способно полностью нарушить контакт. Например, вы можете встать, отвернуться от собеседника или хлопнуть ладонями по крышке стола. Если вы добиваетесь прекращения контакта с кем-либо, то действуйте подобным образом. Можно просто смотреть в сторону. Это производит примерно тот же эффект, только более мягкий, и занимает несколько больше времени.

Конгруэнтность

Вряд ли вы сможете передать свой энтузиазм другим людям, если сами находитесь в скверном настроении. Сформулируем важнейшее правило: при любом общении необходимо соответствие между произносимыми словами и другими составляющими коммуникационного процесса, такими как мимика, поза или интонация голоса.

Иногда люди, совершенно не отдавая себе в этом отчета, говорят нечто утвердительное и в то же время качают головой, что расценивается окружающими как отрицание. Аналогично, закрытая поза тела (нога на ногу, скрещенные на груди руки) или отведенный в сторону взгляд (прерванный контакт глаз) часто говорят о несоответствии между словами и действительным мнением человека, с которым вы разговариваете. Конгруэнтность, или согласованность различных сторон поведения каждого собеседника, имеет такое же значение для успешного общения, как и конгруэнтность между

собеседниками. А оно достигается в процессе подстраивания собеседников друг к другу. Трудно полностью контролировать подобную согласованность у других. Даже имея в виду все те бессознательные мотивы, которые оказывают влияние на их поведение. Но вполне можно взять на себя ответственность за свой вклад в общение, например за установку и поддержание на протяжении всей беседы тесного контакта. И вполне возможно добиться согласованности всех составляющих вашего поведения. От этого зависит успешность вашего общения с кем-либо.

Неконгруэнтность в действии

При рассмотрении конкретных примеров легко убедиться, как велика может быть роль несогласованности компонентов общения. Помните, что бы вы ни говорили и ни демонстрировали своим поведением на сознательном уровне, существует множество разного рода иных сигналов, подаваемых голосом, глазами и телом, которые все равно выдадут правду. Если эти сигналы не будут соответствовать содержанию слов, то общение не будет успешным.

Вернемся к примеру, касающемуся общения с разгневанным коллегой. На самом деле у вас может и не быть особого желания его успокаивать. Поэтому, даже если вы тщательно продумаете все свои утешительные слова и жесты, все равно в душе вам захочется «поставить его на место» (имея в виду собственную точку зрения). Таким образом, вы потерпите неудачу с точки зрения достижения непосредственных целей в вашей сфере деятельности. И у вас возникнут проблемы, касающиеся долговременных отношений с коллегами.

Мы уже обсуждали ранее принцип уподобления. Как правило, нам нравятся люди, чем-то похожие на нас, и общение с ними дается нам легче. «Она – человек моего плана» или «Мы с ним настроены на одну волну» – такого рода утверждения гарантируют высокую эффективность общения. До сих пор мы говорили о поведенческих аспектах процесса общения, в заключительных же главах этой части книги я останавлиюсь на некоторых «нейро» аспектах НЛП, также влияющих на эффективность процесса общения.

Глава 7

Способы восприятия мира и общение

Вы можете быть похожими на других людей как по образу мышления, так и по внешнему облику и по поведению. Например, некоторые люди – оптимисты, а другие – пессимисты. У одних «с мозгами все в порядке», а у других, похоже, такой же беспорядок внутри, как и снаружи. Один человек предпочитает мыслить образами, другой постоянно ведет с собой внутренний диалог, третий же должен все сам «пощупать». В этой главе речь пойдет о разных способах мышления и представления мира (в виде зрительных, звуковых, осязательных образов или через внутренний диалог).

Это и есть начала общения, те основополагающие особенности, благодаря которым одни люди похожи, а другие коренным образом отличаются друг от друга. Это очень важно для установления и поддержания контакта между людьми.

Согласно НЛП, сознание можно рассматривать как внутреннее представление нашего опыта в виде звуковых, осязательных, вкусовых и обонятельных образов. Так, например, мы можем думать о некоем событии, имевшем место в прошлом, воспроизводя в памяти зрительные образы, звуки и прочие связанные с ним ощущения. Точно так же этот механизм можно использовать для того, чтобы представить себе будущее. Существуют пять сенсорных каналов, по которым к нам поступает информация извне: зрительный, слуховой, кинестетический, вкусовой и обонятельный. Каждый из этих каналов называется модальностью, а их более детальные характеристики или качества – субмодальностями. Примерами визуальных (зрительных) субмодальностей могут быть яркость и четкость воображаемой картинки. Звуковые субмодальности включают в себя громкость и высоту тона (как при настройке телевизора). В дальнейшем мы встретимся и с другими субмодальностями, что еще раз продемонстрирует, насколько богат и уникален образный мир каждого из нас и насколько многообразны те способы, при помощи которых мы представляем себе реальность. Загляните на стр. 34, рис. 3, там представлен список субмодальностей.

Роль субмодальностей в процессе общения заключается в том, что именно они участвуют в создании тех карт реальности, которыми мы пользуемся. Поэтому, разговаривая с кем-либо, мы можем добиться взаимопонимания с собеседником только в том случае, если задумаемся над тем, как другой человек представляет себе мир, как он мыслит и чувствует, и в том числе каковы субмодальности его чувств. Что этот человек видит, слышит и ощущает внутри себя?

Каждый из нас по-своему воспринимает окружающее. Например, один мыслит в зрительных образах, а другой – в звуковых. Это предпочтение может быть очень слабо выраженным – мы немногим лучше умеем представлять себе осязательные образы, чем звуковые. Или же это может быть значительная степень доминирования, и в этом случае нам трудно понять, как кто-то другой может думать иначе. Так сложилось, что все мы в большей степени пользуемся зрительными образами. Затем идут звуковые образы, а после них – кинестетические. Обонятельные и вкусовые образы, хотя они и могут играть существенную роль в тех или иных конкретных воспоминаниях, все же не так часто используются в повседневности, а поэтому и не столь значимы в процессе общения. Вспомнив принцип уподобления, предположим, что сходные сенсорные предпочтения также могут способствовать усилению контакта между людьми.

Сенсорные предпочтения

В процессе общения вы можете значительно увеличить степень контакта со своим собеседником, если поймете, каким именно образом он создает свою карту реальности, и если сможете подстроиться под него. Это на удивление несложно сделать. Например, подсказку можно найти уже в тех словах, которыми изъясняется этот человек. «Визуальный» человек (то есть человек, предпочитающий при контакте с окружающим миром полагаться в основном на зрительные образы) будет говорить о том, насколько «четко он видит», или бросит реплику: «Теперь я вижу, что вы имеете в виду».

«Аудиальный» же человек скажет, что «был рад вас слышать» или что «это неплохо звучит». Как только вы научитесь осознавать, каким именно сенсорным каналам отдает предпочтение ваш собеседник, вы станете определять это совершенно автоматически при любом

разговоре, при чтении газеты, отчета или письма. Вот примеры наиболее типичных фраз и оборотов, которые называются предикаты.

- Визуальный тип. «Вижу, что вы имеете в виду», «темное место», «это выглядит...», «давайте еще раз взглянем на это», «отрадно видеть», «при ближайшем рассмотрении», «туманное представление», «пролить некоторый свет».



Рис. 4. Как понять собеседника по движению его глаз

- Аудиальный тип. «По правде говоря», «пропускать мимо ушей», «растрезвонить», «слово за слово», «скажите мне», «неслыханный».

- Кинестетический тип. «Погодите секунду», «холодный человек», «сердечный человек», «толстокожий человек», «уловил идею», «убийственный аргумент», «ловко сделано», «и пальцем не пошевелю ради этого», «это меня задевает», «я это печенкой чувствую», «я свяжусь с вами».

- Обонятельный и вкусовой типы. «Это дурно пахнет», «горькая пилюля», «свежий как роза», «ядовитое замечание», «это надо хорошо переварить», «проглотить это», «дело вкуса», «о вкусах не спорят».

Невербальные сенсорные ключи

Так же как и слова, язык тела и особенности речи также отражают наши сенсорные предпочтения или способ мышления. Человек с ярко выраженным визуальным типом представления обычно говорит быстро, высоким голосом и часто дышит.

Человек аудиального типа, скорее всего, будет говорить значительно медленнее, бархатистым голосом с заметным грудным резонансом, а также, возможно, станет сопровождать свою речь ритмичными движениями рук (например, будет постукивать ручкой о стол или качать ногой). Может быть, он примет при этом естественную и удобную позу, немного наклонив голову.

Человек кинестетического типа, вероятно, будет говорить медленно и несколько монотонно, дышать в замедленном темпе, смотреть в землю – прежде чем ответить, скорее как бы осязая нечто, нежели представляя себе это зрительно или прислушиваясь к тому, что происходит внутри него.

Если вы сможете понять, каковы сенсорные предпочтения ваших коллег или каких-либо других людей, это даст вам явные преимущества при общении с ними. Вы гораздо быстрее и легче сможете подстроиться к своему собеседнику, что позволит повысить степень контакта.

Как понять собеседника по движению глаз

Существует еще один способ определения сенсорных предпочтений собеседника – по движениям его глаз. Глазные яблоки движутся в соответствии с тем, какой сенсорный процесс в данный момент протекает в сознании. В большинстве случаев это движение служит достаточно надежным индикатором того, как именно работает сознание конкретного человека.

Движение глазных яблок вверх происходит при преобладании визуальных процессов, а в сторону – при преобладании аудиальных. Взгляд, направленный вниз, обычно связан с кинестетическими ощущениями или с внутренним диалогом.

Характер движений глаз также зависит от того, происходит ли процесс припоминания, или же звуковые или зрительные образы создаются вновь, как, например, при прокручивании возможных сценариев, касающихся чего-то такого, чего прежде с вами никогда не

случалось. Вы можете прямо сейчас попробовать применить на практике описанные выше приемы, что, несомненно, обогатит ваш опыт общения. Правда, это потребует от вас некоторой сноровки. Вы должны будете отмечать наиболее часто повторяющиеся у вашего собеседника словосочетания и наиболее характерные для него жесты, движения глаз и т. п. Кроме того, вам надо будет на ходу разбираться в значении отмеченных особенностей речи и поведения собеседника. Движения глаз могут быть слишком быстрыми, иногда трудно бывает решить, какие из этих движений доминируют. Удобнее выполнять разные упражнения по очереди: например, в один день следя только за движениями глаз собеседника, а на другой день – прислушиваясь к характерным для его речи словосочетаниям. Когда вы в достаточной мере освоите эти приемы и сможете без особого труда определять, к какому сенсорному типу относятся ваши ежедневные собеседники, то их привычная манера речи станет для вас гораздо более информативной. Сделанное вашим собеседником замечание «теперь я вижу, что вы имели в виду» может не иметь для вас особого смысла. Но – только пока вы не поймете, что человек, с которым вы разговариваете, представляет себе мир преимущественно в виде визуальных образов. Или вам может быть не очень понятно, почему же проект нового завода для вашего собеседника «звучит классно» или как он мог его «по-настоящему ощутить», до тех пор, пока вы не осознаете все своеобразие восприятия этим человеком окружающего мира и уникальность его сенсорной карты реальности.

Несколько полезных советов

Вот несколько рекомендаций, которые помогут вам определить характер сенсорных предпочтений тех людей, с которыми вам часто приходится общаться.

- Прислушайтесь, какими именно предикатами пользуются эти люди в своей повседневной речи. Эти предикаты могут относиться к трем основным модальностям – зрению, слуху или осязанию. Обратите внимание, не доминирует ли среди этих модальностей какая-то одна (или две). Соответственно отметьте, предикатами какого типа ваши собеседники предпочитают не пользоваться.

- Внимательно изучите отчет или какое-либо письмо, написанное интересующим вас человеком. Проанализируйте этот документ на

предмет характерных предикатов. В письменной речи, как и в устной, мы склонны употреблять некие характерные обороты, отражающие способ нашего контакта с реальностью.

- Начните сами использовать в разговоре некоторые характерные для ваших собеседников словосочетания, подстраиваясь под тех людей, сенсорные предпочтения которых вам уже известны, и наблюдайте за эффектом своих действий. Вероятно, в самом скором времени вы поймете, почему в разговоре с человеком, обладающим кинестетическим типом восприятия, следует произносить фразы типа «я ухватил вашу идею» или «мне немного не по себе от этого». Вы сами увидите, насколько повысится уровень вашего контакта с подобным собеседником, даже если раньше вам казалось, что с этим человеком невозможно общаться.

- Оцените значение невербальных характеристик поведения (в том числе движений глаз) вашего собеседника.

- Помните о характере сенсорных предпочтений ваших коллег, начальников или клиентов, общаясь с ними, готовя для них отчеты или служебные записки. Используйте соответствующие сенсорные предикаты.

Инициатива движения навстречу собеседнику должна принадлежать инициатору общения. Можно попробовать склонить собеседника в сторону какой-либо другой, не свойственной ему модальности, так, что он увидит (или услышит, или почувствует) все по-иному.

Довольно часто использование этого приема помогает в налаживании общения, разряжает ситуацию. Употребление человеком кинестетического типа таких фраз, как «что вам видится в данном случае?» или «что вы по этому поводу скажете?», хотя они интуитивно и кажутся ему «неправильными», все же допустимо для него в рамках техники частичной «подстройки и ведения».

В действительности мы используем наши чувства в полном объеме — дело лишь в некоторых предпочтениях.

Каковы ваши собственные сенсорные предпочтения?

Давайте разберемся с вашими собственными сенсорными предпочтениями. Возможно, вы склонны к зрительному восприятию реальности и вам легко удастся визуализировать сценарии

воображаемых будущих события. А может быть, вы предпочитаете вести внутренний диалог и прислушиваетесь к своему внутреннему голосу, его советам и возражениям?

Однако мы далеко не всегда воспринимаем реальность до конца осознанно, подобно тому, как мы практически не задумываемся, проговаривая таблицу умножения. Как правило, мы не отдаем себе отчета в том, какие именно выражения мы чаще всего используем в своей повседневной речи (хоть это и заметно окружающим), и уж подавно не осознаем, как те или иные позы и движения отражают наше внутреннее состояние.

Попробуйте выяснить свои сенсорные предпочтения прямо сейчас при помощи приведенного ниже несложного теста.

Это простое упражнение взято из моей же книги «НЛП: новое искусство и наука о том, как добиваться того, чего вы хотите». Все, что от вас потребуется, это определить, насколько легко вы можете представить себе ситуацию того или иного рода. Например, если образ какого-либо предмета в вашем воображении ясный и хорошо сфокусированный, почти столь же реальный, как сама реальность, вы должны поставить себе наибольшее количество баллов. Здесь используется девятибалльная шкала, так что в данном случае вам следует поставить себе 9 баллов. Если же вы испытываете какие-либо затруднения с получением четкого образа или его не удастся зафиксировать, поставьте себе 1 или 2 балла. То же самое относится к представлению звуковых и осязательных ощущений. Если вы будете искренни и последовательны, то в итоге вам удастся выявить характер своих сенсорных предпочтений.

Визуальные представления

1. У кого из ваших друзей или родственников самые длинные волосы?
2. Вспомните лицо своего школьного учителя.
3. Представьте себе полосы на шкуре тигра.
4. Вспомните цвет входной двери в том доме, где вы живете или работаете.
5. Представьте себе своего любимого телевизионного ведущего в какой-нибудь высокой шляпе.

6. Представьте себе самую большую книгу из своей домашней библиотеки.

Аудиальные представления

1. Вспомните свою любимую мелодию.
2. Попробуйте услышать в своем воображении отдаленный звон церковных колоколов.
3. У кого из ваших друзей самый тихий голос?
4. Вспомните голос своего детского друга.
5. Представьте себе, как звучал бы ваш голос под водой.
6. Постарайтесь в воображении услышать шум морского прибоя.

Кинестетические представления

1. Попробуйте представить, что вы окунаете левую ногу в холодную воду.
2. Представьте себе, что вы держите в руках гладкий бумажный стаканчик.
3. Представьте себе, что вы пихаете ногой кошку или собаку.
4. Представьте себе, что вы надели на ноги мокрые носки.
5. Представьте себе, что вы прыгаете с высокой стены.
6. Представьте себе, что вы катите по дороге колесо от машины.

Визуальные представления

1.
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - 7
 - 8
 - 9
2.
 - 1
 - 2
 - 3

4
5
6
7
8
9

3.
1
2
3
4
5
6
7
8
9

4.
1
2
3
4
5
6
7
8
9

5.
1
2
3
4
5
6
7

8
9

6.
1
2
3
4
5
6
7
8
9

Аудиальные представления

1.
1
2
3
4
5
6
7
8
9

2.
1
2
3
4
5
6
7
8
9

3.

1
2
3
4
5
6
7
8
9

4.
1
2
3
4
5
6
7
8
9

5.
1
2
3
4
5
6
7
8
9

6.
1
2
3
4

5
6
7
8
9

Кинестетические представления

1.
1
2
3
4
5
6
7
8
9

2.
1
2
3
4
5
6
7
8
9

3.
1
2
3
4
5
6
7

8
9

4.
1
2
3
4
5
6
7
8
9

5.
1
2
3
4
5
6
7
8
9

6.
1
2
3
4
5
6
7
8
9

А теперь разделите общее количество баллов, набранных вами по каждой модальности, на шесть (по числу вопросов), чтобы получить

среднее значение. Отметьте, в котором из трех случаев вы получили наибольшее количество баллов. Возможно, какая-то одна модальность будет у вас гораздо менее выражена, чем остальные. Если вы хотите дать более точную характеристику своим сенсорным предпочтениям (хотя любая оценка здесь достаточно субъективна), то можете придумать какие-либо собственные примеры. Например, вы можете попытаться аналогичным образом измерить характеристики процесса припоминания и воображения, для того чтобы дать более точную оценку своим сенсорным предпочтениям.

Если вы не обнаружили у себя никакого особого предпочтения, а количество баллов, набранных вами по всем трем модальностям, в целом невелико, не огорчайтесь, повторите упражнение, потренируйте воображение. Ваши усилия оправдают себя.

Если же, напротив, вами получены довольно высокие показатели по всем модальностям, это значит, что у вас есть хорошая база для того, чтобы в дальнейшем добиться высоких результатов в любой сфере деятельности. Даже если вам не удастся воплотить все свои замыслы, вы теперь знаете, насколько люди разные. Теперь вам известно, что именно вам нужно для того, чтобы найти с ними общий язык.

Использование сенсорного «интеллекта»

Итак, вы уже должны суметь определить и собственные сенсорные предпочтения, и сенсорные предпочтения тех людей, с которыми вам часто приходится общаться, а это чрезвычайно полезный навык для каждого человека. Теперь вы понимаете, как важно для повышения эффективности вашего общения быть гибким и уметь подстраивать свои действия к особенностям поведения вашего собеседника.

А сейчас подумайте, с какими трудностями сталкиваются при общении люди различных сенсорных типов. Если вы общаетесь с человеком визуального типа, то вряд ли стоит особо полагаться на внимательно подобранные слова и тщательно выстроенную аргументацию. Однако совершенно неожиданный эффект в данной ситуации могут вызвать несколько удачных иллюстраций или выразительных штрихов на листке бумаги. То есть для того чтобы быть правильно понятым, оперируйте зрительными образами, нарисуйте некую словесную картинку. Используйте такие визуальные

предикаты, как «смотрите», «ясно и отчетливо», «фокус» или «представьте себе» – эти выражения будут понятнее вашему собеседнику.

Напротив, на человека аудиального типа все это не произведет особого впечатления. «Растолкуйте мне, скажите обо всем этом просто и ясно», – может потребовать он от вас, если в своем рассказе вы использовали в основном визуальные представления.

Человек кинестетического типа не будет удовлетворен до тех пор, пока ему не удастся потрогать или пощупать что-то. Ему захочется подержать в руках что-то осязаемое, например тот продукт, о котором идет речь. Никакие картинки и фотографии в рекламных проспектах не произведут на него заметного впечатления, но посадите его за руль, дайте ему ощутить машину, и все его чувства заработают в полную силу. Если вы будете правильно использовать сенсорный язык, ваши собеседники смогут быстрее «ухватить мысль», «рассмотреть вопрос» или «лучше почувствовать суть предложения».

В любом случае, для установки и поддержания тесного контакта с собеседником вам прежде всего следует выбрать подходящий сенсорный канал общения. А в итоге – приобретенный вами сенсорный «интеллект» поможет вам в любой ситуации, где необходимы навыки общения.

Первое впечатление

Несоответствие сенсорных предпочтений может проявиться в любой ситуации. Неблагоприятное первое впечатление от собеседования при устройстве на работу, от общения с клиентом или новым сотрудником может быть всего-навсего результатом несоответствия между сенсорными предпочтениями собеседников. В таких случаях кажется, что люди как будто разговаривают на разных языках. Неписанные правила общения возлагают ответственность за его эффективность на инициатора общения. Нет смысла обвинять человека, который чего-то не видит, не слышит или не чувствует, так как его способ восприятия реальности имеет такое же право на существование, как и ваш. И, конечно, этот способ так же хорошо ему служит, как и ваш служит вам. Понимание карт реальности других людей расширяет и обогащает вашу собственную карту реальности.

Применение рассмотренных навыков общения требует известной чуткости и остроты восприятия. Кроме того, вы должны быть гибкими и уметь при необходимости изменить свое поведение так, чтобы оно способствовало большему взаимопониманию между вами и вашим собеседником.

Глава 8

Жизненные стратегии и общение

Помимо того, что все мы обладаем различными сенсорными предпочтениями, каждый из нас использует свою собственную жизненную стратегию, от которой во многом зависит наше поведение на самых различных уровнях. Один человек может быть оптимистом, а другой – пессимистом, независимо от того, какой модальности восприятия он отдает предпочтение.

Даже два человека визуального типа, которые, казалось бы, должны прекрасно понимать друг друга, общаясь посредством обмена яркими зрительными образами, тем не менее могут не получать никакого удовлетворения от беседы, если один из них – неисправимый ворчун, а другой – стопроцентный оптимист. Каждый из этих людей в полную силу использует особенности своего сенсорного восприятия, общие для них обоих, но придерживается при этом собственной жизненной стратегии.

Мета-программы

Ваш подход к работе и вообще к жизни, оптимистический или пессимистический, может послужить хорошим примером макростратегии высшего уровня, или мета-программы. Слово «мета» имеет греческое происхождение и означает «над», «за» или «на ином уровне». Мета-программы определяют развитие огромного количества самых разных событий на нижележащих уровнях. Вплоть до того, как вы прореагируете на брошенное мимоходом замечание шефа, какой фразой начнете письмо или как вы решите провести свой отпуск. У каждого из нас на уровне психики существуют такие чрезвычайно устойчивые программы, которые пропускают через некий фильтр все намеченное нами. Отбрасывая то, что не соответствует определенному критерию, эти программы в значительной степени определяют наше поведение.

Мета-программы обычно описываются психологами вне зависимости от их конкретного содержания. Не имеет значения, о чем вы размышляете: о месячном отчете, дне рождения Лизы или же о предстоящем шахматном турнире. Каким бы ни было конкретное

содержание события, каждый человек фильтрует свой опыт в соответствии со сформировавшимися у него представлениями о реальности.

Подстраиваясь к стратегии поведения собеседника, можно значительно повысить эффективность общения с ним, как и при любом другом способе воплощения принципа уподобления. Два тревожных человека прекрасно проведут вместе время, поверяя друг другу свои бесконечные терзания и беспокойства. Точно так же оптимистично настроенный предприниматель, представитель академической науки или политический деятель получит удовольствие от общения с людьми сходного с ними типа. Успешность общения может быть значительно повышена, если собеседники постараются понять друг друга и, по возможности, подстроиться к стратегиям друг друга.

Как часто бывает, что скучный, натянутый разговор вдруг оживляется, когда его участникам удастся найти общую тему! Итак, необходимым условием эффективного общения является стремление понять базовые стратегии мышления, или мета-программы собеседника. Именно они и составляют карту его реальности, без осознания которой невозможно установить с ним контакт.

Давайте рассмотрим несколько примеров подобных мета-программ.

Боль или удовольствие

Все мы стремимся поступать так, чтобы испытать как можно больше удовольствия и как можно меньше боли. Конечно, у каждого свои представления об удовольствии, и то, чем один человек наслаждается, другой может считать сущим наказанием. Но при этом одни люди склонны стремиться к тому, что приносит удовольствие, в то время как другие стремятся убежать прочь от того, что может причинить им боль. Эти два мотива могут привести к сходным результатам и быть в одинаковой степени сильными. Хотя позитивный обычно все же бывает более выраженным.

Один человек будет говорить о том, чего он хочет, а другой – о том, чего он не хочет. Одного по утрам поднимает с постели мысль, что произойдет нечто ужасное, если он сейчас же не займется делом. Другой же каждое утро просыпается в предвкушении новых

удовольствий, пусть даже самых обычных, которые готовит ему день. Один, размышляя о старости, ломает голову над тем, как бы понадежнее защитить себя от ужасов финансовой зависимости и одиночества, другой же, находясь в аналогичной ситуации, думает о преимуществах, которые влечет за собой выход на пенсию. Один человек постоянно говорит сам себе: «Если ты не сделаешь, то...», в то время как другой думает: «Если сделать это, то...». В некоторых случаях люди считают счастьем простое отсутствие страданий, хотя чаще они все-таки имеют более высокие требования к жизни.

Выработка наших стратегий происходит в процессе приобретения нами уникального и разнообразного жизненного опыта, особенно в детские годы, когда мы испытываем на себе наиболее сильное влияние со стороны окружающего мира.

Как правило, каждому из нас свойственна какая-то преобладающая ориентация, и хороший контакт может возникнуть только между людьми сходной ориентации.

Внешнее или внутреннее признание

Нас побуждает к действию надежда на какое-то вознаграждение за наши труды. Но если один человек имеет некое внутреннее мерило успеха и чувствует удовлетворение от хорошо выполненной работы, другой человек нуждается в каком-то внешнем признании. Другими словами, для одного главным является внутренний критерий оценки его деятельности, а другой в большей степени ориентирован на ее внешнюю оценку.

Человек, для которого наиболее важна внутренняя оценка, будет прекрасно справляться с заданиями при условии ограничения числа контактов с окружающими людьми, отсутствия постоянного внешнего контроля и необходимости получения каких-то осязаемых, вещественных результатов. Этот человек обычно все «и так знает», у него нет необходимости прислушиваться к мнению окружающих, он и так «чувствует», что все хорошо. А другого человека надо постоянно «подстегивать», пусть даже в самой мягкой форме, для того чтобы он не утратил четкого ориентира. Широкое использование всякого рода свидетельств признания вроде различных сертификатов и грамот (например, «лучшему работнику торговой сети») обусловлено потребностью многих людей во внешних критериях успеха.

Обычно недооценивается то обстоятельство, что люди, для которых наиболее важна внутренняя мотивация, мыслят и действуют несколько иначе. Они способны брать на себя большую ответственность при условии отсутствия постоянного мелочного надзора или же могут продуктивно работать над долговременными проектами, которые не предполагают каких-то промежуточных результатов. Возможно, все, что им нужно, – это чтобы кто-то лишний раз заметил: «Неплохо сделано».

Человек, ориентированный на внешние критерии оценки своей деятельности, будет обращать внимание на рекомендательные письма или на громкие имена, как бы невзначай упомянутые в разговоре. На человека же с доминирующими внутренними мотивациями все это не произведет особого впечатления.

Несколько полезных советов

Попробуйте определить характер доминирующей стратегии (внешний/внутренний) своего шефа, коллег или подчиненных. Если вам это удастся, вы сможете более успешно общаться с ними, поскольку теперь будете знать их «слабое место». Одному может быть достаточно короткого «благодарю вас», другому же необходимо более убедительное подтверждение успешности в делах (например, принятие на вооружение разработанной им стратегии другими отделами компании или даже конкурирующей фирмой). В некоторых случаях признание должно быть выражено публично или иметь некоторые осязаемые проявления. С другой стороны, щедрые похвалы, а также разного рода награды и премии могут совершенно не побуждать к действию людей, у которых на первом месте стоит интересная и творческая работа.

Такого рода стратегии не определены раз и навсегда, часто мы ведем себя так или иначе в зависимости от конкретной ситуации. Например, заняв более высокий пост, человек может в большей степени начать ориентироваться на внешние критерии успеха, несмотря на то что до этих пор он в основном полагался на внутренние критерии. Но характер доминирующей стратегии человека обычно можно определить более или менее четко. Если вам это удастся, вы сможете значительно успешнее побуждать этого человека к

тем или иным действиям. И это будет стоить вам гораздо меньших усилий.

Отношение ко времени

Еще одним параметром, по которому люди отличаются друг от друга, является их отношение ко времени. Одни как бы обитают в прошлом, другие устремлены в будущее, а третьи живут только сегодняшним днем. Целеустремленный человек, четко сознающий, чего он хочет от жизни, обычно довольно много времени затрачивает на размышления о том, куда он идет и каковы возможные результаты его деятельности. Скорее всего, человек визуального типа при этом будет стремиться ясно и отчетливо увидеть в воображении итог своей работы. Но в аналогичной ситуации другой человек визуального типа столь же отчетливо вспомнит какие-то события из прошлого, словно он постоянно носит их в себе и именно они определяют его сегодняшнее поведение. Такому человеку сложнее будет справиться с жизненными трудностями, найти новые способы решения проблемы.

«Сквозь время» и «во времени»

Культурные традиции определенным образом отражаются на нашем восприятии времени. Западный человек склонен воспринимать время линейно, как некую прямую, вдоль которой он движется. Базовая же концепция времени в рамках арабской культуры предполагает вечно длящееся настоящее и прошлое, которое всегда находится позади нас. Эти различия в представлении нашей, так называемой индивидуальной «оси времени» отражаются на нейрологическом уровне в тех понятиях, которыми мы оперируем, вспоминая прошлое или представляя себе будущее.

Большинство людей представляют образы прошлого и будущего перед собой, как бы глядя на них со стороны. При этом прошлое обычно располагается с одной стороны, а будущее – с другой. Такой тип восприятия времени получил название «сквозь время».

Некоторые представляют время в виде некой прямой, проходящей спереди назад. При этом прошлое располагается позади, и некоторая часть времени оказывается как бы «внутри» нас. В этом случае, для того чтобы вспомнить события прошлого, вам придется как бы обернуться назад. Этот тип восприятия получил название «во

времени», поскольку часть временной оси находится внутри нас. Как и тогда, когда мы имеем дело с другими стратегиями мышления, довольно трудно представить себе, как это другие могут воспринимать мир иначе, чем мы.

Подобные различия в восприятии времени могут определенным образом сказаться на эффективности общения. Наше субъективное время до сих пор во многом является загадкой. Так, когда мы засыпаем, то и время для нас как бы останавливается. Наутро же, через несколько часов после этой остановки, оно возобновляет свой бег. Нечто похожее происходит, если нам случается задремать днем или просто глубоко погрузиться в свои мысли (такое состояние называют «вне времени»). И наоборот, когда мы сосредоточены на реальности настоящего, мы явственнее ощущаем ход времени. Время может тянуться или лететь в зависимости от того, чем мы занимаемся. Наше восприятие времени постоянно меняется. Но, несмотря на это, у каждого из нас есть некие неподверженные внешним и внутренним влияниям индивидуальные особенности этого восприятия. Одному человеку часто случается «упустить момент», тогда как другой «ни разу в жизни не опаздывал». Следует постоянно помнить об этих различиях, а также о том, как они влияют на процесс общения.

Восприятие времени и общение

Мы должны осознавать, что восприятие времени другими людьми может существенно отличаться от нашего, вследствие чего общение может оказаться неэффективным. Но, так же как и сенсорные предпочтения, те или иные характерные слова и обороты могут дать ключ к пониманию человека. Фразы типа «Я не вижу никакого будущего» или «Я представляю себе нашу будущую встречу», возможно, следует понимать куда более буквально, чем мы это делаем. Аналогично, произнесенная каким-либо человеком фраза «Я должен заглянуть в прошлое» точно отражает тип восприятия времени, характерный для этого человека.

Наиболее ярко различия между людьми типа «сквозь время» и типа «во времени» проявляются в процессе межкультурных взаимодействий. Многие никак не могут понять, что такие понятия, как «африканское время» или «арабское время» отражают различные типы восприятия времени. Ведь время – это прежде всего его образ в

нашем сознании. Но даже люди, сходным образом воспринимающие время (например, люди с типом восприятия «сквозь время»), могут по-разному его себе представлять. В одних случаях прошлое может представляться менее сфокусированным, чем будущее, в других же случаях – наоборот. Это зависит от того, какое значение каждый из нас придает настоящему, прошлому и будущему.

Отчетливое представление и прошлого и будущего обычно означает, что человек в достаточной степени осознает движение времени и поэтому может быть, например, хорошим диспетчером. Человек, менее четко представляющий себе временную ось, в большей степени живет настоящим. Он не видит особого смысла в соблюдении какого бы то ни было режима. Поэтому легко может пропустить назначенную встречу. Корни этих различий уходят в глубь нашего сознания (и затрагивают даже уровень электрохимических процессов).

Определите сами, каким образом воспринимают время ваши знакомые.

- Что их больше всего заботит, живут ли они преимущественно прошлым или будущим, или всецело поглощены настоящим?
- Каким видится им будущее – ясным и светлым или же туманным и угрожающим?
- Как они представляют свое далекое прошлое и события недавних дней?
- Насколько реальны их представления о прошлом и о будущем? И могут ли эти их представления призвать к действиям?

Вы лучше поймете человека, если допустите, что между вашими способами восприятия времени (а следовательно, и между вашими картами реальности) могут существовать значительные различия. Используйте соответствующие слова и выражения, чтобы подстроиться к собеседнику. Так же как вы подстраивались к его сенсорным (зрительным, слуховым или осязательным) предпочтениям. В случае неудачи у вас просто испортится настроение, но в следующий раз вам наверняка повезет. Вы сделаете более осмысленный выбор соответствующего типа поведения.

Жизненные цели

Модель жизненной цели, рассмотренная нами ранее, также включает в себя определенные мета-программы. Во многих теориях

личности «активисты» (или «деятели») противопоставляются «мечтателям». Кто-то сначала действует, а потом размышляет (если на это остается время), а кто-то, наоборот, думает, а затем действует (если на это хватит сил). Все это примеры мета-стилей мышления, причем таких стилей существует множество. Один человек, согласно своей жизненной модели, занимает потребительскую позицию (он озабочен только тем, чтобы иметь и приобретать, наибольшее значение для него имеют некие зримые, осязаемые свидетельства его успеха). А другой человек должен узнать обо всем, что касается любого предстоящего ему действия (будь то перемена работы или простая покупка), прежде чем приступить к делу. Третьего больше всего заботят отношения – что подумают окружающие о каком-либо его поступке, как к этому поступку отнесутся дети, начальник, соседи и другие знакомые. А четвертый больше всего печется о своем внутреннем мире, самочувствии и сохранении самоуважения. Делать или знать для такого человека менее важно, чем быть удовлетворенным жизнью, быть счастливым, быть хорошим инженером, отцом или кем-то еще.

Все это (так же как потребность во внешнем признании или ее отсутствие, или же как побудительный мотив «стремиться к...» или «избегать...») примеры различных перцептивных карт реальности, с которыми мы постоянно сталкиваемся в процессе общения. И, хотя наиболее тесный контакт устанавливается с теми людьми, которые в чем-то похожи на нас, все же не следует недооценивать значение карт реальности, отличных от нашей. Эти карты часто кажутся нам непривычными (даже странными), и все только потому, что они не похожи на нашу собственную. Основные жизненные стратегии – действовать, иметь, знать, относиться и быть – оказывают огромное влияние на наше поведение и взаимоотношения с людьми. Как и все прочие модели НЛП, модель жизненной цели поможет вам лучше понять себя и других, что одинаково необходимо для установления тесного контакта с людьми и получения удовлетворения от общения.

Действовать

Если вашей главной целью было поделиться с собеседником некоторыми своими познаниями, тогда как именно знания и не представляют для него особой ценности (по крайней мере, сами по себе), то вряд ли вы добьетесь желаемого. И наоборот, разговор,

нацеленный на побуждение человека к действию, возможно, даже немедленному и рискованному, окажется вполне уместным, если вы общаетесь с так называемым «деятелем». Неуверенный в себе, постоянно погруженный в размышления человек, скорее всего, с подозрением отнесется к тому, кто готов, не задумываясь, браться за любое дело, и наоборот. Поэтому общение между подобными разными людьми будет напряженным и в высшей степени неэффективным. Но в жизни есть место и «деятелям», и «мыслителям». А также тем, кто знает сильные и слабые стороны первых и вторых, тем, кто общается с ними на особом языке. Как мы уже говорили, ответственность в большей степени лежит на инициаторе общения. В качестве инициатора обычно выступает энергичный деловой человек, ему всегда есть, что сообщить другим. Или, точнее, такому человеку необходимо достичь определенной цели в процессе общения.

Ответственность за успех в общении – не всегда тяжкое бремя. Довольно часто удастся ценой сравнительно небольших усилий примирить друг с другом людей, по-разному воспринимающих мир. Ваши старания будут более чем щедро вознаграждены итогом, результатом. Предположим, вы – начальник отдела и перед вами стоит некая задача, для выполнения которой необходимо пополнить свои знания, раздобыть важную информацию. Скорее всего, для этого придется что-то делать: встречаться и беседовать с людьми, бывать в разных местах, делать для себя какие-то заметки, готовить отчеты, выступать с сообщениями, звонить по телефону и т. п. Такое задание наиболее подойдет «деятелю». Ваша же задача состоит в том, чтобы сформулировать задание, используя термины действия. Для этого вам, вероятно, придется немного изменить содержание задачи, но эти изменения будут скорее косметическими. Главное же – это выбор способов общения, те слова, которыми вы будете разъяснять задачу. Так же важны и те мысленные образы, которые при этом должны возникнуть у человека, с которым вы говорите. Если при этом вы еще и умеете определять сенсорные предпочтения людей (см. главу 7), то в руках у вас окажется мощное орудие управления людьми, с которыми в противном случае вам было бы чрезвычайно трудно договориться.

Иметь

Давайте сначала рассмотрим конкретный пример. Допустим, некая группа занята изучением иностранного языка на вечерних курсах. Один человек будет стремиться закончить курс, другой – получить более глубокие знания. Третьему важнее всего отношение к нему людей, как в группе, так и вне ее. Он мечтает порадовать их и произвести на них впечатление. Четвертый хочет быть переводчиком, потому что стремится быть финансово независимым. Еще для кого-то главным является получение диплома об окончании курсов, и он приложит массу усилий для того, чтобы можно было наконец взять в руки зримый и осязаемый результат своего труда. Таким образом, у всех этих людей есть побудительный мотив, но у каждого из них он соответствует своей мета-программе. Даже если люди заняты в одной сфере деятельности, у них могут быть разные жизненные ценности и убеждения и даже сходные цели они могут формулировать по-разному.

Для человека, ориентированного «иметь», наиболее важны конкретные осязаемые свидетельства его успеха – массивное серебряное пресс-папье на столе, солидное кресло, внушительных размеров кабинет, большая зарплата. Все это имеет для такого человека гораздо большее значение, чем результаты трудов, знания или отношения с людьми (которые он может легко испортить в своем стремлении к обладанию).

Побуждая к действию человека, ориентированного обладать, следует надавить посильнее на своего рода «кнопки» – иметь и обладать. Объясните этому человеку, что он будет иметь в итоге, – это явится для него лучшим стимулом к действию. Примите во внимание особенности его личности и постарайтесь подстроиться к ним. «Добейтесь отчета от Ланы, узнайте мнение Риты по этому вопросу, кратко изложите ваши предложения и передайте проект документа секретарю. Сможете ли вы выполнить все это к пятнице?» Ваша речь должна звучать естественно и быть понятной собеседнику, что поможет вам договориться.

Знать

Некоторым людям необходимо знать, прежде чем что-либо делать или стать обладателем чего-либо. Они прочтут все доступные им рекламные проспекты, прежде чем выберут маршрут путешествия. Они внимательно изучат инструкцию, прежде чем осмелятся включить

новый прибор. Люди подобного типа обычно затрачивают много времени на планирование. Они взвешивают все «за» и «против» и собирают информацию по интересующему их вопросу. Не столь важно действие или получение некоего осязаемого результата, если им придется действовать, основываясь на недостаточных знаниях. Возможно, вы узнали кого-нибудь в этом описании (самих себя или кого-то из близких друзей или коллег по работе). Обычно таким людям трудно дается получение конкретного результата. Если целью вашего общения является сообщение некой информации, с человеком рассматриваемого нами типа у вас не будет проблем. Но если вы ставите перед собой цель добиться от него действия и получить осязаемый результат, то вам придется соответственно подстраиваться к собеседнику. В любой поставленной задаче всегда присутствуют элементы знания (так же как и действия и обладания). Вам необходимо выделить эти элементы для того, чтобы с большей выгодой для себя использовать сильные стороны человека, ориентированного на получение знаний, перекинуть мост между вашими индивидуальными картами реальности и установить тесный контакт с собеседником. Человек подобного типа не откажется и от активной деятельности, если нужно будет узнать нечто важное. Кроме того, он будет стремиться к обладанию тем, что он считает необходимым для пополнения своих знаний. «Марк, вам необходимо будет определить (узнать), достаточно ли у нас людей для этой работы. Вы же помните (знаете), что было в прошлый раз. Мы оба должны отчетливо осознавать (знать), что еще может повлиять на ход дела. Я уверен (знаю), вы сделаете все необходимое, примените все ваши знания».

Аналогично, «деятель», возможно, тоже не будет иметь ничего против того, чтобы приобрести знания, необходимые для выполнения того или иного задания. Итак, тот способ общения, который вы используете в каждом конкретном случае, для вас может быть равнозначен выбору между успехом и поражением вашего предприятия.

Относиться

Эта стратегия имеет много общего с потребностью во внешнем признании, о которой мы уже говорили. Здесь главным критерием оценки поведения человека является мнение о нем других людей. Так,

например, «обладание» будет важно лишь в том случае, если кто-то (например, сосед) сможет что-либо подумать или сказать об этом «обладании». То же самое относится к «знанию» и «действию» – «действительно ли другие поступают так же?», «что об этом скажут другие?».

Быть

Существует серьезное различие (и не только романтическое) между тем, чтобы хорошо делать свою работу и быть хорошим работником; между тем, чтобы преуспевать в жизни и тем, чтобы быть преуспевающим; между тем, чтобы обладать чем-то, что может сделать вас счастливым, и тем, чтобы быть счастливым. Эти различия основываются на разных представлениях о временной оси, о чем мы уже говорили ранее. Слово «быть» связано преимущественно с настоящим временем, а также с личностным самосознанием и с целями высшего уровня (такими как получать от жизни удовлетворение или реализовать себя), тогда как на более низких уровнях находятся частные, конкретные цели (добиться повышения зарплаты, закончить обучение в вечерней школе). С этой точки зрения человек, контролирующий выполнение проекта, должен стремиться быть контролером, быть в курсе всех событий, быть на шаг впереди других, руководить (быть) всей подготовительной работой, уложиться (быть) во временные рамки и в пределы бюджета. «Скажем прямо, Валерий, мы все будем счастливы, если вам удастся справиться с этой задачей».

Как и в случае с сенсорными предпочтениями, мы выбираем какую-то одну стратегию жизненной цели. Конечно, мы знакомы со всеми ними, но они имеют для нас разную значимость, и одни из них в нашем сознании подчинены другим. Например, мы делаем для того, чтобы иметь или быть; или нам надо знать для того, чтобы налаживать отношения. Общее же правило остается прежним: стратегия, или способ мышления, определяет собою поведение. При этом нельзя забывать, что наши индивидуальные карты реальности могут изменяться, вследствие чего мы начинаем видеть вещи в новом свете. Наши стратегии могут и должны меняться с течением времени; например, это часто происходит при перемене места жительства,

рождении ребенка или после прочтения книги, которая произвела на нас особое впечатление.

Определение мета-программ

Мета-программы столь же разнообразны, сколь и универсальны. Мы сталкиваемся с ними каждый раз, когда за чем-то наблюдаем, о чем-то спрашиваем и выслушиваем ответ. В большинстве случаев, особенно когда дело касается наших хороших знакомых, распознать мета-программы людей не составляет труда, коль скоро вы знаете, что это такое. Например, среди вашего окружения может быть человек, живущий прошлым, нуждающийся в том, чтобы его время от времени «подстегивали». Или у вас может быть родственник, обращающий особое внимание на рост собственного благосостояния и на атрибуты успеха. Или же в вашем отделе может работать человек, который, прежде чем приступить к какому-либо делу, должен тщательно разобраться во всех его деталях. Ваши излюбленные слова и выражения – предикаты – выдают характерные для вас стратегии мышления, так же как они выдают свойственные вам сенсорные предпочтения.

Для того чтобы получить представление об индивидуальной карте собеседника, вам потребуется известная «сенсорная чуткость». Если вы спросите своего коллегу, чего он ждет от намечаемой реорганизации фирмы, на что обращает внимание, общаясь с другими людьми, – о чем он станет говорить: о том, чего хочет, или, наоборот, о том, чего не хочет? Станет ли этот человек, описывая какой-либо товар, рассказывать, от чего он вас убережет (от чрезмерного расхода дорогостоящего топлива, от аварий, преждевременного старения и т. п.). Или же он будет делать акцент на позитивных аспектах его применения (большой скорости, повышении образовательного уровня, обретении душевного равновесия и т. п.)? Будет ли он описывать при этом свое собственное состояние или же будет говорить о том, что подумают или почувствуют другие люди? Его впечатления от отпуска будут связаны с тем, чем он занимался в это время, с теми местами, которые он посетил. Или же ему запомнятся встреченные им люди и общение с ними? Как он предпочтет говорить о своих впечатлениях (по аналогии с известным выражением о бокале, который наполовину пуст или наполовину полон)? В каком времени он обычно описывает

ситуацию – в настоящем, прошлом или в будущем? Говорит ли он о том, что должно случиться, или о том, что может произойти? Никакие специальные техники не заменят вам сенсорной чуткости и наблюдательности, без которых трудно распознать подобные склонности.

Нужно просто знать, что рассмотренные нами базовые модели и схемы восприятия мира существуют, но полагаться следует на собственный здравый смысл. Кроме того, имейте в виду, что для выработки определенного рода навыков необходимо время.

Как и в случае с определением сенсорных предпочтений, не стоит пытаться научиться всему сразу, необходимы постепенность и последовательность. Например, поставьте перед собой задачу фиксировать у людей, с которыми вы общаетесь, только какую-то одну мета-программу. Или, наоборот, сфокусируйте свое внимание на каком-то одном человеке (например, на какой-нибудь встрече). Как и при приобретении любых других сложных навыков (например, навыков вождения), надо разделить задачу на некоторые соразмерные с вашими способностями части. Поступив таким образом, вы вскоре окажетесь в состоянии делать все необходимое одновременно и – не задумываясь.

Помимо мета-программ существуют стратегии более низкого уровня, которые определяют собой отдельные аспекты нашего поведения. Есть стратегии, помогающие запоминать имена, быстро производить вычисления в уме или повышающие шансы на успех в собеседовании при поступлении на работу. Существуют даже стратегии выдавливания зубной пасты из тюбика, мытья посуды, подбора персонала и т. п.

Глава 9

Язык – ваш союзник: мета-модель

Было бы странно говорить о процессе общения и ничего не сказать о языке. Лингвистический элемент НЛП содержится уже в самом его названии. Люди, умеющие общаться, знают, сколь многое зависит от правильного выбора слов. В некоторых случаях язык дает возможность быть более точным. Например, фразу «Встретимся на станции» следует конкретизировать, чтобы не пришлось потом тратить время на выяснение возможных недоразумений. В других случаях язык, напротив, помогает создать впечатление расплывчатости и неопределенности. К примеру, если вы хотите услышать от своих сотрудников какие-то новые творческие предложения, то чем менее конкретно вы сформулируете задание, тем будет лучше. Аналогичным образом, лучше дать возможность клиенту самому представить себе пользу и удовольствие, которые он получит от рекламируемого продукта, чем сразу же оглушить его подробным техническим описанием. Намеренно неточный, метафоричный язык в гораздо большей степени стимулирует работу воображения собеседника и способствует установлению более тесного контакта с ним, чем обрушиваемый на него поток подробностей. Может, это и делается с самыми лучшими намерениями, но приводит скорее к потере контакта, чем к его развитию. Чтобы убедиться в этом, достаточно провести несколько бесконечных минут в компании такого технического гения – помощника продавца в универмаге. Выбор способа и языка общения зависит от конкретной ситуации и тех целей, которые вы перед собой ставите.

На примере одной из базовых моделей НЛП – так называемой мета-модели – рассматривается роль языка в общении. Как может помочь собеседникам язык в восприятии карт сознания друг друга? Мета-модель выступает в качестве инструмента, обеспечивающего правильное понимание смысла, который люди вкладывают в слова. Так же как принцип подстраивания к сенсорным предпочтениям собеседника и мета-программы, эта языковая модель призвана помочь нам лучше понять других людей и самих себя, а также точнее представить себе стоящие перед нами задачи. Рассмотрим мета-модель

применительно к процессу общения. Затем распространите мета-модель и на другие процессы, например, на процесс решения проблем или на контроль за собственным самочувствием.

Как это ни странно, но язык дает лишь слабое представление о том богатстве и разнообразии мыслей, которые роятся в нашем сознании и которыми мы пытаемся поделиться с окружающими. В основном, мы используем язык лишь на поверхностном уровне. Например, вы сказали: «С ней произошел несчастный случай». Более глубокий смысл этой фразы может быть следующим: «Елена, 38 лет, ассистент в компании «Грегори и К°», мать двоих детей, сломала руку чуть выше запястья, когда упала...» и так далее. Этот ряд можно продолжить до бесконечности. Другими словами, произнесение какой-либо фразы – это некий удобный способ проявить наши знания и понимание ситуации.

Конечно, язык является единственным разумным средством для поддержания социальных контактов, но для людей, склонных к опрометчивым поступкам, неправильное его использование чревато массой неожиданных проблем. Чрезмерное упрощение речи приводит к тому, что мы:

- генерализуем (обобщаем), так что значительная часть конкретных деталей не доходит до адресата;
- опускаем любую информацию, которую, как мы полагаем, собеседник и так имеет или же которая является, с нашей точки зрения, несущественной в данном случае;
- искажаем значение слов, причем иногда до неузнаваемости.

Поверхностная и глубинная структуры языка

При помощи мета-модели НЛП можно выделить в обычном разговорном языке некоторые шаблоны и схемы упрощений. Существует поверхностная структура языка, используемая в повседневном общении, и глубинная структура, которая включает в себя все возможные типы мыслительных схем. Как только мы научимся различать эти структуры, сразу станет понятно, почему может теряться или искажаться смысл сообщения. Научившись выделять из речи собеседников подобные языковые схемы и шаблоны и осознавать налагаемые ими ограничения, мы сможем более осмысленно реагировать на услышанное.

Рассматриваемая нами модель включает двенадцать схем, каждую из которых можно отнести к одной из трех языковых категорий: генерализации (обобщению), опусканию и искажению. Большая часть этого материала уже хорошо знакома любому из вас. А в остальном вы легко сможете разобраться, как только мы рассмотрим несколько примеров. Поскольку данная модель является важной составной частью НЛП и наглядно показывает, с какими трудностями в общении каждый день может сталкиваться каждый из вас, я остановлюсь на ней подробнее.

Хотя мета-модель в основном имеет отношение к анализу структуры языка, в НЛП она имеет более широкое применение. То, что может быть названо «моделью НЛП», должно отражать все пять типов восприятия: зрение, слух, осязание, обоняние и вкус. Как мы уже говорили, вся поступающая в мозг информация как бы фильтруется в соответствии с нашими жизненными ценностями, убеждениями и особенностями восприятия реальности. Подобная фильтрация имеет место и в мета-модели: мы обобщаем, искажаем и частично опускаем информацию. Поскольку суть общения заключается в понимании одним человеком внутреннего мира другого, мы должны наладить постоянный внутренний контакт между нашими индивидуальными фильтрами. К счастью, несмотря на некоторую свою ограниченность, язык все же дает нам ключ к пониманию того, как происходит процесс мышления, а мета-модель является мощным инструментом для использования этого ключа.

Постарайтесь все время держать в голове те вопросы, о которых мы говорили в главе 1. Дело не столько в самой модели, сколько в нашем умении и стремлении применить ее в практике общения. Помните также, что в НЛП не действует принцип «или-или», и все те принципы, модели и техники, которые вы изучили ранее, остаются в силе. Даже если вам особенно понравился какой-то один прием или техника, нет необходимости отказываться ради него от всего остального. Поэтому не забывайте ни о принципах общения, ни о целом мире невербального общения.

Обобщения

Модальные операторы обобщения

Существуют некоторые универсальные или абсолютные термины, которые однозначно порождают определенного рода эмоции и напрочь блокируют общение. Кто бы из собеседников их не употреблял, это в конечном итоге обходится дорого им всем. Такие выражения, как «Ты всегда так говоришь» или «Вы никогда не делаете этого», не только несправедливы, но и способны полностью нарушить контакт между людьми и тем самым свести результаты общения к минимуму. За этими выражениями, конечно, прячется иной, остающийся невысказанным смысл. А то, что действительно сказано, может совсем не соответствовать вашим намерениям и уж тем более не способствовать повышению эффективности общения. Примером такого рода выражений являются обобщения типа «каждый», «все», «никто». За ними стоит совершенно непримиримая позиция, исключающая возможность диалога: «Моя карта реальности единственно верная». Какая может быть реакция на такие слова? «Всегда верна» или «никогда»? Если человек использует обобщающие слова, то тем самым он демонстрирует слабость собственной позиции. Обычно этот человек получает точно такую же схему в ответ.

Данную схему довольно просто узнать в разговоре по характерным для нее обобщениям.

Несколько сложнее обстоит дело со скрытыми обобщениями, особенно если вы увлечены содержанием беседы и уделяете недостаточное внимание структуре языка вашего собеседника и лингвистическим моделям. «Молодежь нынче не та» – по всей видимости, здесь подразумевается, что вся молодежь такова. А теперь представьте себе, о чем можно подумать и что можно сделать, основываясь на подобном суждении, не ставя вопрос о его границах?

Обнаружив обобщения, подумайте и примите решение, как реагировать на такого рода поверхностную структуру сообщения (и стоит ли вообще как-либо реагировать). Помните, что ваш собеседник, возможно, вовсе не имел в виду всех, хотя выразился именно так. Это легко проверить позже в ходе беседы. Если же он действительно имел в виду всю молодежь, то на столь шатком основании сложно выстроить взаимный контакт, разговор быстро зайдет в тупик. И снова у вас есть выбор – либо принять это и промолчать, либо же попытаться показать собеседнику всю примитивность и абсурдность подобного обобщения. Возможно, на самом деле он имел в виду не «всех», сказал

именно так намеренно – чтобы убедить вас, удивить или произвести соответствующее впечатление. Имея представление о мета-модели НЛП, вы сможете сознательно выбрать ту или иную схему реакции, контролируя свое поведение и поведение других людей. Ваша настойчивость в стремлении добиться мастерства обязательно будет вознаграждена.

Модальные операторы возможности

Опознавательными знаками в этом случае являются такие слова, как «не могу», «возможно» или «невозможно». У многих людей выражения типа «Вы не можете поступить так» или «Это совершенно невозможно» являются расхожими. Но это такие же обобщения, как и слова «никогда» или «всегда», которые часто их сопровождают. Выражение «Я бы так никогда не смог» подразумевает, что человек почему-либо не может что-то сделать. В ответ можно спросить: «А почему не можете, что вас останавливает?», «Что произойдет, если вы сделаете это?» или: «Что нужно сделать, чтобы такое стало возможным?»

Подобная языковая схема мешает использующему ее человеку двигаться к цели. Эта схема отражает столь часто встречающиеся негативные установки, способные к самореализации. Она препятствует осознанию многообразия возможностей выбора, от чего, как мы знаем, в значительной степени зависит успех вашего продвижения к цели.

Замечено, что для преуспевающих людей характерен «могу»-подход практически ко всему. Для того чтобы выработать в себе позитивный подход к жизненным проблемам, не жаль и многих месяцев упорного труда и тренировок.

Описанные схемы наглядно показывают, насколько мышление и язык взаимосвязаны, – самые простые, казалось бы, слова существенным образом влияют на успешный исход вашей деятельности.

Модальные операторы необходимости

Модальные операторы необходимости можно назвать братьями-близнецами операторов возможности. Их легко узнать по характерным словам «должен – не должен», «обязан – не обязан» и подобным им. За

этими словами стоит некий высший авторитет, невидимый свод правил, который, возможно, был задан условиями воспитания и образования, принятыми в определенном социальном слое. В подобных ситуациях, услышав такую, например, фразу: «Не следует привлекать к делу такого-то сотрудника», можно в ответ спросить: «А что, собственно, произойдет, если мы сделаем это?» Помните, что выражения, включающие в себя вопрос «почему?», могут увести разговор в сторону философских и тому подобных рассуждений, что вряд ли продвинет дело вперед. Вопросы же «что?» и «как?» приведут к решению проблемы значительно быстрее.

Комплексный эквивалент

Иногда бывает так, что несколько выражений употребляются вместе, создавая у нас впечатление, что они означают одно и то же. Например: «Он, должно быть, рассердился... ему не послали экземпляр этого документа» или: «Ее это, должно быть, совсем не интересует... она не проронила ни слова». В этих случаях предполагается, что если «ему не послали экземпляр документа», это равносильно тому, что он «должен рассердиться». А если «она не произнесла ни слова», то, значит, «ее это совсем не интересует» – иными словами, дважды два – пять. Такие сочетания выражений значительно сложнее уловить, чем обобщающие слова или модальные операторы, которые обычно связаны с двумя-тремя характерными словами. Между тем подобные сочетания могут оказывать весьма существенное негативное влияние, не только порождая те или иные эмоции, но и полностью меняя при помощи обобщений смысл всего выражения. Привыкнув задавать самим себе вопрос: «Что это на самом деле означает?», вы всегда сможете докопаться до истинного смысла сказанного. Ведь даже самого поверхностного размышления достаточно, чтобы понять:

объединенные вместе фразы не являются эквивалентными. Осознание этого факта – практически все, что вам нужно.

Опускание информации

Деперсонализация

«Меня это раздражает», «Они не понимают меня» – таковы стандартные речевые конструкции, в которых опускается важная часть

фразы – действующее лицо, к которому и относятся все характеристики ситуации. Поэтому приходится задавать уточняющие вопросы: «Что (именно) вас раздражает?», «Кто (именно) не понимает вас?» Помимо разговорной речи, опускание определенных существительных характерно и для бюрократического языка, как разговорного, так и письменного. Большой популярностью пользуется употребление пассивного залога. Например, выражения типа «Джейн выполнила работу» или: «Фред ведет машину» будут выглядеть так: «Работа выполнена» или «Машина едет». Таким образом, ситуация деперсонализируется, хотя в ней действуют определенные люди. В разговор умышленно привносится неопределенность, некоторая заторможенность, индифферентность. Часто при этом имеется в виду, что определенные люди не несут ответственности за то, что происходит, являясь всего лишь пассивными наблюдателями. Умелое использование подобной грамматической конструкции приводит к удивительным результатам. Например, таким образом можно говорить битый час и при этом не сказать ровным счетом ничего. Однако нечеткие формулировки, как правило, означают отсутствие четко осознаваемой цели общения, на что в НЛП обращается особое внимание. И дело здесь не в правильной или неправильной грамматике и даже не в эффективном словоупотреблении, а в неэффективности общения в целом.

Опускание глаголов

Глаголы точно так же могут опускаться. Например, если вам говорят: «Его отношение меня беспокоит» или «Она «зарубила» предложение», в ответ вам следует задать вопрос: «Почему его отношение вас беспокоит, что именно он делает?» или «Каким образом она не дала предложению хода?», «Что именно она сказала или сделала?» В языке существует множество глаголов, имеющих общий смысл (научился, помогли, отправился и т. д.) и поэтому нуждающихся в уточнении – как, где и когда. В подобных случаях опускаются элементы, относящиеся к глубинной структуре языка. Задайте вопрос: «Как конкретно..?», для того чтобы выявить смысл, который, по-видимому, присутствует в данной фразе, но не доступен вашему пониманию, так как не соответствует вашей карте смыслов.

Номинализации

Язык изобилует самыми разнообразными словами и выражениями, которым явно недостает определенности. «Мне не хватает чувства удовлетворения» – это неплохое заявление, но оно практически бесполезно в плане общения. Что значит «чувство удовлетворения» для вас, для меня или для кого-то другого? Что же должно произойти, чтобы вы, наконец, обрели это чувство? Мы можем обнаружить в языке множество других номинализаций. Таких как страх, поражение, успех, впечатление, управление, уважение, образование, убеждение, направление, счастье. У каждого из этих слов есть, вне всякого сомнения, свой точный смысл, который становится понятен в контексте общения, но почти полностью отсутствует в поверхностной структуре языка. Потому нам остается только догадываться об этом смысле, возможно, заблуждаться, сердиться по ошибке или столь же ошибочно радоваться. Однако постарайтесь понять истинный смысл сказанного собеседником. И используйте это знание для наведения мостов между вашими картами реальности.

Номинализаций – это своего рода черные дыры, в которых могут исчезать определенные существительные (кто или что) и определенные глаголы (что они на самом деле делают?). И точно так же, как черные дыры, номинализаций не видны сами по себе, поскольку эти слова в грамматическом отношении вполне корректны. При всем том они весьма популярны среди людей.

Превратите любую номинализацию в нечто более конкретное, спросите: «Кто делает, что именно и как он это делает?» Вам придется запастись терпением, для того чтобы научиться распознавать номинализаций и подбирать подходящий ответ.

Суждения

Эта языковая схема известна под названием «утраченного перформатива». Но каким бы страшным ни казался этот лингвистический жаргон, речь здесь идет о наверняка хорошо знакомом вам виде утверждений. Например, часто можно услышать: «Диета может быть опасна для вашего здоровья». Здесь неясен источник данного суждения. «Кто так сказал?» или «На каком основании вы так считаете?» – вот лучшие варианты ответа на подобное заявление.

Сравнения

В этом случае слова-сигналы – это наречия сравнительной степени (лучше, лучший и т. п.) или слова, предполагающие произведение сравнения (богатый, слабый, сильный, интеллигентный и т. п.). В каждом подобном случае не хватает сравнительного критерия. Фраза «Валерий – самый лучший оратор» предполагает вопрос: «Лучший по сравнению с кем? В каком смысле самый лучший?». В другом случае хочется спросить: «Умный по сравнению с кем – с Эйнштейном, с вашей пятилетней дочерью, с вашими коллегами или еще с кем-то?». Подобные сравнения часто выглядят весьма нереалистичными и нелепыми, поэтому, собственно, нет нужды их особо обсуждать, необходимо всего лишь восполнить пропущенное смысловое звено. Просто задайте вопрос: «По сравнению с кем или с чем?»

Искажения

«Чтение мыслей»

Иногда кажется, что один человек знает, о чем другой думает в данный момент. Признаками такого «чтения мыслей» являются фразы типа «Вы в этом не уверены, не правда ли?» или «Я знаю, что вам это не нравится». Глубинный смысл первого высказывания будет следующим: «Вы качаете головой, щурите глаза и хмурите брови», а второго – «Вы держите все время руки скрещенными на груди, не смотрите на меня, сидите ссутулившись, а затем встаете и выходите вон...». Вариантом той же ситуации является случай, когда от вас самого ожидают чтения мыслей другого человека: «Если бы вас это заботило, вы смогли бы понять мои чувства» или «Вам следовало бы знать, что я непременно так сделаю». Такие высказывания предполагают наличие определенного рода сенсорной чуткости у собеседника, но их конкретное языковое выражение приобрело совершенно искаженную форму. В подобной ситуации можно в ответ спросить: «Как именно, по вашему мнению, я смогу узнать ваши чувства и мысли?»

Иногда можно использовать другие схемы мета-модели. Например, в ответ на упрек «Ты не ценишь того, что я делаю» можно спросить: «Почему ты решил, что я тебя не ценю?» Следующая же фраза – «Потому что ты никогда не покупаешь мне цветы и конфеты» – является комплексным эквивалентом. Получается, что ценить кого-то – это значит покупать ему цветы и шоколад, что это одно и то же.

Весьма спорное утверждение по меньшей мере. Кроме того, не добавляет ясности обобщение – наречие «никогда». В этом случае можно задать совсем простой вопрос: «В самом деле никогда?» В подобных ситуациях наша задача должна состоять в том, чтобы более глубоко понять смысл фразы, а затем использовать это понимание для повышения эффективности общения и планирования нашей последующей деятельности на его основе. В любом случае «чтения мыслей» уместно будет спросить: «Откуда вы все это знаете?» или же: «Как я могу все это знать?»

Причина и следствие

В этом случае речь идет о предполагаемой связи между некоторой причиной и следствием. Фраза «Этот цвет придает вещи дешевый вид» подразумевает, что причиной дешевого вида вещи является именно ее цвет. Выражение «Я бы уже закончил работу, но Макса не оказалось на месте» также содержит намек на причинно-следственную связь, однако не уточняет, в чем именно причина не сделанной вовремя работы – то ли Макс не отвечал на телефонные звонки, то ли какие-то иные обстоятельства помешали завершению работы. Все это очень напоминает использование в разговоре комплексного эквивалента. Отличие состоит лишь в том, что здесь утверждения следуют одно за другим часто в хронологическом порядке, а не объединены в конструкцию, как в случае комплексного эквивалента. Определение слов, по которым можно было бы распознать данную схему, не существует. Ключевым, однако, может оказаться союз «но»: «Я бы сказал ему, но он ведь с ума сойдет» (причина: сказал ему, следствие: сошел с ума). Заметьте, что в этом примере также присутствует «чтение мыслей», которое мы довольно часто используем в процессе нашего общения, равно как и эмотивную номинализацию типа «сошел с ума».

Пресуппозиции

Примером предпосылочного суждения может быть следующее утверждение: «Нельзя начинать новую карьеру в моем возрасте». Пресуппозиции отражают наш взгляд на мир, наше представление о жизненных ценностях, наши принципы и предпочтения. Довольно часто вопрос «почему?» уже включает в себя некоторые

пресуппозиции. Например, вопрос «Почему ты сам все это не организовал?» предполагает, что вы чего-то не сделали, не предприняли надлежащих мер (что, несомненно, входило в ваши обязанности). Этот вопрос означает также, что дело нуждалось в специальной организации и что это дело имело некоторое отношение к спрашивающему вас человеку. Классическим примером искажений подобного типа является история про продавца, который спрашивает покупательницу: «Какое платье вы выбрали, мадам, черное или красное?» Продавец уже заранее решил, что интересуется даму. Разного рода искажения встречаются в процессе общения очень часто. Вот только несколько примеров:

- Если вы поразмыслите над этим, то поймете (предпосылка: вы недостаточно размышляли об этом деле, вы вообще плохо умеете думать).
- Почему вы не внесли их в список? (Вы неправильно составили список.)
- Вы такой же медлительный, как Боб (Боб – очень медлительный человек).

Для того чтобы справиться со всем этим множеством искажений, нужна изрядная сноровка. В обычной ситуации вопрос типа «Что заставляет вас думать, что..?» позволит вам выявить те пресуппозиции, которые стоят за каким-то высказыванием вашего собеседника.

Несколько полезных советов

Использование мета-модели даст вам возможность:

- быстро вникнуть в суть дела, отделять реальные проблемы от мнимых;
- «думать на ходу»;
- выявлять «скрытые мотивы»;
- решить самые разные проблемы при помощи последовательно задаваемых вопросов;
- мыслить более четко;
- контролировать собственные чувства, не придавать слишком большого значения поверхностной структуре языка;
- сделать ваше общение более эффективным (будь то беседы с глазу на глаз, групповое обсуждение или письменное сообщение);
- стать более уверенным в себе, избегать натянутости в общении;

- развить способность слушать собеседника;
- научиться определять, что думают и чувствуют другие.

Учиться применять мета-модель на практике следует постепенно. На первых порах не стремитесь много говорить сами – просто слушайте и старайтесь распознать те схемы, о которых шла речь в этой главе. Отмечайте при этом, что вы чувствуете, когда открываете для себя все многообразие истинных значений слов и начинаете осознавать, что язык может отражать лишь их поверхностное значение. Затем начните формулировать – пока только в голове – собственные ответы на схемы мета-модели и также отмечайте, что вы чувствуете при этом. Кроме того, отмечайте те моменты процесса общения, которым вы прежде не уделяли внимания. Затем следует начать произносить сформулированные вами в воображении ответы. Но делать это необходимо крайне осторожно, только убедившись в том, что контакт с собеседником не утрачен и что вы не вызвали у него чувства раздражения или неприязни. Любой неверный шаг при использовании мета-модели неизбежно ведет к потере контакта, не говоря уже об испорченных отношениях. И все время помните, какую цель вы преследуете при общении. У вас всегда есть выбор. Вы можете обратить основное внимание на тот или иной подход, на логику или образное мышление, использовать преимущественно правое или левое полушарие мозга или одновременно оба. Поэтому отберите то, что вам показалось наиболее ценным и полезным, то, что вам пригодится в повседневной жизни. Не забывайте о четырехзвенной циклической модели успешной деятельности – определите, что вам надо, действуйте, будьте в достаточной мере гибкими, будьте готовы к переменам. И так – до тех пор, пока не добьетесь желаемого результата.

Часть четвертая

Личная успешность

Глава 10

Изменение поведения

Эффективное поведение

Ваша личная успешность в конечном счете зависит от того, что вы делаете. Информация – это могучая сила в достижении поставленной цели, но она – не только знание. Информация – то, что вы делаете со своими знаниями, а это уже большая разница. Любой результат, в итоге, достигнут теми или иными действиями, а не возвышенными мечтаниями и размышлениями. Но это улица с двусторонним движением, негативное поведение, конечно же, – особенно в привычных его формах – довольно часто является причиной многих неудач. Даже записные активисты, которых обычно так ценит руководство, могут ошибаться (и завести дело в тупик).

Мы уже неоднократно говорили о важности того, чтобы все действия были ориентированы на стоящую перед вами цель.

Действуем без размышлений

НЛП исходит из того, что большая часть наших поступков бессознательна. В этом легко убедиться, ведь часто мы совершенно не задумываемся над тем, что в тот или иной момент делаем. Это относится, в первую очередь, ко всем привычным действиям – начиная от пробуждения, одевания и умывания, кончая вождением машины и составлением балансового отчета. Таким образом, бессознательное – подводная часть айсберга сознания – некоторым образом связан с теми элементами нашего поведения, которые, по крайней мере в настоящее время, не требуют сознательного размышления. Некоторые психологи утверждают, что таковы более чем 90 % наших действий. Любопытства ради вы можете составить собственный список дел за день и посмотреть, какая часть из них носит автоматический и полуавтоматический характер, а какая требует сознательных усилий. Даже сложная техническая работа может со временем стать рутинной, так что вы уже не будете больше задумываться о своих действиях. И наоборот, напряженное размышление над каким-то сложным моментом деятельности обычно связано с вытеснением из сознания

всех остальных проблем, будь то профессиональные или домашние заботы, в то время как привычные действия осуществляются как бы в «фоновом» режиме и притом с завидной эффективностью.

Как достичь бессознательной компетентности

Способность действовать на «автопилоте» составляет одну из основ личного совершенства. В НЛП применяется термин бессознательная компетентность для обозначения этой важной составной части весьма полезной модели обучения успешности ваших начинаний.

Путем сознательного усилия мы можем удерживать в голове только несколько мыслей или проблем одновременно. Все это особенно очевидно тогда, когда мы еще только учимся играть на пианино, водить машину или работать на компьютере. Компетентность приходит только вместе с практикой, только тогда набор действий преобразуется в некий единый, не требующий отдельного размышления комплекс. Совершенство выглядит естественно – как ваша мать, которой всегда удавалось одновременно справляться со всем этим множеством дел на кухне. Именно так все и должно быть, когда мы достигаем стадии бессознательной компетентности.

Совершение нескольких действий одновременно

Если основная ваша деятельность в данное время не требует полного и безраздельного внимания, сознательных усилий, вы можете в это время заниматься также чем-то другим. Это неоценимо важное обстоятельство. Когда вы играете в теннис, то, вместо того чтобы размышлять о технике совершения удара, вы можете думать о тактических приемах или своей стратегии в этом матче, а это даст вам серьезное преимущество. Если вы будете в состоянии легко и свободно выступать перед аудиторией на конференциях, то сможете больше внимания уделить чему-то иному, каким-то особым аспектам выступления, контакту с аудиторией, тому, что говорили другие ораторы и так далее. Именно эта способность концентрироваться на том, что особенно важно в данный момент, а не на механизмах поведения, и позволяет компетентности дорасти до уровня подлинного совершенства, мастерства.

Высвобожденные таким образом силы пойдут на развитие интуиции и творческого воображения, сообщая вашему мышлению дополнительную глубину и оригинальность. Это также отличительная черта людей, умеющих хорошо и продуктивно общаться. О таких людях говорят: «Она легко ладит со всеми» или: «С ним так легко!» Это и есть общение на уровне бессознательной компетентности.

Генератор нового поведения

НЛП может разными способами изменять наше поведение. Одной из таких техник является весьма популярный способ под названием «Генератор нового поведения», с помощью которого вы можете подвергнуть преобразованию любой не удовлетворяющий вас компонент поведения или вообще создать себе новый стиль. Этот способ основан на уже хорошо знакомых вам трех основных системах сенсорного восприятия: зрении, слухе и осязании. Для подсознания не существует особой разницы между реальным поведением и тем, которое было всего лишь достаточно ярко и живо представлено в воображении. Так, например, если ваши мысли во время какой-нибудь скучной лекции унеслись куда-то далеко, это значит, что в тот момент для вас реальностью была не лекция, а ваши фантазии и созданные вами образы. То же самое можно сказать и о поездке в машине, когда вы совершенно не задумываетесь ни о дорожных знаках, ни о местности, по которой едете, но тем не менее прекрасно помните, о чем думали в тот момент.

Значение данного принципа трудно переоценить. Именно на его основе строятся различные техники визуализации, с помощью которых мы можем оперировать с воображаемым будущим как с реальностью. Этим мы обязаны деятельности правого полушария мозга. С помощью этого «генератора нового поведения» вы сможете обрести уверенность в себе, которая особенно необходима во время выступления на публике или собеседования при приеме на работу. Технику «Генератор нового поведения» вы также можете применить в случае необходимости создания мотивации для совершения какого-нибудь действия, скажем, для того чтобы навести, наконец, порядок на письменном столе или заняться работой, которая прежде вас не слишком воодушевляла. Помимо профессиональной деятельности, данный метод может использоваться по отношению к любому привычному типу поведения,

который вам очень хотелось бы как-то изменить, или для создания некоего нового стиля поведения в спорте, развлечениях или в любой иной сфере, в которой вы несколько неуверенно себя чувствуете.

1. Прежде всего определите, что именно в своем поведении вы хотели бы изменить или какой новый стиль поведения хотели бы приобрести.

2. Опишите его для себя, представьте себе, как вы должны при этом выглядеть, что можете услышать или ощутить.

3. А теперь вообразите себя самого, осуществляющего этот новый стиль поведения в некоторых конкретных ситуациях. Постарайтесь отмечать все, что вы должны при этом увидеть, услышать или почувствовать, а также помните об ответной реакции людей, включенных в ваше «кино». Если вам не удастся представить себя в таких ситуациях, постарайтесь вообразить кого-то из знакомых.

4. Если при этом что-то не будет вас удовлетворять в полученном образе, вернитесь к этим моментам еще раз и постарайтесь исправить их в своем сознании. Добейтесь такого состояния, которое бы полностью вас удовлетворяло.

5. Когда получившаяся «картинка» полностью вам понравится, «войдите» в нее, представьте самого себя, поступающего именно таким образом. И вновь отмечайте все, что вы можете в этой ситуации увидеть, услышать или почувствовать, а также ответные реакции включенных в «картинку» людей.

6. Вы вновь можете что-то изменить в ситуации, вернувшись на стадию 3. Отмечайте при этом любые изменения в своем состоянии, соответствующие изменениям в «картинке».

7. Когда вы будете полностью удовлетворены сконструированным вами представлением, подумайте о том, что могло бы быть сигналом – внешним или внутренним, зрительным, слуховым или осязательным, – который подсказал бы вам, что пора этот новый тип поведения опробовать на практике. Таким сигналом, например, могла бы быть встреча с кем-нибудь, пребывание в определенном месте, ваш выход на сцену при публичном выступлении, внезапная слабость в желудке и т. п.

8. А теперь сделайте все это на самом деле. Представьте себе, что условный сигнал получен, время перемен наступило. Обратите внимание на то чувство удовлетворения, которое вас при этом посетит.

Оказывается, многие из людей, добившихся в жизни значительных успехов, использовали нечто подобное этой схеме, причем она была одним из ключевых моментов их личностного совершенства.

Приобретаем опыт

Теперь нужно выбрать подходящий момент, для того чтобы опробовать новый тип поведения. Эту модель можно применять в самых различных ситуациях, и чем чаще вы ею пользуетесь, тем лучше она работает. Всякий раз, когда перед вами будет возникать необходимость изменения собственного поведения, вы сможете обращаться к модели Генератора нового поведения, и она неизменно будет сообщать вам чувство большей уверенности в себе. Причем эта уверенность будет основываться на реальном опыте, поскольку в этом процессе принимало участие ваше сознание. Чем больше будет у вас подобной «мысленной» практики, тем более уверенно вы в итоге будете себя чувствовать и тем большим опытом пребывания в такого рода ситуациях вы будете обладать. Обретенное таким образом чувство уверенности, в свою очередь, не может не оказать благотворного влияния тогда, когда вы начнете осуществлять действительные перемены в своем поведении. Старайтесь придерживаться в своей деятельности основных правил, которые говорят о необходимости придать вашим представлениям ясность и живость, и постоянно совершенствуйте приобретенные вами навыки.

Как поддерживать себя в форме

Если у вас возникли трудности с выполнением этого задания, то, возможно, вам следует поупражняться в создании достаточно ярких и реалистичных внутренних образов и представлений. Нужны постоянные тренировки для поддержания в форме мыслительных процессов. Другой возможной причиной неудач с предыдущим заданием может быть неправильная постановка цели с позиций критерия «хорошо поставленной цели», а также экологического теста НЛП. Поэтому еще раз обратитесь к соответствующим главам второй части нашей книги. Если при этом выявятся иные внутренние силы, вызывающие нежелательный для вас результат, то следует еще раз пересмотреть свои жизненные приоритеты, а также их взаимоотношение с интересами и целями окружающих людей. Часто

все проясняется на стадии «шага в будущее», когда вы мысленно представляете себе свое будущее поведение и отмечаете свои по этому поводу ощущения. Все подсознательные намерения обычно проявляются уже на этой стадии, по крайней мере, в виде некоего дискомфорта при представлении определенной ситуации.

Эффективность действий зависит также от того, что вы при этом чувствуете, от ваших убеждений и установок.

Глава 11

Обуздание чувств и изменение установок

Обуздание чувств

Итак, чувства влияют на поведение, причем как позитивно, так и негативно. Если вы чувствуете, что вам почему-либо не по себе или что ваше побуждение к действию недостаточно сильно, это непременно отразится на вашем поведении – в течение нескольких часов, возможно, у вас не будет получаться ничего путного. И наоборот, если вы находитесь в хорошей форме и настроены на рабочий лад, то сможете такого натворить... Естественно, ваши действия при этом будут гораздо более эффективными, чем в любое другое время. В обычной ситуации мы можем контролировать наши чувства в такой же незначительной степени, как и свои привычки. Если бы мы могли всегда рационально подходить к своим эмоциям и по своей воле «включать» стимулирующие чувства и настроения, наша жизнь переменилась бы самым радикальным образом.

Эмоциональные переключатели

Прежде всего давайте выясним, насколько подвижны и тонки ваши чувства.

Известно, что, казалось бы, безобидное слово, жест, выражение лица, звук телефонного звонка, запах, ассоциирующийся с определенными воспоминаниями прошлого, даже тот или иной цвет могут легко испортить настроение. Существенную роль (положительную или отрицательную) – могут сыграть разного рода «эмоциональные переключатели». Например, при общении те чувства, которые вызывает у собеседников предмет обсуждения, или чувства, которые они вызывают друг у друга, значат куда больше, чем суть беседы. Поэтому огромное значение имеет умение управлять своими чувствами и чувствами собеседника в процессе общения, особенно в некоторых критических ситуациях.

Упражнение

Как поднять свое настроение за одну минуту

Чем увереннее вы будете чувствовать себя при использовании своего субъективного опыта, своих внутренних представлений, тем лучше вы сумеете управлять своими чувствами и поведением. Попробуйте проделать следующее упражнение.

1. Оцените свое нынешнее состояние (самочувствие и настроение) по десятибалльной шкале. Наивысшая оценка – десять – означает, что вам никогда еще не было так хорошо, а самая низкая оценка, наоборот, говорит о том, что вам никогда еще не было так плохо.

2. Восстановите в памяти какой-нибудь из наиболее приятных моментов в своей жизни, например, когда вам удалось сделать что-то действительно стоящее. Или когда вы получили особое признание своих заслуг (или когда вы по какой-либо иной причине чувствовали себя на седьмом небе от счастья). Постарайтесь восстановить свои переживания как можно более полно. Начните со зрительных образов, затем вспомните звуки и все другие ощущения, связанные с этим приятным событием в вашей памяти. Соберите все свои впечатления вместе и наслаждайтесь ими в полной мере, как будто вы вновь оказались в уже прошедшем времени.

3. Осторожно перенеситесь в настоящее время и вновь оцените свое состояние.

Весьма вероятно, что после выполнения этого упражнения ваше самочувствие заметно улучшится. Таким образом, вы убедитесь, что можете сознательно влиять на свое эмоциональное состояние. Если у вас все же остались некоторые сомнения (например, если изначально вы и так находились в состоянии эйфории), повторите это упражнение, но на этот раз вспомните что-нибудь исключительно неприятное и наблюдайте за своим состоянием. Вывод крайне прост: вы вполне можете контролировать собственные эмоции, если считаете это нужным и знаете, как это сделать.

Чувства и физиология

Чувства имеют еще одну важную особенность, которая дает возможность их контролировать: они довольно тесно связаны с нашим телом. Когда вы заняты какими-то подсчетами или логическими умозаключениями (то есть когда работает в основном левое полушарие головного мозга), ваше лицо неминуемо принимает непроницаемое выражение, как у игрока в покер. Переживаемые вами чувства

отражаются на многих физиологических характеристиках: частоте пульса и дыхания, высоте и тембре голоса, нюансах языка тела и т. д. Итак, даже на базовом уровне существует тесная связь между чувствами и физиологией, причем эта связь носит взаимный характер. Ваши чувства влияют на тело, и, наоборот, состояние тела влияет на то, как вы себя чувствуете. Попробуйте, например, воспроизвести поведение и физиологические характеристики человека, который чувствует себя несчастным, включая его позу и выражение лица. Через некоторое время вы и сами почувствуете себя несчастным. Или же, наоборот, попробуйте сделать так, чтобы почувствовать себя счастливым человеком. Итак, настроение можно изменить, направив мысли в другое русло (это в вашей власти), или изменив поведение (это также в вашей власти), или же – используя оба способа. Теперь вы сможете подкреплять свои действия, направленные на достижение определенной цели, позитивными, побуждающими двигаться дальше чувствами. А они, в свою очередь, будут зависеть от того, что и как вы делаете.

Изменение установок и убеждений

Наши привычные чувства могут легко трансформироваться в некие глубоко укоренившиеся взгляды на различные стороны жизни, которые практически постоянно оказывают влияние на различные аспекты нашего поведения. Поэтому изменение стратегии мышления (скажем, если вы станете более оптимистично, позитивно относиться к жизни) может самым радикальным образом повлиять на всю вашу деятельность. Отношение к миру, как и эмоции, зависит от нашей интерпретации ситуации. Даже появление еле заметного облачка где-то на горизонте можно истолковать совершенно по-разному, в зависимости от того, оптимист вы или пессимист. НЛП расценивает все наши интерпретации собственного поведения как «оправдания». Каждый наш поступок имеет под собой некое оправдание. Что бы мы ни делали, мы нуждаемся в каком-то объяснении или обосновании своих действий, нравятся нам эти действия или нет. Точно так же существуют свои оправдания наших настроений, убеждений, подходов или самооценки. Если вы пролили кофе на скатерть, это можно объяснить тем, что вы переработали и устали, что-то отвлекло ваше

внимание, что вы вообще неуклюжий или же просто совершенно несерьезный человек.

А можно подумать, что вы, возможно, были слишком сконцентрированы на важных мыслях о своей работе или увлечены какой-то своей фантазией. Все имеет свое истолкование или оправдание, характер которого определяется (сознательно или бессознательно) всем комплексом наших убеждений, представлений о жизненных ценностях и о самом себе. Итак, большая часть наших действий носит привычный характер, как правило, они не требуют никаких сознательных усилий, поскольку такой же характер имеют наши убеждения и представления. В итоге получается, что привычные мысли и действия взаимно определяют и питают друг друга. Мы всегда будем склонны поступать в соответствии со своими убеждениями, и, наоборот, наши убеждения отражают характерные черты нашего поведения.

Оправдания

Интерпретации, или оправдания, по существу, определяют собой качество нашей жизни. В самом деле, нас постоянно как бы направляет некий внутренний интерпретатор. Но, прежде чем говорить о способах изменения этого внутреннего интерпретатора, затронем некоторые, имеющие к нему отношение, важные принципы. Каждое оправдание имеет три следующие основные характеристики: степень постоянства, степень конкретности и величину доли личностного компонента. Эта простая модель была впервые описана в фундаментальных работах Мартина Селигмана, посвященных изучению влияния оправданий на поведение человека. Прежде всего, обратите внимание на различия между этими характеристиками, а затем, когда будете выполнять упражнение, выберите то оправдание, которое в наибольшей степени подходит для вашего случая.

Степень постоянства

Оправдание может носить временный или постоянный характер. Такие заявления, как «Все кончено» или «Ты никогда это не доделаешь», являются типичными примерами интерпретаций, имеющих окончательный характер. Напротив, такие выражения, как «Получилось не так, как мы ожидали» или «Случай упущен», носят в

большей степени временный характер. Имеется в виду, что здесь остаются какие-то возможности для изменения в будущем и не все еще потеряно.

Степень конкретности

Оправдания могут носить общий или конкретный характер. Можно привести следующие примеры оправданий общего характера: «Я ничего не могу продать», «Учителя все такие высокомерные», «Я – законченный неудачник». Помните, при анализе мета-модели в главе 9 мы говорили о роли обобщающих выражений? Примером конкретных оправданий могут быть следующие выражения: «Мне не удалось в этом случае продать то-то и то-то» или: «На этот раз я потерпел неудачу». С позицией «На этот раз я потерпел неудачу» наш мозг вполне может справиться, а вот позиция «Я – законченный неудачник» не оставляет никакой надежды. Помимо всего, последнее высказывание является ярким примером «самоисполняющегося» утверждения.

Величина роли личностного компонента

Оправдания могут носить личный или безличный характер. «Я – ужасный неряха», «Я – безответственный человек», «Это я во всем виноват» – все это примеры интерпретаций личного характера. Их безличными эквивалентами могли бы быть следующие выражения: «То, что я делал, получилось неаккуратно», «Мои действия в данном случае были безответственными», «Моя вина состоит в том-то и том-то». Во втором случае вы занимаете более объективную и конкретную позицию по отношению к своему поведению. Теперь вы можете подумать, как следует изменить свое поведение в будущем и стоит ли вообще это делать.

Оправдания временного, конкретного и безличного характера оказывают на наше поведение гораздо меньшее влияние.

чем оправдания постоянного, общего и личного характера. Как вы уже имели случай убедиться на примере мета-модели, поверхностная структура языка довольно часто бывает иррациональной и неточной, поэтому без особого труда можно придать оправданиям как можно менее постоянный, менее общий и менее личный характер. В этом случае вы не только почувствуете себя лучше и не только более

объективно отнесетесь к своему поведению, которое вам не совсем нравится, но и сможете разрушить (изменив характер оправданий) порочную связь между «самоисполняющимися» утверждениями и оправданиями, которые в значительной мере способствуют возникновению мрачных прогнозов относительно самих себя.

Упражнение

Ваш «внутренний интерпретатор»

НЛП предлагает вам эффективный способ изменения своего поведения.

Вы сможете заставить вашего внутреннего интерпретатора работать на вас. При выполнении этого упражнения постарайтесь использовать свое воображение так, как это делает ребенок. Помните, что вы имеете дело с собственным подсознанием, а поэтому обращение к логическому, рациональному (пусть даже и с самой безобидной критикой), скорее всего, не даст никакого эффекта. Вам придется соприкоснуться с такими сторонами своей личности, которые обычно остаются в тени и поэтому с трудом поддаются изучению.

1. Вспомните то время, когда у вас что-то получалось не так, как было задумано.

2. Спросите сами себя, чем это можно объяснить. Внимательно прислушайтесь к своему «внутреннему интерпретатору» и запишите все, что услышите. При этом постарайтесь определить, откуда: извне или изнутри идет этот «голос».

3. Повторите первые два шага на примере двух других эмоционально значимых для вас событий.

4. Теперь посмотрите свои записи и дайте характеристики трем описанным вами интерпретациям. В чем их сходство, а в чем различие?

5. Трансформируйте эти оправдания таким образом, чтобы они стали более оптимистичными. Придайте им временный, конкретный, безличный характер и тем самым отделите себя от собственного поведения.

6. Постарайтесь определить пространственное расположение вашего внутреннего интерпретатора. Возможно, для этого вам

придется проделать это упражнение еще раз. Располагается ли источник ваших оправданий каждый раз в одном и том же месте?

7. Поймите, что ваш внутренний интерпретатор – неотъемлемая часть вас самих. Он помогает вам понимать мир. Оцените его заботу. Вы должны быть благодарны ему за то, что находитесь именно там, где вы есть.

8. А теперь используйте свои внутренний интерпретатор для того, чтобы придать еще более позитивный характер оправданиям трех описанных вами ситуаций. Возможно, вам придут на ум какие-то новые варианты интерпретаций.

9. Представьте себе, что голос исходит из вашего локтя и становится таким же, как у известного телеведущего! А теперь попробуйте мысленно передвинуть источник звука к своему мизинцу. Пусть на этот раз голос будет более дружественным – например, как у хорошо знакомого вам десятилетнего ребенка или вашего любимого персонажа из старого мультфильма. Прислушайтесь к тому, как этот голос произносит новые оптимистические оправдания. Постарайтесь определить, что вы чувствуете в отношении каждого из трех описанных ранее эмоционально значимых для вас эпизодов с учетом их новых толкований. Насладитесь своими ощущениями.

10. Позвольте вашему внутреннему интерпретатору вернуться на то место, где он находился вначале, или туда, где он лучше всего себя почувствовал, но пусть теперь у него будет тот голос, который показался вам наиболее убедительным и приятным. Предоставьте вашему внутреннему интерпретатору полную свободу, пусть он действует инстинктивно, без всякого насилия с вашей стороны. Какая-то важная мысль может появиться в процессе сознательного анализа ситуации или просто из соображений здравого смысла. Что-то другое может прийти на ум как будто само собой. Если же у вас что-то не получается и вы застряли на какой-то одной интерпретации, почему бы вам не представить себе, что ситуация на самом деле была именно такой, какой вы себе ее представляете? Ведь подсознание иногда самым неожиданным образом реагирует на неординарные, неизбитые приемы.

Давайте рассмотрим конкретный пример. Вот несколько вариантов интерпретаций ситуации, когда крупная сделка сорвалась в последний момент:

- Мы всегда проигрываем из-за цены.
- Это моя самая большая неудача.
- А на что еще можно было надеяться при подобных обстоятельствах?
- Я погиб.
- Больше такая выгодная сделка не подвернется.
- Что ж, где-то найдешь, а где-то потеряешь.
- Я так и знал, что этот контракт от нас ускользнет.
- Это – происки завистников.
- А наше предложение все равно было самое лучшее!
- Не вижу никакого смысла в этих официальных торгах.
- Нам следовало бы приложить больше усилий, чтобы не упустить этот шанс.

– Это так похоже на меня: сдаться после такой упорной борьбы! Данные интерпретации отражают разные возможные сценарии. В реальной жизни даже одно-единственное событие может порождать массу различных оправданий. Возможно, вам захочется попробовать как-то изменить свои интерпретации с помощью описанной выше техники. При этом вы прежде всего должны стараться изменить свой подход к ситуации, что в свою очередь вызовет изменения в вашем поведении. Таким образом, ваши шансы на успех значительно увеличатся. «Это моя самая большая неудача» – такая интерпретация может привести вас в совершенно безнадежное состояние, что может явиться причиной еще больших ошибок и неудач в будущем. Интерпретация «Нам следовало бы приложить больше усилий, чтобы не упустить этот шанс» может, напротив, побудить вас к более активным действиям в следующий раз. У вас есть полная свобода интерпретировать то, что вы делаете, или то, что происходит вокруг, каким угодно образом. И лишь немногие из таких интерпретаций (как те примеры, которые мы привели выше) действительно основываются на фактах – остальные же более похожи на суждения, настроения или убеждения. Все они в одинаковой мере субъективны и потому поддаются изменению – и к тому же с явной для вас пользой. Пусть ваш внутренний голос будет на вашей стороне. Это еще одна техника для изменения поведения путем перемены вашего настроения. Особенно она эффективна по отношению к привычному поведению, которое, как вы знаете, не позволяет вам добиться желаемых

результатов («И для чего я все это делаю?») и которое, какие бы вы сознательные усилия не предпринимали, вам не удастся изменить. Вы словно заперты в нем. Возможно, что новая интерпретация поможет вам выйти из этого затруднения. В итоге вам не придется отказываться от привычного стиля поведения, точнее, вы достигаете своей цели, но куда более приятным образом. Задавая более позитивную и оптимистичную интерпретацию всему, что делаете, вы сможете стать и более целеустремленным человеком.

Стимулирующие и расслабляющие убеждения

Позитивный подход, как мы уже видели, может дать поразительные результаты, в то время как пессимистические убеждения – просто фантастика! – осуществляются как бы сами собой. Наши убеждения функционируют таким же образом, как и безусловные команды для автоматов. Они определяют собой каждое действие и настроение, от них зависит, в конечном счете, попадем ли мы в цель или промахнемся. Все дело в том, как вы воспринимаете происходящее. И только от вас зависит, какую перспективу выбрать. Убеждение и ценности – это даже более устойчивые компоненты сознания, чем подходы и настроения, которые могут постоянно меняться. Если вы в чем-то убеждены, то и поступаете так, как если бы это было самой подлинной правдой. А потому, если вы будете убеждены в том, что сможете это сделать, что поставленная цель вам по плечу, что вы заслужили ее, – это, в свою очередь, послужит гарантией реальности ее достижения.

Неверное истолкование опыта

Наши убеждения зарождаются в детстве и могут быть результатом влияния авторитетов, повторяющихся ситуаций или же – довольно часто – различных травм. Обычно они представляют собой некоторые генерализации (обобщения) произошедшего в нашем прошлом и основаны на интерпретации приятных или болезненных воспоминаний. В убеждениях воплощаются наши представления о наилучшей стратегии выживания и достижения поставленных целей. Так уж получается, что мы не можем сознательным образом контролировать то, во что верим, каковы бы ни были причины и следствия наших убеждений. Мы забываем о том, что убеждения – не

более чем наше восприятие событий, к тому же с ограниченным сроком годности. Но ведем себя так, будто это и есть самая подлинная реальность.

Убеждения придают смысл и значение всем нашим делам и поступкам. Поэтому никакие действительные перемены в поведении не могут не затронуть и его основания – убеждений.

Современные психологические исследования людей, страдающих расстройством множественного раздвоения личности, показали, что при перемещении их сознания от одной личности к другой существенно меняются даже физиологические параметры – вплоть до появления или исчезновения симптомов диабета и гипертонии. Потому, каковы бы ни были причины и истоки наших верований и убеждений, даже если они действуют на уровне подсознания, убеждения есть нечто весьма реальное.

Поверьте в свою цель

Но прежде чем довериться даже самой великой в мире стратегии, вам необходимо поверить, что вам это по плечу. Вера в собственные силы и способность реализовать поставленную цель значат для конечного успеха деятельности гораздо больше, чем все психологические техники и благоприятные внешние обстоятельства вместе взятые. Убеждение в том, что решение проблемы все-таки существует, служит мощнейшей движущей силой и помогает включить столь необходимые подсознательные ассоциации.

Каждому воздается по вере его.

Поверьте в себя

Вера в себя и собственные силы особенно важна, когда речь заходит о личной успешности. Ваше представление о самом себе, самооценка, имеет непосредственное и определяющее влияние на все компоненты поведения. Одна-единственная мысль (например: «Я – хороший организатор» или «Я не умею концентрироваться») способна оказать существенное воздействие на всю вашу деятельность в целом и на ее результаты. В отличие от настроений, которые легко могут меняться на протяжении дня (например, под влиянием встречи с кем-либо), убеждения носят гораздо более устойчивый характер. Убеждения универсального характера, такие как «Жизнь – это...»,

«Люди таковы, что...», «Я такой, что...», могут оказать самое существенное влияние на наше поведение. Используя привычную аналогию с айсбергом, можно сказать, что поведение – это видимая, надводная часть айсберга, настроения и установки находятся несколько ниже уровня поверхности воды, а ценности и убеждения лежат глубоко под водой. Чем глубже то или иное убеждение, чем в большей степени оно относится к сфере подсознания, тем большее воздействие оказывает это убеждение на наше поведение.

Те, кто игнорирует «подводные» части айсберга, совершают ошибку. Если вы твердо убеждены, что какая-либо чрезвычайно сложная проблема все же имеет решение, это дает вам шанс на то, что решение все-таки будет найдено. Кроме того, следует помнить, что такие утверждения, как, например, «Мне не удаются выступления перед большой аудиторией», как правило, реализуются как бы сами собой. Убеждения оказывают чрезвычайно сильное воздействие на наше поведение, от них зависит успех всех наших начинаний. К счастью, мы можем изменить свои убеждения таким образом, чтобы они в большей степени соответствовали нашим сознательным намерениям.

Верить или не верить в возможность того, чего вы хотите, – зависит только от вас самих. Убеждения обладают свойством сбываться как бы сами собой. Поэтому очень важно заставить убеждения работать на нас – позитивные, побуждающие к действию убеждения способствуют достижению целей без напряжения и без видимых усилий.

Свидетельства верности убеждениям

Всегда можно постараться найти свидетельства верности личных убеждений. Например, убеждение «Я привлекательный человек» может быть подкреплено следующими свидетельствами: «Я легко могу завести разговор с незнакомым человеком», «У меня много друзей», «У меня прочный и устойчивый брак», «Я сделал успешную карьеру». Чем больше у нас таких свидетельств и чем в большей степени они подкрепляются чувственным опытом (мы легко можем представить себя делающим это), тем более сильными будут стоящие за ними убеждения. Каждому личному опыту соответствуют свои убеждения, например: «Я – неорганизованный человек» или «Я – настойчивый,

уверенный в себе человек». Для того чтобы изменить те или иные убеждения, необходимо изменить множество укоренившихся в вашем сознании правил, всю структуру сознания, иначе одни ваши действия будут вступать в противоречие с другими. Поэтому, для того чтобы определить, действительно ли вы движетесь в желаемом направлении, необходимо сделать следующее:

- четко определить собственные убеждения;
- подумать, способствуют ли они достижению избранной вами цели;
- постараться понять, какие установленные вами правила поведения основываются на данных убеждениях;
- при необходимости замените одни свои убеждения другими, в большей степени соответствующими стоящим перед вами целям.

Определение убеждений

Прежде всего, следует четко определить свои убеждения. Как уже было отмечено, те правила поведения, которые являются логическим следствием убеждений, отражаются, прежде всего, в действиях – от этих правил зависит выбор тех или иных конкретных поступков. Составьте список действий, совершенных вами в течение дня, и подумайте, нельзя ли определить, какое убеждение лежит в основе каждого из этих действий. Например, когда вы холодным зимним утром выбираетесь из теплой постели, за этим действием может стоять убеждение в том, что это первейшая обязанность каждого человека и что, хорошо потрудившись, вы и заработаете хорошо, а также сможете позаботиться о своей семье и принесете пользу своей фирме. Кроме того, в этом случае вас может побуждать к действию стремление упорядочить свою жизнь, желание послужить примером для других и т. п. Определите сами, что из перечисленного имеет к вам отношение.

Теперь вы без труда сумеете проанализировать подобным образом другие действия из вашего списка. Через некоторое время вы заметите, что выявленные вами убеждения начинают повторяться. Это естественно, поскольку их не может быть бесконечное множество (хотя число соответствующих этим убеждениям правил может быть гораздо большим).

Некоторые наиболее типичные примеры негативных убеждений.

- Я неловко себя чувствую в больших компаниях.

- Я чувствую себя одиноким.
- Я плохо запоминаю имена.
- Я легко забываю даже важные вещи.
- Я не могу долго концентрировать свое внимание на чем-либо.
- Я никогда не смогу быть начальником.
- Мне не даются технические дисциплины.
- Я медленно читаю.
- Я такой же упрямый, как и мой отец.
- Я никогда ничего не успеваю сделать вовремя.

Отбор стимулирующих убеждений

На следующем этапе надо решить, насколько вас удовлетворяют собственные убеждения. При этом необходимо помнить, что большинство этих убеждений действует на бессознательном уровне и имеет многолетнюю историю развития. Вы должны ответить себе на главный вопрос – насколько ваши убеждения соответствуют конкретным поставленным вами целям и способствуют их достижению.

Здесь мы имеем дело с так называемыми (в терминах НЛП) стимулирующими и ослабляющими волю убеждениями. Характер убеждения определяется конкретной ситуацией, в которой оно проявляется. Например, такое негативное убеждение, как «Я не могу провести прямую линию», может не оказывать на вашу работу никакого серьезного влияния до тех пор, пока от вас не потребуются умения рисовать или чертить.

Упражнение

Как преобразовать ослабляющие волю убеждения в стимулирующие

Итак, каким же образом можно изменить те убеждения, которые мы определили как ослабляющие волю и затрудняющие продвижение к поставленной цели?

1. Прежде всего, определите, какое из ваших убеждений больше всего ослабляет вашу волю к победе, и подумайте, что вы хотели бы в нем изменить.

2. Затем решите, чем можно заменить это убеждение (желательно, чтобы новое убеждение было выражено в позитивной форме). Удостоверьтесь, что это именно ваше убеждение (а не чье-либо) и что вы в силах его изменить, если захотите. Обратите внимание на то, чтобы ваше новое позитивное убеждение было выражено в динамической, а не в статической форме. Например, лучше считать, что вы совершенствуете свое умение произносить речи на публике, чем утверждать, что вы прекрасный оратор. Проверьте экологию этого утверждения.

3. Приготовьте 6 листов бумаги стандартного формата А4, напишите на них фразы, фиксирующие каждую из шести стадий изменения убеждения: нынешние убеждения, готов к критике, музей прежних убеждений, желаемые убеждения, готов к принятию новых убеждений, святое.

4. Разложите карточки (формата А4) на полу против часовой стрелки.

5. Переходите от одной таблички к другой, пытаясь всякий раз как можно более реалистично представить себе переживания, соответствующие каждой ситуации. Например, вспомните, что вы чувствовали, когда сомневались в каком-нибудь человеке («готов к новым убеждениям»). Или вспомните какое-либо свое прежнее убеждение, которое в настоящее время не оказывает практически никакого влияния на вашу жизнь («музей прежних убеждений»). Вспомните ситуации, в которых проявлялись какие-то особо значимые для вас «святые» убеждения. Такие представления являются своего рода «якорем» для каждой из перечисленных стадий убеждений.

6. Находясь в положении «нынешние убеждения», вновь вспомните убеждение, ослабляющее вашу волю.

7. Теперь переместитесь в положение «готов к критике» и подумайте, какие критические замечания вы можете сделать по поводу этого ограничивающего вас убеждения.

8. Теперь вспомните свои прежние убеждения и вновь представьте себе ослабляющее вашу волю убеждение, но теперь все они – в прошлом.

9. Оставьте эти убеждения там, где они и должны быть – в «музее прежних убеждений», и перейдите к «желательным убеждениям». Представьте, что вы уже обладаете этими убеждениями.

10. Затем переместитесь в позицию «готов к изменению убеждений» и представьте себя готовым к подобному изменению.

11. Вместе со своими новыми убеждениями перейдите к «святому» и при этом отметьте, насколько значимы и приемлемы для вас эти новые убеждения.

12. И наконец, помня о тех ощущениях, которые вы пережили в положении «святое», вновь переместитесь в положение «нынешние убеждения», также отмечая при этом все возникающие ощущения и изменения настроения.

Если вам будет удобнее, измените термины или какие-либо другие детали, следите только, чтобы ни один из основных этапов преобразования убеждений не был пропущен. Важно также помнить о том, что самочувствие неразрывно связано с поведением (и поэтому может измениться вследствие изменения положения тела или физиологических характеристик). Описанное упражнение можно использовать для преобразования практически любого убеждения. Чем более сильными будут ваши переживания на каждом этапе, тем лучших результатов вы достигнете.

Глава 12

Моделирование стратегий успеха

Целенаправленное поведение невозможно при отсутствии тщательно продуманной стратегии. Выработка определенных стратегий мышления является неотъемлемой составной частью процесса моделирования. Взгляните на ребенка, отец которого – футбольный фанат. Естественно, такой ребенок будет пытаться подражать отцу, неосознанно моделировать его поведение. То же самое будет происходить, если ребенка окружают художники, портные, любители чтения, плавания, велосипедных прогулок и т. п. Значительное влияние на формирование мировоззрения и, соответственно, определенного типа поведения оказывает телевидение. При этом моделируется не только позитивное поведение, но и негативное, асоциальное. НЛП позволяет придать моделированию более позитивный и сознательный характер.

Прежде всего, каждому из нас необходимо научиться представлять себя на месте другого. В терминах НЛП это называется перцептуальным сдвигом и означает такой способ восприятия, при котором вы как будто видите мир глазами другого человека и слышите его ушами. Например, вы можете стать более внимательным слушателем, а не пытаться все время говорить сами, как вы привыкли. Можете начать иначе реагировать на обстоятельства или совершать нехарактерные для вас поступки, – иными словами, вы можете начать делать все то, чего вы ждете от других. Мы часто поступаем так, когда по-настоящему кому-то сочувствуем: «Я знаю, что ты сейчас чувствуешь». Это и есть первый шаг на пути обучения: наблюдайте за кем-либо, представьте себя делающим то же самое, а затем попытайтесь сделать это в действительности.

Часто бывает так, что люди, поведение которых вы моделируете, и сами не осознают, как у них все так хорошо получается. Поэтому необходимо выявить те стратегии, которыми пользуются эти люди. Помните о том, что настоящее совершенство невозможно без бессознательной компетентности и не удивляйтесь, что даже самые выдающиеся люди, как правило, не могут рассказать о своих действиях больше, чем простой человек с улицы.

Как только вы научитесь делать то же самое, что и ваша модель, пусть с некоторой скидкой на ваш пока еще небольшой опыт, вам необходимо будет подумать, как можно изменить позаимствованную вами стратегию, чтобы она в наибольшей степени подходила именно вам. Внося те или иные изменения и анализируя полученные результаты, вы сможете отказаться от тех стратегий, которые вам не подходят.

Ранее мы обсуждали один из основных принципов НЛП: «карта реальности» – еще не есть сама реальность. Различные способы восприятия мира находят свое отражение в стратегиях мышления и поведения, от которых зависит успех нашей деятельности. При описании стратегий удобно воспользоваться аналогией с поварским искусством. Прежде всего, необходимы определенные ингредиенты – реальные или воображаемые, – соответствующие используемым нами системам восприятия (зрительные, слуховые и тактильные образы), которые и составляют то, что называется человеческим опытом. Затем следует определить оптимальные количества каждого из этих ингредиентов – субмодальности. Это напоминает настройку телевизора: добавить яркости или контрастности, убавить звук и т. д. Кроме того (об этом знает повар), важно, в каком порядке все эти ингредиенты добавляются в блюдо в процессе его приготовления. Соответственно, большое значение имеет последовательность шагов, которые мы предпринимаем для достижения поставленной цели. Например, как мы уже отмечали, некоторым людям необходимо многое узнать, для того чтобы они смогли делать что-либо или обладать чем-то. Подобная последовательность шагов, или синтаксис стратегии, должна быть тщательно продумана заранее, еще до начала какой бы то ни было деятельности. Эти три фактора – что делать, до какой степени и в каком порядке – и составляют основу любой стратегии и эффективного моделирования.

Процесс моделирования

Сам по себе процесс моделирования чрезвычайно прост. Четко определите, чего вам не хватает, чтобы подняться в чем-либо на более высокий уровень, и выберите себе подходящую модель – человека, который преуспел в интересующей вас области деятельности. Затем представьте, что этот человек мог думать в самом начале своего пути к

успеху, так же, как вы вызываете у себя воспоминания об определенных событиях и те чувства, которые когда-то были связаны с этими событиями. С чего этот человек начинал? Что он делал затем? Постарайтесь представить повлиявшие на действия этого человека образы, звуки и ощущения и их характеристики (субмодальности).

Например, человек быстро считает в уме. Что конкретно при этом происходит? Видит ли он при этом какие-то числа?

Если да, то каких они размеров, какого цвета, откуда появляются? Похожи ли эти числа на неоновые огни или же они как будто написаны мелом на доске? И так далее. В одном подобном случае человек довольно точно описал мне, какими он видит числа (какого они цвета и т. п.) Кроме того, он рассказал, что те числа, которыми ему удается легко оперировать, четкие и яркие, тогда как те, с которыми трудно управиться, расплывчатые и бледные. У этого человека был целый мир чисел, в котором он прекрасно ориентировался, что и являлось основой его замечательных навыков быстрого счета.

А что можно сказать о звуках? В некоторых случаях люди ведут некий внутренний диалог. При этом большое значение имеет язык этого диалога и участвующие в нем голоса, которые, например, могут проговаривать им таблицу умножения. Кроме того, еще есть и ощущения. Иногда люди просто чувствуют, как правильно решить ту или иную проблему. В этом случае также необходимо четко определить модальность и субмодальности конкретного ощущения. Действительно ли это физическое ощущение или это внутренний образ? Каковы характеристики этого ощущения?

Любое сложное действие (например, арифметическое вычисление или грамотное составление фразы) обычно представляет собой процесс, в котором участвуют все три системы репрезентации. Из этого следует, что последовательность шагов, или синтаксис, имеет очень большое значение. С чего начинается процесс представления – с неких произносимых внутренним голосом инструкций, которые сменяются затем картинками, что в конце концов приводит к ощущению правильности действий? Или же человек видит комментарии в виде «бегущей строки» под сменяющимися одна другую картинками? Это яркий пример «отличий, которые сами порождают отличия». Процесс моделирования должен быть достаточно многосторонним. Кроме того, вы должны допускать возможность

ошибок. Главное – не упустить ничего важного в моделируемых стратегиях. Если это условие будет выполнено, вы обязательно добьетесь успеха.

Выявление стратегий

Чтобы научиться выявлять стратегии, вы должны в достаточной мере развить в себе сенсорную чуткость. Вряд ли вы сразу же получите четкие и ясные ответы на свои вопросы. Скорее всего, эти ответы будут весьма расплывчатыми или напоминающими головоломки. Поэтому вам придется интерпретировать их при помощи невербальных подсказок (см. рис. 4 в главе 7). Научившись правильно и быстро понимать эти подсказки, вы сможете полагаться на них больше, чем на произносимые людьми слова. Кроме того, вы можете обратиться к мета-модели – этому мощному инструменту языкового анализа, позволяющему максимально глубоко проникнуть в смысл сказанного. Если человек не знает, что произойдет с ним дальше, но говорит при этом, что все остальное кажется ему совершенно ясным, обратите внимание на движения его глаз. Если этот человек поднимает глаза вверх, то, скорее всего, он представляет в это время некие зрительные образы. Тогда осторожный вопрос «Не видите ли вы, что может прояснить ситуацию?» поможет сдвинуть дело с мертвой точки. Движение глаз вверх и вправо происходит при формировании зрительных образов, что в данном случае, скорее всего, связано со зрительным представлением желаемого результата.

Конкретные стратегии

Анализ различных вариантов мотивационных стратегий позволяет нам довольно быстро понять, что не существует правильного и неправильного пути. Два человека могут использовать совершенно разные стратегии и при этом они могут достигнуть высокого уровня совершенства. Однако при обучении правописанию, быстрому счету в уме и в других подобных типичных случаях определенные схемы могут повторяться у многих людей, образуя некие стандартные стратегии, в которых индивидуальные особенности не имеют существенного значения. Таким образом, мы получаем возможность говорить о стратегии «грамотного человека» в целом.

Правописание

Анализ стратегий, используемых при изучении правил орфографии, является удачным примером для нашего исследования, отчасти потому, что грамотные люди, как правило, придерживаются сходных стратегий, отчасти же потому, что в этой области проводилось довольно много интересных исследований, в том числе анализ причин дизлексии. Поскольку все мы первоначально знакомимся с языком, проговаривая слова и звуки, казалось бы, наибольших успехов в правописании должны добиваться люди аудиального типа. Но в действительности это не так, поскольку приобретение навыков правописания базируется, в основном, на визуальных техниках. Хуже всего дело с правописанием обстоит как раз у тех, кто полагается на звучание слова. Грамотные люди говорят, что они видят зрительный образ слова, который кажется им знакомым, правильным. Это проверенная, хорошо зарекомендовавшая себя стратегия, так что если у вас есть проблемы в области правописания, вы можете решить их с ее помощью:

1. Несколько секунд смотрите на то слово, написание которого вы хотите запомнить.

2. Отведите взгляд, посмотрите вверх и влево, стараясь визуализировать это слово. Потом вновь посмотрите на него и отметьте свои ошибки. Повторяйте эти действия до тех пор, пока не сможете легко визуализировать правильно написанное слово. При этом перемещайте взгляд вверх и влево, немного отдаляя образ от себя. Вы можете представить интересующее вас слово написанным фломастером на листе бумаги или же мелом на доске – попробуйте сами выбрать то представление, которое лучше всего поможет вам запомнить это слово.

3. Вновь отведите взгляд, представьте зрительный образ слова и запишите его. Если вы допустили ошибку, вернитесь к стадии 1 и повторите весь процесс еще раз.

4. Попробуйте прочитать зрительно представленное вами слово «задом наперед» (что фонетически сделать практически невозможно).

Вот еще несколько коротких советов.

Разбейте длинные слова на несколько коротких так, чтобы можно было запоминать два-три коротких слова вместо одного длинного. Таким образом можно справиться даже с самыми сложными словами. При этом старайтесь увидеть все слово целиком. Вы можете не только

представлять себе процесс написания слова, но и просматривать в воображении некий фильм. И как бы со стороны наблюдать за тем, как вы в нем пишете слово – фломастером на листе бумаги или мелом на доске. Попробуйте услышать скрип фломастера по бумаге или мела по доске. Этот прием позволяет сделать представления более реальными и способствует лучшему запоминанию. Используйте при создании зрительных образов свой любимый цвет. Выберите ту обстановку, которая наиболее приятна: может быть, вы будете в воображении писать на стене у себя на кухне или на мокром песке где-нибудь на пляже. Но постарайтесь избежать при визуализации негативных школьных воспоминаний.

Пойдите дальше и поработайте с субмодальностями представлений, касающихся навыков, которыми вы хорошо владеете (например, представьте, что вы играете в свою любимую игру или готовите свое «фирменное» блюдо). В этом случае обратитесь к списку субмодальностей на стр. 34 и определите, какие из них способствуют лучшему запоминанию, а затем примените это знание на практике. Но даже если вы не задействуете субмодальности, использование базовой стратегии визуализации наверняка сразу же дает хорошие результаты.

Практика моделирования

Почему бы теперь вам самим не попробовать свои силы? Например, вы можете попытаться научиться быстро считать в уме. Понаблюдайте за каким-нибудь человеком, которому хорошо это удается, и попробуйте понять, как он это делает. Видит ли он при этом числа? На что они похожи? Какого они цвета, и что может означать этот цвет? Действительно ли он ощущает каждое число как-то по-особому? Слышит ли он при этом какие-нибудь звуки? И так далее. Вновь рекомендую вам обратиться к списку субмодальностей, приведенному в главе 5, если в этом возникнет необходимость. Имейте в виду, что, как и в рассмотренном нами выше случае с правописанием, при приобретении навыков быстрого счета в уме могут быть выработаны разные стратегии, хотя их некоторые основные черты, скорее всего, будут повторяться. Попробуйте применить на практике все эти стратегии. Даже если какие-то из них вам не подойдут, вы приобретете ценный опыт. Возможно, вам потребуется всего лишь незначительно изменить характер своих

действий, например, перенести центр тяжести на другую модальность или немного «подправить» субмодальности. А может быть, вам придется полностью отказаться от привычного образа действий, если вы решите следовать гораздо более эффективной стратегии. Но в любом случае вам потребуется некоторая практика, для того чтобы вы привыкли к новой стратегии и достигли уровня бессознательной компетенции.

Творчество

Вопросам, касающимся выработки стратегий творческой работы, в НЛП всегда уделялось большое внимание. Роберт Дильц, ведущий теоретик и практик НЛП, разработал модель стратегии деятельности Уолта Диснея, человека, который обрел всемирную известность благодаря своим фильмам. Давайте рассмотрим эту модель. Основной акцент в ней делается на следующем обстоятельстве – в зависимости от момента и от ситуации человек склонен либо творчески, либо реалистично, критически подходить к делу. Признание наличия многих составных частей в каждой человеческой личности чрезвычайно важно для НЛП. Доказано, что если эти части работают несогласованно, увеличивается частота возникновения конфликтов и уменьшается эффективность деятельности человека в целом. Хорошо же согласованная работа этих частей способствует достижению совершенства.

Упражнение

Стратегия Диснея

Стратегия Диснея основана на том, чтобы дать возможность каждому из трех «персонажей» (мечтателю, реалисту и критику), существующих в вашем сознании, внести свой вклад в общее дело.

1. Подумайте, в чем бы вы хотели добиться успеха. Чтобы убедиться в эффективности предлагаемой стратегии, вы должны применить ее при решении какой-либо сложной личной или профессиональной проблемы или при выполнении какого-либо трудного, даже рискованного задания. Приготовьтесь представить себя поочередно каждым из трех воображаемых персонажей: мечтателем, реалистом и критиком.

2. Прежде всего вспомните о том времени, когда вы были полны творческой энергии и новых идей. Этот период может быть связан с вашей бывшей работой или с каким-нибудь серьезным увлечением. Посмотрите на окружающий мир глазами мечтателя и попробуйте воспроизвести свои переживания со всей возможной достоверностью. Как и при использовании ранее описанных техник, пропустите воспоминания через все модальности, а затем соберите полученные зрительные, слуховые и тактильные образы вместе таким образом, чтобы у вас возникло полное ощущение присутствия в ситуации, которую вы представили. Это ощущение послужит своего рода якорем для будущего опыта. Если вы не можете представить в какой-либо ситуации самого себя полным творческой энергии, вообразите на своем месте какого-нибудь известного вам творческого человека и попытайтесь ощутить то же самое, что должен чувствовать в это время он. После этого займите свою прежнюю позицию.

3. Затем мысленно перенеситесь в то время (в ту ситуацию), когда вы были осторожным, хорошо организованным реалистом. Возможно, это было тогда, когда вы работали над каким-то важным проектом. И вам приходилось решать множество сложных практических задач. Если хотите, вы можете представить себе других людей, обладающих такими же качествами. Когда ваше представление достигнет достаточной степени яркости, войдите в образ реалиста, связывая при этом свое состояние с определенным положением своего тела в пространстве. После этого вернитесь обратно.

4. И наконец, займите позицию критика. Вспомните те ситуации, когда вы обнаруживали слабые места в аргументации и решениях оппонентов. Если вам трудно будет представить себя самого в подобной ситуации, то вокруг всегда найдется достаточно критически настроенных людей, которые смогут послужить вам хорошим примером. Представьте себя в образе критика и зафиксируйте свои ощущения, после чего займите изначальную позицию.

5. Теперь, когда вы располагаете тремя рассмотренными выше позициями, можно приступать к рассмотрению проблемы. Переместитесь в позицию мечтателя и представьте себе все известные вам творческие варианты решения этой проблемы. Не ограничивайте себя дополнительными требованиями осязаемости или чувственной визуализации – пусть мысли текут совершенно непринужденно,

опираясь на тот подкрепляющий их опыт творческого состояния, который вы только что испытали. На этой стадии не должно быть никаких оценок и никакой критики, так что ни одна идея не должна быть отвергнута. При этом можно пользоваться языковыми структурами типа: «а что, если» или «интересно, правда ли...», представляя себе, что вы могли бы в этой ситуации сказать или сделать, если были бы уверены в успехе. Этот опыт может быть весьма приятным, а потому постарайтесь получить побольше удовольствия от своих грез, а заодно и изучить собственное творческое состояние в такой же степени, в какой вы знаете свое любимое кресло в гостиной. Когда вы исчерпаете все свои творческие идеи, выйдите из этой позиции.

6. Затем займите позицию реалиста и начните воплощать свои фантазии в жизнь. Подумайте, какие ресурсы и время вам понадобятся, какие дела вам придется организовать. Спросите себя: «Как я все это буду делать?» и ответьте на свой вопрос предельно прагматично и реалистично. Затем вернитесь в изначальную позицию.

7. После этого займите позицию критика и не пожалейте усилий для того, чтобы обнаружить все возможные препятствия. Что вы не учли? Что еще может быть не так? Какой отдачи от своих действий следует ожидать? Будьте критичными в той мере, в какой сочтете нужным. Постарайтесь мыслить при этом конструктивно и не забывайте о своей цели – решении конкретной проблемы. Затем снова вернитесь в нейтральную позицию.

8. Теперь вновь займите позицию мечтателя, чтобы еще раз обдумать новые творческие идеи, но на этот раз обращайтесь внимание на практическую сторону дела и на сделанные вами ранее критические замечания. Постарайтесь творчески подойти к препятствиям и различным обстоятельствам, ограничивающим свободу ваших действий.

9. Продолжайте выполнять описанные действия до тех пор, пока проблема не будет полностью решена. Вполне вероятно, что на месте уже решенных проблем будут возникать новые и что творческой фантазии вашего мечтателя не будет предела, особенно если не ограничивать его преждевременной критикой. Ваш внутренний критик со временем станет делать все меньше и меньше серьезных замечаний, но они каждый раз будут все более конкретными и точными. Ваш

внутренний организатор-реалист поможет реализовать все тщательно продуманные вами решения. Со временем ваши внутренние «персонажи» станут работать все более согласованно и четко. Помните о том, что три эти «персонажа» должны, объединив свои усилия, справиться с проблемами, а не конфликтовать между собой. Так что реалист и критик не должны отрицать мечтателя, а тот не должен избегать критики, а конструктивно реагировать на нее. Многие из вас, наверное, знают, что чрезмерная самокритика (самоедство) самым пагубным образом влияет на вашу самооценку, а следовательно, и на эффективность всей вашей деятельности в целом.

На примере стратегии Диснея лишний раз убеждаешься в том, что в любой ситуации есть место творчеству, в равной мере как реализму и критике. Творческое начало связано в основном с правым полушарием головного мозга, которое, к сожалению, у большинства людей используется не в полную силу. Это обстоятельство позволяет понять причину исключительного успеха стратегии Диснея, использование которой является прекрасным примером моделирования в НЛП.

Потенциальные возможности применения данной стратегии поистине безграничны. Она – универсальна. Ее можно с успехом использовать и в отдельных нестандартных случаях. Эту стратегию можно применять индивидуально, в парах или в группе. Преимущество работы в группе заключается в том, что все ценные идеи, предложенные членами группы, можно сразу же фиксировать, так что ни одна идея не пропадет.

Переход из одного состояния в другое

Для критически настроенного человека весьма интересными и полезными могут оказаться наблюдения за тем, как при переходе людей из одного состояния в другое меняются их физиологические характеристики. Например, поза и тон голоса могут меняться практически мгновенно. Наблюдая за другими, вы сможете многое открыть в самом себе, особенно если до сих пор вы считали, что лишены творческой энергии или что вам не хватает реализма, или что вы плохой организатор. Вы можете несколько модифицировать модель стратегии Диснея – например, у себя дома используйте различные комнаты или кресла для обозначения разных позиций. Но помните о необходимости соблюдения следующих важных правил НЛП:

- Каждой позиции должен соответствовать некий осязаемый «якорь», такой, чтобы он неизменно ассоциировался у вас с определенным состоянием (так же, как любимое кресло ассоциируется у вас с отдыхом).

- Прежде чем войти в какое-то новое состояние, выйдите из предыдущего (поэтому целесообразно использовать для различных состояний и разные положения в пространстве). В противном случае существует опасность прихватить с собой элементы прежнего состояния при переходе в новое, «сесть на два стула сразу».

- Как можно больше практикуйтесь (так же, как и при освоении любой другой техники) и будьте гибкими. Модель стратегии Диснея можно применять в самых различных случаях – и по отношению к людям, и по отношению к процессам, медленным или быстропротекающим.

Все это не более чем модели и приемы, на практике же вы вольны думать так, как считаете нужным, и менять точку зрения по своему усмотрению. Цель проведенного выше упражнения – помочь вам научиться в случае необходимости мгновенно переходить из одного состояния в другое (например, в случае внезапной опасности). Если вы сумеете представить себя входящим в какую-то определенную комнату или сидящим в каком-то определенном кресле, эти представления смогут вызвать у вас такие же ассоциации, как и реальные физические действия. Умение создавать для себя подобные подкрепляющие «якоря» является необходимым условием процесса обучения.

Моделируем себя самого

Ранее мы рассматривали моделирование как выявление стратегий деятельности людей, достигших совершенства в какой-либо области, и воспроизведение этих стратегии в своей деятельности. Модель стратегии Диснея, однако, наглядно показывает, что мы можем основываться и на собственных воспоминаниях. Внутри любого из нас находятся мечтатель, реалист и критик, которые при определенных условиях могут действовать нам во благо. Таким образом, каждый из нас располагает внутренними ресурсами, необходимыми для повышения эффективности своей деятельности. Если вы когда-нибудь имели сильную побудительную мотивацию, были уверены в себе, если вам казалось, что все зависит только от вас, если вы были

изобретательными, настойчивыми и готовыми к осмысленному риску, тогда вам не нужно искать пример для подражания. Просто перенесите одну из своих эффективных стратегий в новую сферу деятельности. Например, из области спорта – в профессиональную сферу. Успешность в работе перенесите домой, из частной жизни – в общественную, и наоборот. Научитесь оценивать достоинства эффективных стратегий вне зависимости от тех или иных конкретных обстоятельств.

Подобно рецепту миндального пирожного или правилам перехода через улицу, стратегии могут быть использованы всеми. Необходимым условием личной успешности является умение находить в наибольшей степени подходящие вам стратегии в своем личном опыте или в опыте других людей. И отбрасывать те стратегии, которые недостаточно эффективны для достижения стоящих перед вами в данный момент целей.

В умении использовать модели для изменения стратегий заключается суть так называемого ускоренного обучения. Мы можем существенно ускорить обычно довольно вялотекущий процесс обучения, применив собственные эффективные стратегии. Так же мы можем использовать опыт других. Хотя, конечно, при этом не приходится рассчитывать на то, чтобы сразу же достичь их уровня. Каждый из нас способен научиться пользоваться обеими половинами своего мозга, более эффективно использовать внутренние ресурсы и таким образом добиваться исключительных успехов.

Часть пятая

Творческий подход к решению проблем

Глава 13

Использование для мышления обоих полушарий головного мозга

Стадии процесса мышления

Рассмотрение стадий мышления может оказаться весьма полезным. Эти стадии не обязательно должны быть строго последовательными, но нам важно знать, каким образом действуют различные «операционные» системы головного мозга и каким образом индивидуальный процесс мышления соотносится с универсальными мыслительными стратегиями.

Подготовка

Стадия подготовки соответствует этапу планирования какого-либо проекта и включает в себя определение проблемы, сбор данных и принятие основных допущений. Эта стратегия во многом сходна с первой стадией четырехзвенной циклической модели успеха, рассмотренной нами в части первой, на которой вы решаете, что, собственно, вам нужно и какова ваша цель. На этом этапе следует сформулировать вашу цель в письменном виде, а затем использовать технику визуализации для того, чтобы как можно более полно ощутить желаемый результат и отразить его в формулировке цели.

Мы уже говорили о том, насколько важно иметь четкое представление о желаемом результате в процессе общения. То же самое справедливо и в отношении процесса решения проблем. Задайте сами себе вопрос: «Чего именно я хотел бы добиться?» Суть «проблемы» общения, так же как и любой другой, заключается в преодолении разрыва между вашим нынешним и желаемым состоянием (при помощи обмена информацией, убеждения, получения ответов на вопросы и т. п.)

Анализ

На этой стадии следует заглянуть в глубь проблемы, учесть все плюсы, взвесить все «за» и «против». К сожалению, довольно часто решение проблемы сводят к анализу ее частей и работе над ними.

Анализ определенных сторон вопроса в ущерб целостному представлению связан с деятельностью левого полушария головного мозга. Этот процесс носит линейный характер, логическая схема выглядит примерно следующим образом «Если А, то Б».

К несчастью, чем дальше вы продвигаетесь по этому пути, тем труднее вам становится признать правомочность какого-либо иного, не линейного типа мышления. Преимущество линейного типа мышления состоит в том, что на его основе можно создавать алгоритмы, используемые при разработке разного рода методов и систем. Недостаток же этого типа мышления состоит в том, что с его помощью невозможно решить такие проблемы, перед которыми бессильны различные логически выстроенные «системы» и компьютерные программы. Такие проблемы слишком сложны и во многом зависят от «человеческого» фактора.

Аналитическое и творческое мышление

Очень важно уметь улавливать моменты, когда аналитического мышления становится уже недостаточно и возникает необходимость подключать творческое мышление. Внимательно рассмотрите рис. 5. Задача состоит в том, чтобы сложить какую-либо стандартную геометрическую фигуру из различного вида четырехугольников, каждый раз добавляя по одному. К сожалению, как вы видите, последний оставшийся четырехугольник никак не удастся приспособить.

Рис. 6 (см. с 122) иллюстрирует альтернативное нестандартное решение. Вместо привычного прямоугольника выбирается параллелограмм, благодаря чему выполнение задачи оказывается возможным.

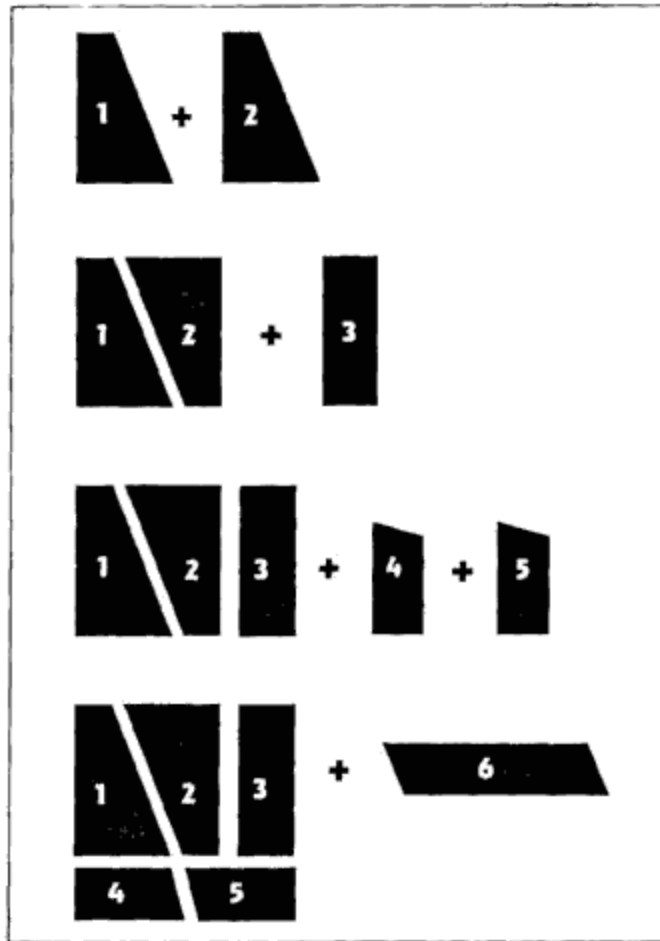


Рис. 5. Левополушарное последовательное мышление.

Если мыслить творчески, на каждой стадии проблемы можно найти множество разнообразных решений. Главное – всегда быть готовым к использованию новых возможностей. Это становится особенно важным в условиях современного бизнеса, когда каждый день приходится сталкиваться с новыми условиями и с изменившимися обстоятельствами, когда легко теряются привычные ориентиры, а прежние убеждения вдруг меняются на противоположные. В идеале мы всегда должны быть готовы вновь вернуться к «прямоугольнику» при изменении обстоятельств или при получении новой информации. При использовании аналитического, последовательного мышления – стандартной позиции – подобный возврат практически невозможен. Обычно мы не задумываемся о возможности возвращения на предыдущие стадии до тех пор, пока окончательно не упруемся в стену, потратив при этом немало сил, а возможно, и потеряв свое лицо.

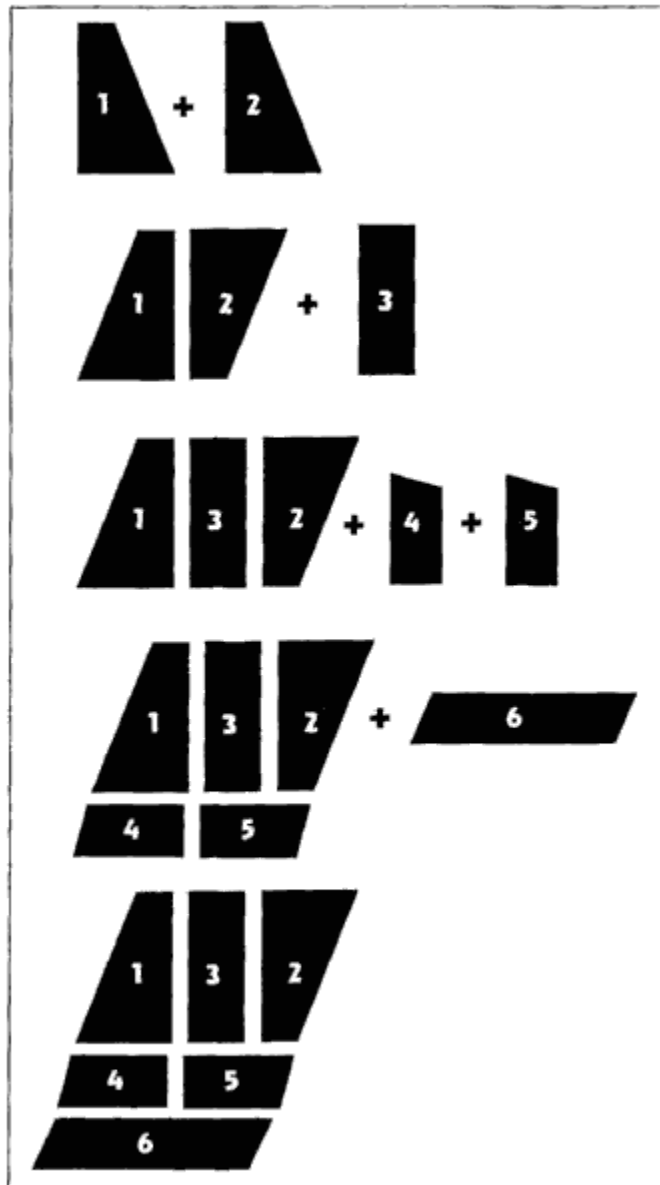


Рис. 6. Правополушарное последовательное мышление

Каждый год психологи разрабатывают все новые и новые аналитические модели. Но здесь существует опасность возникновения обратного эффекта (с каждым разом вы будете получать все меньшую отдачу от своих усилий). Так можно забыть и о своей первоначальной задаче. Иногда, когда вы испытываете неудовлетворенность, необходимо сделать небольшой перерыв, а затем по-новому взглянуть на проблему.

Об этом и пойдет речь при рассмотрении следующей стадии мыслительного процесса.

Фрустрация

Многие психологи не придают большого значения фрустрации, хотя большинству людей она хорошо знакома. Наверняка вам иногда казалось, что вы зашли в тупик, или ходите по замкнутому кругу, или же что вы готовы все бросить. Это ощущение может появиться, как только вы столкнетесь с проблемой или уже в процессе ее решения, но результат при этом будет один и тот же. У вас появится желание сойти с дистанции, махнуть на все рукой и заняться чем-то более осмысленным.

Парадоксально, но фрустрация является важной составной частью процесса мышления. Многие выдающиеся мыслители признавались, что в их жизни были периоды фрустрации, сомнения, депрессии, когда они готовы были опустить руки и сдаться. Но при этом эти люди отмечали, что именно в такие моменты они чаще всего испытывали озарения и даже делали выдающиеся открытия.

Наши тело и ум порой как бы подадут нам знаки, говорящие о том, что надо предоставить процесс самому себе, дать ему возможность свободно протекать на подсознательном уровне. Если вы ощутите подобные знаки, на какое-то время отложите свою проблему. В противном случае ваша деятельность будет непродуктивной, и вас охватит еще большая фрустрация. Просто займитесь каким-нибудь другим делом или подумайте о том, что не имеет непосредственного отношения к вашей проблеме. Приступите к выполнению нового задания, наведите порядок на своем рабочем месте, навестите коллегу, прогуляйтесь по парку – короче говоря, делайте все возможное, чтобы на время забыть о своей проблеме. Оставьте ее в покое.

Стадия инкубации

На этой стадии не следует сознательно контролировать события. Отдохните от своей проблемы. Термин «инкубация» происходит от латинского слова, означающего «лежащий под, сложенный». И это идеальная аналогия – вы прекратили попытки, успокоились, выбросили проблему из головы. В отличие от стадии анализа, которая может быть включена в ваш распорядок дня, стадия инкубации не поддается временному контролю. Здесь действуют свои правила, и нам не следует в них вмешиваться. Вы не можете потребовать от своего сознания, чтобы к пяти часам вечера оно послало вам озарение.

Аналогичным образом вы не можете закричать «эврика!» до тех пор, пока полностью не выполните задание. Инкубационный период может длиться от нескольких секунд до десятков лет. Если, например, у вас вылетело из головы чье-то имя, то, скорее всего, подумав о чем-нибудь другом, вы через минуту-другую его вспомните. Вы можете несколько недель думать о какой-то сложной проблеме, а решение вдруг придет к вам посреди ночи или в какой-нибудь другой момент, когда вы меньше всего этого ожидаете. Известны случаи, когда люди внезапно находили решение проблем, мучивших их многие годы. Все это происходит потому, что инкубационный процесс протекает на подсознательном уровне. Инкубационный процесс не прерывается даже во время сна. Часто по утрам проблемы кажутся нам менее серьезными. Они вообще могут исчезнуть при свете нового дня.

Активным, энергичным людям бывает нелегко признать необходимость стадии инкубации, так как она, на их взгляд, противоречит их стремлению действовать. Таким людям кажется, что они утрачивают контроль над ситуацией, если не делают ничего конкретного. Тем не менее стадия инкубации необходима, если вы хотите достичь цели и решить свои проблемы. Некоторая временная пассивность пойдет вам только на пользу.

Озарение

Это, пожалуй, самая приятная стадия процесса решения проблем. В состоянии задумчивости и отрешенности у вас могут возникнуть почти гениальные идеи, благодаря которым вы сделаете мощный рывок вперед. Решение как будто поднесут вам на блюдечке. Такие озарения возможны благодаря деятельности правого полушария головного мозга и связанной с ней интуиции. Они сыграли большую роль в истории науки. Обычно озарение приходит тогда, когда сознание занято какими-нибудь отвлеченными размышлениями, и поэтому пришедшее в голову решение расценивается как полная неожиданность и даже может вызвать шок. Сложная ситуация скорее прояснится в тот момент, когда человек отдыхает (например, во время прогулки, где-нибудь вдали от работы). И вряд ли решение появится, если он изнуряет себя безуспешными попытками справиться с трудной задачей.

Мне известен случай, когда один человек проснулся посреди ночи и, схватив листок бумаги, принялся набрасывать тезисы доклада, который не давал ему покоя вот уже несколько недель. Другому человеку удалось разрешить сложную проблему, когда он подстригал в воскресенье лужайку перед домом. Вы должны научиться извлекать максимальную пользу из любой ситуации, независимо от того, на какой стадии вы находитесь. Как я уже отмечал ранее, в главе 12, рассматривая модель стратегии Диснея, вы можете творчески подойти к решению любой проблемы. Сделайте это осознанно, тем самым существенно повысив успешность своей деятельности.

Реализация

В конечном итоге наши идеи должны реализоваться, а решения – воплотиться в жизнь, что и происходит на стадии реализации. Это наиболее прагматичная стадия. Субъективные мысли трансформируются в объективную реальность, мечты и фантазии становятся фактами. Идеи немногого стоят, если не оказывают должного влияния на результаты деятельности. Все модели, системы и теории должны пройти испытание на практическую пригодность.

Все эти стадии решения проблемы не имеют четких границ и плавно переходят одна в другую. Они отражают работу мышления, в том числе и бессознательную, при решении проблем любой степени сложности.

Выберите какую-то конкретную достаточно сложную проблему и попробуйте решить ее, используя описанную выше модель. Примените на практике все приобретенные вами знания, которые могут пригодиться в данном случае, а также те аналитические техники, которые сочтете нужным использовать. Но при этом не пропустите момент, когда нужно остановиться. Научиться творчески подходить к любой проблеме вам поможет знакомство с материалом, изложенным в оставшейся части этой главы.

Творческое и логическое мышление

Очень важно понять разницу между творческим и логическим мышлением. Творческое решение проблем подразумевает отказ от привычного, логического, подхода и готовность использовать иные возможные подходы.

Творческому мышлению следует уделить особое внимание. Мозг представляет собой своеобразную систему обработки информации, напоминающую компьютер. Однако процесс обработки информации компьютером носит активный характер, в то время как этот же процесс в нашем мозгу протекает пассивно, автоматически. Мозг сам создает такие условия, в которых информация обрабатывается без участия нашего сознания.

Изменение ландшафта сознания

Наши перцептивные карты представляют собой результат всего нашего предшествующего опыта. Аналогия с ландшафтом кажется мне здесь весьма удачной, потому что природный ландшафт является результатом воздействия дождей, бурь, эрозии и других природных явлений. Они помогли сформировать существующий в настоящее время рельеф местности. Так же как естественный ландшафт меняется под воздействием стихий, человеческий мозг чутко реагирует на поступающие в него через органы чувств сигналы. Подобно тому, как дождь оказывает влияние на ландшафт, рельеф местности в свою очередь влияет на формирование дождевых потоков. Таким образом, влияние взаимно. То же можно сказать и о мышлении. Раз уж у каждого из нас сформировалась устойчивая модель сознания, все последующие сенсорные воздействия непременно испытают на себе влияние прошлого опыта – наших принципов, представлений и убеждений. И чем устойчивее наша модель сознания, чем глубже ущелья, тем больше их будут углублять последующие сенсорные воздействия.

Понимание этой особенности сознания способствует адаптации к изменившимся условиям и выживанию в них. Оно позволяет классифицировать сенсорные стимулы на бессознательном уровне, дает возможность мгновенно реагировать на поступающие извне сигналы, говорящие о реальной или потенциальной опасности. Но на более высоких уровнях мышления становятся очевидными некоторые недостатки проведенной нами аналогии. Со временем мы пересматриваем некоторые свои представления и установки. Мир меняется, и точно так же меняются наши цели. Убеждения, однако, обычно остаются неизменными еще довольно долго после того, как их время прошло. Поэтому убеждения оказывают сильное воздействие на восприятие сенсорных сигналов (так, протекающая в ущелье река

поглощает падающие дождевые капли). Отсюда становится понятной удивительная стойкость разного рода привычек, верований, представлений о жизненных ценностях, предрассудков, которые явно не соответствуют нашим нынешним интересам.

Как избавиться от предрассудков

Наши перцептивные карты являются не просто отражением чувственного опыта, так же как и естественный ландшафт является не только результатом действия дождей, солнца и ветра. В значительной мере и ментальные карты, и природный ландшафт «создают себя сами». Память, как сказал Эдвард де Боно, это сохранение «всего, что случилось, и всего, что не могло не случиться», сохранение наших следов. Миллиарды подобных следов и формируют наши уникальные перцептивные карты мира, уникальные модели восприятия, в «правильности» и «очевидности» которых мы твердо убеждены. Творческое мышление заставляет нас усомниться в верности наших привычных представлений, позволяет наметить иные пути развития, увидеть хорошо знакомые явления в новом свете, дает нам возможность выбора новых стратегий мышления и поведения. Именно такой тип мышления нужен в наше время, когда все вокруг меняется, когда решения, принятые вчера, сегодня уже могут оказаться негодными.

Сравнение творческого и логического мышления

1. Логическое (вертикальное) мышление избирательно; творческое (горизонтальное) мышление – имеет более общий характер. Вертикальное мышление допускает существование только одного пути и отрицает все остальные направления. Горизонтальное мышление рассматривает и сравнивает все возможные пути, обращает особое внимание на новые направления и всегда оставляет возможность для нового выбора. Помните, лучше большой выбор, чем никакого.

2. Вертикальное мышление признает только отдельные последовательные шаги, горизонтальное – допускает логические прыжки (логика при этом может быть оттеснена на задний план).

3. При вертикальном мышлении каждый шаг должен быть правильным, при горизонтальном – важен лишь итоговый результат. Точно так же при сооружении моста его части не должны

поддерживать друг друга до момента окончания строительства. Большинство принципов и техник НЛП ориентированы именно на результат деятельности.

4. Вертикальное мышление «отрабатывает» те направления, которые не гарантируют быстрого успеха, в горизонтальном мышлении не отбрасывается ничего. Каждый путь потенциально ведет к успеху, даже если его «плюсы» остаются в тени до настоящего момента. Здесь уместно вспомнить о необходимости позитивной формулировки цели, а также еще раз привести следующее, характерное для НЛП утверждение «Не существует неудач, есть только обратная связь».

5. Вертикальное мышление склонно слишком быстро наклеивать ярлыки и давать категоричные оценки, горизонтальное мышление стремится избегать шаблонов и жестких схем Номинализации, с которыми мы встречались при рассмотрении мета-модели, – это проявления тенденции к чрезмерной генерализации и концептуализации как в языке, так и в мышлении.

6. Вертикальное мышление придерживается давно проложенного, наиболее легкого пути, горизонтальное – пути, который на первый взгляд кажется наименее обещающим. Некоторые из специальных техник рефрейминга специально предназначены для того, чтобы переворачивать вещи на 180° (и получать при этом прекрасный результат).

Практически неограниченные возможности нашего мышления основываются на особом рода сотрудничестве правого и левого полушарий головного мозга, имеющих различные сферы деятельности. Разнообразие подходов и точек зрения открывает новые возможности для выбора.

Глава 14

Рефрейминг

Суть рефрейминга заключается в том, чтобы увидеть вещи в разных перспективах или в разном контексте. Рефрейминг является неотъемлемой частью творческого мышления. Он перекликается с разработанными ранее концепциями НЛП, например с концепцией горизонтального мышления, и вполне согласуется с основными принципами НЛП, о которых шла речь в самом начале книги. Для того чтобы понять карты реальности других людей, надо научиться смотреть на мир их глазами, – без этого невозможно эффективное общение. Умение понимать людей открывает перед нами новые возможности, а, как мы уже убедились, большой выбор лучше, чем никакого. Открытый подход к собеседнику в сочетании с определенной сенсорной чуткостью позволяет выявить представления, которые лежат в основе его поведения и которые совсем не обязательно должны совпадать с нашими собственными представлениям о том, что правильно, а что неправильно. Такой подход способствует установлению взаимопонимания, повышению эффективности общения и, в конечном итоге, достижению поставленных целей.

Контекстуальный и содержательный рефрейминг

Любое поведение, ситуация или событие могут быть подвергнуты рефреймингу. Изменив контекст события, можно придать ему новый смысл. Наглядным примером является следующий крайний случай. Если уважаемый всеми политик вдруг встанет на четвереньки и залает по-собачьи, это может стать концом его карьеры.

Но такое поведение вполне приемлемо и даже похвально на отдыхе, во время игр с детьми. Оно также будет уместно в пятницу вечером на репетиции любительского спектакля. Носить джинсы с дырами на коленях в наше время можно во многих ситуациях, но на собеседовании при приеме на работу или на заседании совета директоров такая одежда вряд ли будет к месту. Это и есть контекстуальный рефрейминг.

Интерпретация событий зависит от того, на каком именно моменте ситуации вы концентрируете свое внимание. А если посмотреть иначе: кто пришел на прием к директору в джинсах? Сантехник, художник или начальник отдела? Содержание ситуации меняет ее смысл. Вся реклама основана на содержательном рефрейминге. Измените угол зрения, сфокусируйте внимание на иных аспектах – и вы измените смысл ситуации. Измените смысл ситуации – и вы измените связанные с ней ощущения. Следовательно, изменится и поведение; у вас появится выбор.

Прежде чем приступить к подробному рассмотрению техники рефрейминга, я хотел бы предложить еще один термин. Рамка – это тот контекст, в который мы помещаем события и который придает им определенное значение. Рамка придает поступку или ситуации значимость и уникальный характер. Существуют различные способы заключения событий в рамки. Чтобы получить как можно более полное представление об этих способах, рассмотрим следующие примеры.

Рамка цели

Этой рамкой мы пользуемся, когда хотим подчеркнуть важность стоящих перед нами целей и удостовериться при помощи ряда критериев, что эти цели правильно сформулированы. Но это лишь один из способов рассмотрения ситуации. Обратите внимание на приложенные усилия (рамка усилий) или на сам процесс, независимо от его результата (рамка процесса).

Используя рамку цели, например, на собрании или во время деловых переговоров, мы концентрируем свое внимание на желаемом результате и соответственно строим свое поведение. Использование этой рамки позволяет нам не только более эффективно и целенаправленно действовать для достижения цели, но и лучше понять различия между нашими целями и целями других людей. Такой навык очень важен для того, например, чтобы достичь соглашения с партнерами. При использовании рамки цели суть проблемы становится более ясной, повышается и вероятность найти решение данной проблемы. Эта рамка имеет отношение к кибернетической модели достижения цели. Согласно ей, мы мыслим и действуем, исходя из представлений о желаемых результатах наших усилий (а не

из входных условий и изначально имеющейся информации). Подобный способ мышления позволяет нам осознать, как далеки мы от поставленной цели, и – соответственно корректировать свое поведение.

Целеустремленные люди добиваются больших успехов именно потому, что используют в своей деятельности рамки целей.

Рамка экологии

С этой рамкой мы уже встречались при рассмотрении модели перехода из нынешнего состояния в желаемое. Выстраивание своего рода моста, соединяющего эти состояния, всегда осуществляется в пределах рамок прочих наших целей или намерений. Любое изменение обстоятельств неизбежно влияет на нашу цель. Мы должны очень сильно хотеть выстроить этот мост. И мы должны быть уверены, что наша цель достижима. Человек, заиклившись на чем-то одном, не замечающий вокруг ничего, кроме одной своей главной цели, с точки зрения НЛП просто не в состоянии заключить свое поведение в рамку экологии. Экологии целей всегда следует уделять должное внимание. Помните, оценивая правильность постановки какой-либо своей цели, мы спрашивали себя: «Насколько мое поведение соответствует интересам моей семьи, фирмы, моих друзей? Насколько хорошо данная цель согласуется с другими моими целями?» Иными словами, наши цели всегда находятся в тех или иных экологических рамках.

Рамка очевидности

С этой рамкой мы тоже уже встречались, когда проверяли правильность постановки цели. Здесь следует проверить четкость и очевидность цели, ясность и детальность представления желаемого результата ваших усилий. Эта рамка является составной частью рамки цели и отражает то, что мы видим, слышим и чувствуем в процессе достижения этой цели. Сенсорная очевидность сама по себе не гарантирует нам достижения цели, но в значительной степени способствует этому.

Рамка «как будто»

Использование этой рамки может оказать существенную помощь при решении самых разных проблем. Этот прием является составной

частью ряда других стандартных техник. Вы действуете так, «как будто» все необходимые условия уже выполнены и все необходимые события уже произошли. Это очень похоже на проигрывание воображаемых сценариев. «Что будет, если это случится?» или «Предположим, что это произойдет». Возможно, у вас пока нет достаточных финансовых средств для выполнения какой-либо задачи, но что, если бы они уже имелись в наличии? Подумайте, «что бы произошло», если бы вы уже достигли цели, а затем вернитесь назад и попробуйте представить себе, как бы вам этого удалось добиться. Подобный подход часто используется при выработке позитивно направленного мышления. Сначала представьте себе самое худшее, что только может быть, примите это и смиритесь. А затем подумайте, что можно сделать, чтобы не допустить этого. При финансовом планировании обычно учитывают возможность трех вариантов развития событий – наилучшего, наихудшего и наиболее вероятного.

Рамка отказа от собственной интерпретации

В этом случае вы рассматриваете информацию, полученную от вашего собеседника, как средство достижения согласия и взаимопонимания по поводу происшедшего. Вместо того чтобы излагать суть разговора с позиции всеведущего судьи, лучше попытаться поточнее воспроизвести в памяти весь ход беседы. Этот прием может быть с успехом использован при ведении любых переговоров, так как он способствует достижению взаимного согласия сторон. Кроме того, использование этой рамки помогает поддерживать тесный контакт с собеседником, поскольку дает ему понять, что вы внимательно слушаете и правильно понимаете сказанное им. Следует периодически употреблять в разговоре следующие фразы: «Правильно ли я понял, что...», «Это именно то, что нам надо...» или «Поправьте меня, если я не прав, но...». В некоторых случаях бывает необходимо отказаться от собственной интерпретации ситуации в более жесткой и официальной форме.

Надеюсь, теперь вы имеете некоторое представление о сути рефрейминга. Используя те или иные рамки, мы можем взглянуть на событие с разных точек зрения и таким образом достичь более глубокого понимания. Можно сказать иначе до тех пор, пока мы не заключим какую-либо ситуацию в ту или иную рамку, она будет мало

что значить для нас Мы придаем событиям определенное значение в соответствии со своими индивидуальными перцептивными фильтрами, зависящими от нашего воспитания, образования, опыта семейной жизни и от многих других факторов. Но, для того чтобы справиться с принципиально новой ситуацией, нам необходимо сломать сложившиеся стереотипы, вырваться из замкнутого круга привычных мнений и убеждений. То есть заключить наш опыт в новые рамки и, в соответствии с ними, взглянуть на ситуацию с другой точки зрения. Именно это и называется творческим мышлением. Подобный подход к решению проблем любой сложности даст вам неоспоримое преимущество перед узкомыслящими, консервативно настроенными людьми, способными рассматривать вещи только под строго определенным углом зрения.

Анекдот, шутка, удачная метафора, неожиданный поворот в беседе, сдвиг значений – все это широко и успешно применяемые приемы рефрейминга. Кроме того, существуют приемы поистине гениального использования данного метода. Я имею в виду теорию относительности Эйнштейна, к созданию которой привело заключение важнейших математических и физических понятий в принципиально новые рамки.

Ловкость речи

Существуют различные техники использования рефрейминга. Одна из них может быть названа техникой Ловкости речи (по аналогии с известным выражением о ловкости рук). Эта техника может быть с успехом применена и на индивидуальном уровне, и на уровне группы. Она позволяет рассмотреть то или иное заявление с различных точек зрения. Хотя существует множество привычных, стандартных подходов, тем не менее всегда можно подойти к проблеме как-то по-новому. И тем самым приблизиться к ее решению. Подобные подходы и точки зрения могут носить как позитивный, так и негативный характер, могут быть обобщающими или, наоборот, конкретизирующими.

Рассмотрим конкретный пример. Вот одно весьма спорное высказывание: «Очень трудно подвигнуть на что-нибудь хорошее людей в наше время, когда все спешат урвать кусок пожирнее».

Ниже я приведу ряд возможных ответов на это заявление, иллюстрирующих технику Ловкости речи.

Позитивные цели

– Итак, вы согласны с тем, что условия нашей жизни тоже нуждаются в изменении?

– Вы высказали весьма глубокую мысль.

– Наконец-то сотрудников начинают ценить по достоинству. Эти слова – как «луч света в темном царстве».

Негативные цели

– Так что же, нравы продолжают падать?

– Уж не ожидаете ли вы, что мы повысим производительность труда?

– Неужели мы теряем лучших людей?

Это пример пессимистического взгляда на развитие событий.

Новые цели, дальнейшее развитие событий

– Может быть, нам назначат нового директора в следующем месяце?

– Дело не столько в условиях жизни, сколько в руководстве.

– Это просто трудный период, который надо пережить. В этих вариантах предлагается некая новая идея, которая способна повлиять на существующую проблему.

Метафора

– Всяк сверчок знай свой шесток.

– Это все равно, что воду решетом носить. Здесь вполне будут уместны шутка, анекдот. Метафора сама по себе – не решение, она лишь подталкивает подсознание к выходу из своих привычных рамок. Метафора даже не обязательно должна иметь какой-то глубинный смысл, – главное, что она может вызвать полезные ассоциации.

Иная временная шкала

– Посмотрим, как дела пойдут после Рождества.

– Неужели за прошедший год действительно произошли изменения к худшему?

– Сколько лет вам осталось до выхода на пенсию? Временной фактор заключается в новую рамку, что открывает новые перспективы.

Модель мира

– Наш мир далек от совершенства.
– Таковы законы бизнеса.
– К сожалению, жизнь не становится со временем проще. Это философский взгляд на ситуацию, широкая перспектива.

Личностные ценности и критерии

– А вы считаете, что дело всегда должно быть прежде всего?
– Это создает вам неудобства?
– И как вы справляетесь с этой ситуацией?
– Что вы предприняли, чтобы избежать неприятностей? Здесь внимание фокусируется на особенностях отдельной личности.

Переопределение

– Может быть, люди просто не хотят, чтобы их на что-нибудь подвигали?
– Возможно, нам следует в большей степени автоматизировать производство.
– Скорее всего, это просто неудачная формулировка.
В этих случаях делается попытка иначе сформулировать суть проблемы.

Рассмотрение проблемы на более высоком уровне

– Касается ли эта проблема всей экономики в целом?
– А нет ли у вас проблем в общении с людьми?
– Похоже, никто не думает о будущем.
Здесь проблема поднимается на новый, более высокий уровень при помощи обобщения, приобретая гораздо более широкую перспективу.

Детальное рассмотрение проблемы

– Что именно вас беспокоит?
– Что вы можете сказать о своем непосредственном окружении?
– Какая молодежь приходит нам на смену? Здесь мы концентрируемся на некоторой части проблемы, говорим о ее деталях.

Контрпримеры

- То же самое касается и инвестиций в жилищное строительство.
- Компания «АБВ плюс» смогла справиться с возникшими трудностями. Контрпримеры иногда выражаются в форме «Да, но...».

Позитивное намерение

- Создается впечатление, что вас беспокоит будущее компании.
- Итак, вы хотели бы уменьшить негативные влияния?
- А вы пытались предоставить персоналу больше свободы? С помощью подобных вопросов можно узнать о позитивных намерениях человека, если они у него есть.

Наверняка каждая из этих точек зрения достаточно хорошо вам знакома. Для того чтобы по-новому взглянуть на какую-либо сложную проблему, не требуются сверхчеловеческие усилия. Техника «ловкости речи» поможет вам отказаться от излишней приверженности к удобным и привычным взглядам на вещи. Подойдите к ситуации творчески, и вы непременно найдете оптимальное решение (даже в самом сложном случае).

Вы, вероятно, уже заметили, что хотя в НЛП и говорится о важности умения с различных точек зрения взглянуть на проблему, конкретных рецептов здесь нет. Это как раз тот аспект проблемы, которого НЛП не касается. Если вы не в состоянии отрешиться от привычных, но ограничивающих ваше движение вперед представлений, вам нужно подумать о развитии творческих навыков.

Новые ракурсы

Приведенные выше варианты ответных высказываний совсем не обязательно должны привести к решению проблемы, но они помогут с новой точки зрения взглянуть на проблему и тем самым приблизить момент ее решения. Иметь свежий взгляд на проблему почти столь же важно, как и иметь ее готовое решение. Какая-то метафора, анекдот, удачная цитата или высказывание могут иметь один смысл для меня и, возможно, совершенно иной смысл – для вас. В метафоре же важны не столько слова, сколько зрительные и слуховые образы, совершенно иначе стимулирующие наше воображение. Используя, например, метафору, вы сможете лучше понять суть проблемы. Самая, казалось бы, малозначительная ассоциация может породить неординарное

решение. Рефрейминг позволяет не столько высвечивать новые аспекты проблемы, сколько переключать мышление внутрь, на самого себя. Каждая новая точка зрения способна открыть практически неограниченные возможности решения проблемы там, где разум бессилён.

Возникновение ассоциаций

Практическая выгода от использования рефрейминга заключается в открытии новых перспектив. У нас постоянно возникают разнообразные ассоциации между воздействием окружающего мира и нашими индивидуальными перцептивными картами. Именно эти неконтролируемые и непредсказуемые ассоциации позволяют нам принимать неординарные решения. Чем больше мы получаем разнообразных сенсорных стимулов, порождающих ассоциации, тем больше вероятность того, что среди этих ассоциаций найдется та, которая приведет нас к правильному решению. Будет очень хорошо, если у вас появится множество самых разных и неожиданных точек зрения. Не пытайтесь решить проблему только каким-то одним способом, даже если вы считаете его наиболее подходящим.

Рефрейминг достаточно гибок. Добавьте к приведенным выше высказываниям любые другие. Если же вам на ум не приходят никакие подходящие ответы, просто перейдите к другой точке зрения. Если же вам особенно нравятся одна или две из них, постарайтесь зафиксировать их в своем сознании. Но при этом имейте в виду, что именно та точка зрения, которая кажется вам совсем неподходящей, а то и вовсе глупой, и поможет вам отказаться от привычных предрассудков. Как часто именно они мешают в поисках правильного решения проблемы.

Точки зрения

Давайте рассмотрим еще одну несложную модель рефрейминга, известную под названием модели Точек зрения. Она основана на придании новых значений трудноразрешимым ситуациям при помощи использования пар противоположных по смыслу слов, таких как добро и зло, правильное и неправильное.

Если вы столкнулись с какой-либо проблемой, приступите к рефреймингу сразу же, чтобы получить как можно более четкое

представление о сути этой проблемы. Модель Точек зрения может быть особенно полезна для выработки новых подходов при решении проблем, связанных с людьми. Часто можно услышать подобную жалобу: «Да он меня просто не слушает!» С помощью рассматриваемой модели мы можем взглянуть на данную проблему с разных точек зрения (в примере используются слова: хорошо, плохо, правильно, неправильно).

Хорошо, что он не слушает, потому что иначе он начал бы слишком вникать в детали.

Плохо, что он не слушает, потому что это говорит о плохой дисциплине.

Он поступает правильно, потому что мои слова его никак не касаются.

Он поступает неправильно, потому что, если бы он меня слушал, то смог бы избежать множества проблем.

Это глупо, потому что, если бы он меня слушал, то сэкономил бы силы и время.

Не слушая меня, он поступает весьма мудро, потому что ему совершенно не нужно вникать во все эти детали.

Лучше ничего не слушать, чем увязнуть в чужих проблемах.

Ему же хуже, ничего не слушать – ничего не понимать.

Модель Точек зрения несколько более ограничена, чем модель Ловкости речи, однако она может быть весьма полезна в случае необходимости рассмотрения проблемы с различных точек зрения.

Использование модели Точек зрения (так же, как и использование модели Ловкости речи) потребует от вас творческого мышления.

Вероятно, вы не сможете избежать серьезных размышлений. А может быть, вам поможет решить проблему какая-нибудь удачная шутка. В самом деле, если бы данная проблема имела рациональное решение, то вы бы его уже давно отыскали. Помните, что с помощью юмора и гротеска можно разрушить практически любые предрассудки.

«Переворачивание» проблемы

Каждая из описанных техник предполагает рассмотрение проблемы с различных точек зрения. Важно вовремя начать применять свои знания на практике. Если вы хорошо владеете техниками НЛП, у

вам многое получится. Но прежде всего вам необходимо избавиться от предрассудков.

Существует один еще более простой метод, суть которого состоит в следующем: нужно начать движение в направлении, противоположном тому, в котором вы шли до сих пор, изменить ход своих мыслей. Такую технику можно назвать провокационной, при ее использовании происходит как бы переворачивание всей проблемы с ног на голову. Так, например, выражение «У меня не хватает денег на покупку стиральной машины» можно преобразить следующим образом: «Если разобраться, у меня достаточно денег на покупку этой машины».

В результате такого преобразования могут возникнуть следующие вопросы:

- Насколько убыстряется процесс стирки благодаря моей новой стиральной машине?
- Удивительно большое количество операций заложено в эти современные модели, теперь и химчистка не нужна?
- Не видать бы мне этой новой техники, если бы не квартальная премия?
- Какую выгоду я получу от покупки этой новой машины?

И так далее. Необходимо тщательно обдумать ответы на все возникшие вопросы, представляя, как выглядела бы реальная ситуация «наоборот» (так же, как это делает ребенок в процессе игры). Подобным образом можно «перевернуть» любую проблему, например финансовую проблему или проблему личных взаимоотношений.

Составьте список основных факторов, входящих в состав вашей проблемы, расположив их в порядке уменьшения значимости каждого из них (так же, как вы ранее составляли список своих дел на день) А теперь как бы переверните весь этот список с ног на голову, придавая наибольшее значение тем факторам, которые прежде не имели для вас особого значения. Поначалу этот прием может показаться непривычным и даже странным, поскольку ваша ментальная карта реальности прекрасно «знает», что важно, а что – нет.

Вполне возможно, что сложившиеся стереотипы все-таки возьмут верх и вы либо вернетесь к прежней точке зрения (от чего в данном случае мало проку), либо упретесь в тупик. Конечно, может быть и так, что вы не включили в свой список именно тот фактор, который мог бы способствовать нахождению оптимального решения. Поэтому

постарайтесь составить как можно более подробный список, включив в него даже те факторы, которым вы до сих пор вовсе не придавали значения.

Типы проблем

Существуют и некоторые другие подходы к решению проблем. Эдвард де Боно, например, рассматривает следующие три типа проблем.

1. Путь закрыт. Вы знаете, что вам нужно, но путь к желаемому закрыт. Причины могут быть самые разные, например нехватка средств или отсутствие рядом с вами подходящих людей. Как только проблема будет решена и путь расчищен, вы сможете продолжить движение в желаемом направлении.

2. Вы сбились с дороги. Вы исчерпали свои возможности и сбились с пути. Например, вам может не хватать информации о состоянии рынка, технологических новинках, политике государства в интересующей вас сфере и т. д. В этом случае, даже если причины ваших затруднений не до конца вам ясны, вы можете приступить к сбору дополнительной информации и попробовать все же отыскать ключ к решению проблемы.

3. Вы пропустили нужный поворот. Проблемы этого типа являются самыми трудными. Вы не знаете, в чем на самом деле заключается проблема. Вам все кажется прекрасным до самого последнего момента, когда вы вдруг обнаруживаете, что упустили свой шанс.

В первом случае могут быть применены традиционные техники решения проблем, предполагающие, что ваша проблема в достаточной мере понятна и ее можно подвергнуть анализу.

Во втором случае вам придется полагаться на определенные, не всегда проверенные мнения, так как вы не только не обладаете достаточной информацией, но даже не знаете, какой именно информации вам не хватает; кроме того, вы не знаете, как проверить надежность информации и когда надо закончить ее сбор и принять решение.

В третьем случае вам потребуются главным образом интуиция, чтобы уловить малейшие намеки на способы решения проблемы. Аналитический подход к проблеме здесь совершенно непригоден, поскольку неизвестно, что надо анализировать.

Адекватное или лучшее решение?

Рефрейминг можно использовать при решении проблем любого типа. Возьмем проблему первого типа. Даже достаточно четко определенное действие может заблокироваться, если возникнет необходимость найти и применить какой-то новый подход. С точки зрения творческого мышления не существует только одного решения проблемы – самого лучшего, а можно говорить лишь об адекватном решении.

Во втором случае, чем меньшей информацией вы обладаете, тем более широким должен быть взгляд на проблему, чтобы не тратить время понапрасну, разбираясь не с теми проблемами и собирая ненужные сведения.

В третьем случае дело вообще не в каких-то конкретных техниках или моделях, а в том, чтобы всегда стараться мыслить творчески, что достигается, например, практикой рефрейминга. Эффективность поиска новых возможностей зависит, прежде всего, от четкости и значимости цели и от влияния подсознательных ассоциаций. Возможно, стоит отказаться от поиска прямого пути и поискать пути обходные. Они могут быстрее, чем прямые, привести вас к цели, у вас будет больше шансов на успех. Для того чтобы справиться с проблемами, суть которых вам еще не до конца понятна, необходимо научиться доверять своему правому полушарию, предоставить ему возможность поработать в автоматическом режиме.

Глава 15

Проблемы и возможности

С позиций рефрейминга различие между «проблемой» и «возможностью» носит преимущественно семантический характер. Любая проблема подразумевает существование (иногда глубоко в подсознании) решения, а также возможностей для его отыскания. Итак, мы вновь обращаемся к процессу решения проблем.

С прагматической точки зрения удобнее разделять решение проблем и их выявление. Причем решить проблему значительно проще, чем выявить ее, поскольку мы приступаем к целенаправленным действиям, когда проблема уже выявлена. Выявление проблем, которые ранее нами не осознавались (это проблемы третьего типа по нашей классификации), очень важно. Подобные проблемы, как правило, наиболее сложны, но их удачное разрешение принесет наибольшую отдачу. Психолог Де Боно дает следующее весьма точное и заставляющее задуматься определение: проблема – это то, чего вы хотите, но не можете добиться; возможность – это то, о чем вы пока не знаете (не знаете, что хотите этого и что можете это сделать). Выявить и решить свои проблемы и использовать имеющиеся возможности вам поможет рефрейминг.

Воздержитесь от вынесения суждений

Рассмотренные выше подходы к решению проблем могут потребовать, чтобы мы на некоторое время воздержались от вынесения суждения. Нередко люди в категорической форме отказываются тратить время на то, что они считают не стоящим внимания. Это одно из проявлений доминирования левого полушария. Кроме того, подобная категоричность говорит о недостаточном понимании особенностей процесса мышления и о недооценке роли подсознания. Хотя все мы хорошо понимаем, как важно внимательно выслушать новую идею, не отвергая ее сразу же и чрезмерно не критикуя, нам самим это дается с большим трудом. Все дело в чувстве собственной правоты, которое «встроено» в наши мыслительные схемы. И чем глубже мы убеждены в чем-либо, тем труднее нам воздержаться от вынесения суждения. Но преимущества творческого мышления

слишком велики, чтобы пренебречь ими. Любое высказанное вслух суждение способно разрушить творческую идею. Вы можете думать, что приняли правильное решение, тогда как, вполне вероятно, существует лучшее решение. Иногда потребность всегда быть правым и приводит к тому, что мы начинаем бояться совершить ошибку. А ведь многие преуспевающие люди объясняют свой успех именно совершенными ошибками, из которых они смогли сделать правильные выводы. Иногда ошибочная идея может помочь решить какую-то другую проблему.

Если вы воздерживаетесь от суждения, это не значит, что вы отказываетесь от него навсегда. Вы просто откладываете его на некоторое время, чтобы прибегнуть к помощи творческого мышления. Как я уже отмечал, рассматривая стадии мышления, что созреванию идеи часто бывает необходим инкубационный период.

Вынесение суждения – не механический, аналитический процесс, а одна из функций правого полушария. При вынесении суждения важны все аспекты проблемы. Например, вам необходимо вынести суждения о том:

- насколько та информация, которой вы располагаете, имеет отношение к проблеме;
- когда и в какой форме можно высказать свою идею окружающим;
- как отнестись к идее, исходящей от другого человека;
- какой результат можно получить, изменив характер действий;
- когда следует начать действовать;
- каковы могут быть отдаленные последствия ваших действий и так далее.

Уметь воздерживаться от суждений очень важно, поскольку:

- та или иная идея просуществует дольше и успеет породить другие идеи, которые смогут приблизить вас к успеху;
- другие люди, следуя вашему примеру, также постараются воздерживаться от вынесения суждений;
- в будущем обстоятельства могут сложиться так, что идея, от которой вы в свое время не отказались, окажется плодотворной;
- умение и привычка воздерживаться от суждений откроют перед вами новые возможности, вы научитесь принимать лучшие, а не просто адекватные решения.

Разнообразные модели и техники рефрейминга научат воздерживаться от суждений, несмотря на подсознательное стремление делить все на «хорошее» и «плохое», «разумное» и «неразумное».

Применение рефрейминга при решении часто встречающихся проблем

Анализ силового поля

Анализ силового поля выявляет позитивные и негативные силы, действующие в любой ситуации. Так, например, при одних условиях встреча пройдет успешно, при других же условиях она окажется совершенно безрезультатной. Соотношение позитивных и негативных сил и определяет, насколько удачной будет встреча. Определив эти силы, мы получим более точное представление о сути проблемы и сможем найти компромиссное решение, а также выявить конкретные негативные факторы. Например, может быть неудачно выбрано время встречи. В данном случае мы используем две основные рамки позитивную и негативную.

Даже не слишком глубоко проанализировав проблему, вы можете составить список позитивных и негативных сил. Вернемся к нашему примеру. Разделите страницу пополам вертикальной чертой и озаглавьте две получившиеся графы: «Что делает встречу результативной» и «Что делает встречу нерезультативной»

Для того чтобы получить от данной техники максимальный эффект, вам надо быть предельно точными. Постарайтесь избегать общих слов, таких как «коммуникация» или «конфликт», и обращать больше внимания на конкретные детали. Например: «Встреча не удалась, потому что я опоздал на пять минут». Проверьте, правильно ли сформулирована ваша цель.

Метод анализа силовых полей будет особенно эффективным, если силы будут взвешены. Ведь даже какая-то одна негативная сила (скажем, неудачный выбор места встречи) может перевесить несколько позитивных сил, и наоборот. Чем значительнее та или иная сила, тем большее внимание ей следует уделить. Постарайтесь либо исключить эту силу вовсе, либо найти ей достаточно мощное противодействие.

При каких условиях встреча будет результативной? Всегда бывает полезным узнать мнение опытного, хорошо подготовленного

специалиста. Чтобы составить список позитивных и негативных сил и оценить значимость каждой из них, вам надо подойти к задаче творчески и привлечь свое воображение.

Кроме того, вы можете использовать все рассмотренные нами ранее техники рефрейминга. С помощью анализа силового поля можно понять характер взаимодействия сил, а также предположить, каков будет общий итоговый результат этого взаимодействия. Применяя рефрейминг, рассматривая ситуацию с разных точек зрения, вы сможете правильно оценить значимость того или иного фактора.

Техники выявления проблем

Рассмотрим более подробно некоторые техники выявления проблем. К таким техникам можно отнести, например, сбор данных, выявление «симптомов», исследовательскую методологию и метод мозговой атаки. Стандартные техники обычно основываются на использовании объективных данных, имеющих отношение к статистике, результатам, целям, объектам, тенденциям, уровню исполнения и т. п. Субъективные же данные связаны с чувствами, убеждениями, мнениями, подходами, личностями, индивидуальным поведением, интуицией, ощущениями, реакциями и т. д. Не следует игнорировать или преуменьшать роль субъективных данных. Именно из них в основном и состоит подводная часть айсберга, поэтому к ним следует относиться с повышенным вниманием. Творческий подход, как правило, бывает гораздо более удачным, чем любой аналитический метод. Не бойтесь искать новые пути, без сожалений сворачивайте с проторенной дороги.

Рассмотрим некоторые подходы, которые могут быть с успехом использованы при выявлении проблем.

Выявление «симптомов»

Составьте список «симптомов» какой-нибудь конкретной ситуации. Например, при возникновении трений при общении сотрудников список мог бы быть следующим:

- не выполнил работу в срок, подвел коллегу;
- директор не поздоровался;
- не дали премию;
- сотрудники отдела не пригласили обедать.

Все эти «симптомы» можно рассматривать как необходимые для выявления проблемы субъективные и объективные данные. Но в любом случае список симптомов пригодится вам при определении сути проблемы и при использовании освоенных ранее техник.

В целом, некая ситуация может и не быть проблемой, имея примерно равное число позитивных и негативных «симптомов». Задача заключается в том, чтобы в некотором роде обмануть самого себя: необходимо найти проблему прежде, чем она найдет вас, пресечь ее в корне. Чем раньше вы выявите проблему, тем больше у вас будет шансов превратить ее в новую возможность. Чем дольше вы будете не замечать негативный «симптом», тем больше вероятность того, что он превратится в сложную проблему. И вам будет весьма трудно докопаться до ее истинных причин. За каждым таким симптомом попытайтесь обнаружить одну или несколько проблем, а затем немедленно приступите к их решению.

Есть различные методы, позволяющие нам исследовать проблему не только реактивным, но и активным образом. Например, существуют различные вопросники, статистические справочники и т. п. Весьма вероятно, что при сборе данных, как и при выявлении «симптомов», вы обнаружите какие-то новые проблемы. Затем уже их можно будет решать при помощи различных техник рефрейминга. Кроме того, помните, что большую помощь в любой ситуации вам окажет ваше воображение. Так же как и при использовании любой другой техники выявления проблем, постарайтесь понять, какие новые возможности открывает правильно найденная точка зрения.

Иногда люди недооценивают не поддающиеся точному количественному выражению субъективные факторы, и рефрейминг обнажает эту ограниченность восприятия.

Анализ ключевых слов

Разные люди придают словам разный смысл, что иногда затрудняет поиск решения проблем. В некоторых случаях именно в этом и заключается сама проблема. И хотя такая проблема носит чисто семантический характер, она не должна оставаться неразрешенной, так как это может привести к серьезным последствиям. Необходимо выявить те слова и выражения, которые являются причиной возникновения проблемы. Такими словами могут быть: «качество»,

«общение», «цель», «нарушение», «неприемлемо». Номинализациями (вспомните мета-модель) чаще всего оказываются именно слова подобного рода, а не такие сенсорно-конкретные выражения, как «алюминиевые вентили» или «пластиковые прокладки».

Метод анализа ключевых слов заключается в подборе как можно большего числа сходных по смыслу выражений, из которых выбирается одно, максимально ясное для всех. В дальнейшем следует использовать только это выражение. Сформулированная при помощи такого удачно найденного выражения проблема легче может быть разрешена.

Мета-модель является простым, но достаточно эффективным средством решения проблемы. Определение ключевых слов позволяет на самых ранних стадиях выявить чисто функциональные или узкоспециальные точки зрения. Так же как и номинализации, модальные операторы обобщения обычно нуждаются в уточнении. Выражения типа «Она никогда не успевает закончить работу вовремя» или «Фил всегда поступает так-то и так-то», как правило, нуждаются в дополнительном пояснении, в выявлении их скрытого смысла. Такие сравнительные наречия, как «лучше» или «хуже», или же скрытые сравнения тоже не пройдут «фильтр» мета-модели. Итак, при помощи мета-модели мы проясним смысл недостаточно точных выражений, а также выявим самые разные проблемы. Мета-модель – хорошее дополнение к методу анализа ключевых слов, так как поможет обнаружить ошибочные языковые схемы.

Анализ причин возникновения проблемы

С помощью этой техники можно определить причины возникновения проблемы и, следовательно, глубже понять ее суть. Если вы не пожалеете времени и сил на поиски истоков проблемы, вы обязательно их отыщете. Как уже не раз отмечалось, «симптомы» проблемы составляют лишь видимую часть айсберга, подлинная же суть проблемы лежит на большой глубине. Более того, скрытыми под водой могут оказаться несколько проблем, каждая из которых заслуживает отдельного исследования. Довольно часто определение причин возникновения проблемы является ключевым моментом в процессе ее решения. Иногда причины возникновения проблемы называют «фактором ограничения».

Допустим, «симптомом» проблемы является низкий уровень дисциплины персонала. Анализ причин возникновения проблемы может выявить следующие причинные факторы:

низкую заработную плату, плохие условия работы, недостаточную профессиональную подготовку персонала, отсутствие в непосредственной близости начальства, неуверенность работающих людей в завтрашнем дне и т. д. Допустим, что главным, или «фактором ограничения» является неуверенность людей в завтрашнем дне, вызванная слухами о скором закрытии предприятия и не имеющая под собой никакой реальной почвы. Когда основная причина возникновения проблемы определена, становится ясно, как решать эту проблему. Если же ситуация для вас не проясняется, то, скорее всего, вы неправильно определили «лимитирующий фактор».

В нашем случае следует немедленно предпринять меры, направленные на опровержение вызвавших панику слухов. Если же окажется, что главная причина возникновения проблемы заключается в недостаточно высоком уровне профессиональной подготовки персонала, необходимы дополнительные вложения в эту сферу. Без сомнения, эти затраты окупятся, так как непременно повысится уровень дисциплины, заинтересованность людей в результатах своей работы, а также производительность труда. Чем глубже вы сможете вникнуть в проблему, тем более конкретной и понятной она перед вами предстанет. Это не значит, что вы легко решите эту проблему. Иметь дело с реальной проблемой в целом гораздо труднее, чем с ее отдельными «симптомами», но если вы глубоко проникаете в суть проблемы, у вас будет выбор.

Иногда главная причина возникновения проблемы бывает обусловлена неудачными попытками решить подобную проблему в прошлом. Например, проведенная с целью поднять уровень дисциплины беседа, возможно, включала в себя некоторые намеки на возможность закрытия предприятия в отдаленной перспективе, что могло породить слухи о закрытии предприятия в ближайшее время. Выявить причину – все равно что найти ключ от закрытой двери. Отыщите ключ – и вы откроете дверь. В этом случае вам обязательно удастся решить любую, даже самую сложную проблему.

Хронологический анализ

В процессе анализа причин возникновения проблемы становится понятным, что одна причина порождает другую. Таким образом, необходимо рассмотреть хронологический причинный ряд. Суть техник хронологического анализа состоит в том, чтобы проследить развитие проблемы от момента ее возникновения до настоящего времени. Как я уже говорил, часто принятие недостаточно обдуманного решения приводит к возникновению новых проблем или серьезных побочных эффектов. Но со временем люди, к сожалению, забывают, что когда-то побудило их принять то или иное решение. Потому нам редко удастся чему-то научиться на собственном опыте. Применение хронологического анализа позволяет понять, что привело к сложившейся на настоящий момент ситуации. Итоговый результат получается почти такой же, как при анализе причин возникновения проблемы, с той лишь разницей, что здесь мы используем хронологические рамки. Хотя подобный анализ носит систематический характер, не всегда удастся без труда разобраться в сложных причинно-следственных связях. Поэтому здесь особенно необходимо использовать ассоциативные возможности правого полушария. Важно не столько делать сознательные усилия, сколько творчески мыслить.

Анализ с помощью вопроса «почему?»

Эта техника во многом схожа с описанной выше техникой хронологического анализа. Многие методы, в том числе и методы НЛП, позволяют выявить целый ряд возможных причин возникновения проблемы, так что вы можете оказаться в еще большем замешательстве, чем вначале. Большой выбор – это, конечно, хорошо, но ведь вам придется что-то со всем этим делать. Единственное, что может помочь, – это то самое «ага» – ощущение, которое в критический момент подскажет, что вы попали в точку. Данная техника заключается в констатации негативного факта и в последующем повторении фразы «...что вызвано следующими причинами». Например: «Были потеряны два важных документа, что вызвано следующими причинами», «Могут возникнуть затруднения при обсуждении даже самых простых вопросов, что вызвано следующими причинами», «Система снабжения полностью вышла из-

под контроля, что вызвано следующими причинами», «Линда собирается уходить, что вызвано следующими причинами» и т. д.

Использование этой техники постепенно приближает вас к действительным причинам проблемы. Вы как бы двигаетесь по своеобразному «кольцу истины» и знаете, переходя к каждому следующему вопросу, что разобрались с предыдущим. Конечно, данная техника кажется довольно нерациональной, да, по-видимому, таковой и является. Здесь включается в работу правое полушарие головного мозга, которое затем передает свои «находки» в рациональное левое полушарие. Но, как правило, верное попадание удается каким-то образом почувствовать; неожиданно становятся понятными многие вещи, которые прежде выглядели совершенно бессмысленными. Это напоминает головоломку, состоящую из множества геометрических фигур. Вот найден последний фрагмент, и все сразу становится на свои места. Всегда помните, что даже самая сложная проблема может быть конкретно сформулирована и решена, пусть это и потребует от вас значительных усилий.

Рефрейминг – это образ мышления, возможно, даже образ жизни. Главное в нем не конкретные техники, модели или системы. Деятельность правого полушария носит анархический характер, вследствие чего нас бросает из стороны в сторону, мы переворачиваем с ног на голову вполне уважаемые модели и совершаем такие поступки, которые могут со стороны показаться совершенно непозволительными. Но со временем мы начинаем ценить эту неукротимую творческую стихию. Оказывается, можно использовать ее в своих интересах. Однако обращение к бессознательному не означает, что следует пренебрегать логикой, рациональностью и аналитическим подходом. Во всем должна быть гармония. В одних случаях необходима сознательная концентрация внимания, а в других полезно бывает опуститься на время в глубины подсознания или просто хорошо выспаться. Каждый способ мышления хорош сам по себе и для своего конкретного случая, вместе же они образуют тот огромный творческий потенциал, который позволяет нам серьезно работать над изменением своего будущего.

Мы с вами лишь поверхностно рассмотрели возможности преуспевающего человека. Одно простое универсальное правило НЛП может быть положено в основу нового способа мышления. Как только

мы сбросили покров тайны с проблемы совершенства и поняли, что его достижению препятствуют прежде всего барьеры в нашем сознании, у нас появится возможность преодолеть все эти барьеры. Когда мы научимся использовать собственный опыт в достижении совершенства в любых сферах жизни, мы станем гораздо увереннее и нам всегда будет сопутствовать успех. Там, где бессильна рассудительность и сила воли, поможет бессознательная компетентность.

Со временем вы станете чувствовать большую ответственность за свои поступки. НЛП постоянно применяет ко всем целям деятельности экологический критерий. НЛП отличает целостный подход ко всем проблемам – как с позиций бессознательного, так и с позиций сознания. Рефрейминг, заключение опыта в новые рамки дают возможность большого выбора. Как вы поняли из последней части книги, существует множество самых разных техник рефрейминга на все случаи жизни. И если вы поняли, что начинать изменять мир нужно с изменения собственных убеждений и своего отношения к жизни, то теперь у вас есть для этого подходящий инструмент.

Эффективность техник НЛП значительно повысится, если вы подкрепите их соответствующими убеждениями, а также будете помнить об основных правилах НЛП. Надеюсь, что, прочитав эту книгу, вы приобретете практический опыт, овладеете новыми навыками общения (вербальными и невербальными), разработаете личные стратегии достижения совершенства, станете использовать рефрейминг в процессе решения проблем. Но главное, ваша индивидуальная карта реальности станет насыщеннее. Многие отмечают, что уже сам процесс обучения и изменение сознания доставляют удовольствие. Действия становятся более осмысленными. Какими бы ни были ваши цели в жизни, НЛП предоставляет в ваше распоряжение весьма полезные и гибкие техники для их достижения.

Словарь специальных терминов

Зеркальное отражение – подстраивание под поведение собеседника с целью установления более тесного контакта.

Комплексный эквивалент – два разных выражения, имеющих одинаковое (по умолчанию) значение (например: «Она прошла мимо – она чем-то расстроена»).

Конгруэнтность – полное соответствие между произносимыми словами и другими составляющими коммуникационного процесса, такими как мимика, поза или интонация.

Контекстуальный рефрейминг – изменение контекста выражения или утверждения для придания ему иного значения (Задается вопрос «В каком еще контексте это возможно?»)

Мета-модель – модель, с помощью которой можно обнаружить неточные выражения, а затем позволяющая при помощи системы вопросов и ответов понять их действительное глубинное значение.

Мета-программа – макростратегия высокого уровня, определяющая принципы сортировки человеком собственного опыта, ориентирования в нем и организации его. Мета-программы более абстрактны, чем конкретные стратегии мышления, и определяют скорее общий подход к теме, чем детали процесса мышления.

Модальность – сенсорный канал, через который поступает информация (зрение, слух, осязание и т. д.).

Модальные операторы необходимости – слова и выражения, подчеркивающие необходимость действия («должен», «непременно следует» и т. п.)

Модальные операторы обобщения – выражения, подчеркивающие обобщенность заявления, выражающиеся словами «всегда», «все», «никогда».

Моделирование – процесс наблюдения и отображения успешного поведения других людей. В НЛП моделирование происходит на поведенческом и физиологическом уровнях, а также в области убеждений, ценностей, внутренних состояний и стратегий.

Нейрологические уровни – различные уровни опыта: уровень окружающего мира, поведения, способностей, убеждений, самосознания.

Неконгруэнтность – несогласованность у человека компонентов общения (слов, выражения лица, позы, интонации), приводящая в итоге к нарушению контакта с собеседником.

Перцептивная карта реальности – уникальная модель восприятия каждого человека, являющаяся результатом его предшествующего опыта, в «правильности» и «очевидности» которого он твердо убежден.

Предикаты – термины, которые позволяют определить репрезентативную систему человека (например, «Это звучит здорово»).

Рамка – определенный контекст или способ истолкования высказывания, события, поведения.

Репрезентативная система – система, кодирующая в нашем сознании сенсорную информацию, поступающую к нам через органы зрения, слуха, осязания, вкуса и обоняния.

Рефрейминг – изменение рамок, включающих в себя какое-либо высказывание или событие, для придания им нового значения.

Содержательный рефрейминг – придание утверждению другого смысла путем сосредоточения на другой части содержания. (Задается вопрос: «Что бы это еще могло значить?»).

Стратегия – последовательность мыслей или поступков, приводящая к определенному результату.

Субмодальность – детальная характеристика нашей репрезентативной системы (например, яркость зрительного образа).

Экология – это понятие используется в НЛП при определении характера взаимодействий между различными мыслями, поступками и целями индивидов.