

ПРОСТЕЙШИЕ ПРИЕМЫ NLP

Автор

© Тамара Соколова

ТЕМЫ «АНАЛИТИКА»

- ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОЛИТИКА
- НКО И ВЛАСТЬ
- ОБРАЗ ЖИЗНИ
- ПРОПАГАНДА
- МАРКЕТИНГОВЫЕ СТРАТЕГИИ
- ОБРАЗОВАНИЕ

Эта статья является частью результатов исследований специалистов Центра «Аналитик».

© АНО ЦЕНТР «АНАЛИТИК» 2011

www.rc-analitik.ru

Есть два пути для того, чтобы собеседник принял вашу точку зрения. Первый – обычный и широко распространенный: убеждение, аргументация, логически выстроенная речь. А вот второй менее популярный, но не менее эффективный. Это – внушение. Сразу оговоримся, о знакомом многим из нас по фильмам ужасов и многочисленным «свидетельствам очевидцев» зомбировании речи не идет. Тема этой статьи – некоторые приемы, способствующие достижению взаимопонимания между участниками диалога за счет подсознательных импульсов доверия. Кстати, даже не догадываясь об истинном положении дел, такими приемами ежедневно пользуется почти каждый из нас.

Для начала давайте представим ситуацию, когда потенциальные партнеры впервые встречаются за столом переговоров. Какова в этом случае степень доверия к собеседнику у каждого из них? Если оценить ее по пятибалльной шкале, то, пожалуй, не более двух. Таким образом, между участниками диалога изначально присутствует некий барьер, препятствующий усвоению логических доводов противной стороны.

Совершенно по иному выглядит ситуация, когда стороны имеют богатый опыт совместной работы.

Когда за плечами у партнеров несколько общих проектов. В этом случае именно опираясь на прежний опыт, партнеры легко достигают взаимопонимания. Речь идет о так называемом «сознательном доверии». Сознательное доверие – это статистический подход, когда кто-то делает прогноз на будущее на основании прошлых событий.

Но вернемся к ситуации с «первым свиданием». О сознательном доверии здесь не может быть и речи, однако в какой-то момент стороны в определенной степени проникаются симпатией друг к другу. Только ли убедительные доводы помогают достичь взаимопонимания. Оказывается, нет. Как утверждают специалисты, в момент первой встречи сознательное доверие подменяется иной контактной схемой – подсознательным доверием. С логикой это не имеет ничего общего. Профессиональные гипнотизеры называют такой эффект раппортом, то есть интуитивной связью между двумя людьми. Изначально раппортом обозначалась взаимосвязь между гипнотизером и гипнотизируемым, но позже, когда Эриксон описал NLP, как метод гипноза (а для того, чтобы владеть NLP, или Эриксоновским гипнозом, совсем не обязательно быть гипнотизером), раппортом стали называть и установившуюся связь между собеседниками.

Итак, мы пришли к выводу, что для достижения взаимопонимания, прежде всего, необходимо «установить контакт», то есть создать раппорт. Каким же образом достигается эта цель?

Подстройка к позе.

Подстройка к позе – это первый прием. Для того чтобы создать раппорт, рекомендуется сначала принять ту же позу, в которой находится собеседник (чаще всего, переговоры идут между двумя людьми).

Вот как пишет об этом Сергей Горин – один из авторитетнейших специалистов по эриксоновскому гипнозу и нейро-лингвистическому программированию, автор 18 печатных работ, практикующий врач-психотерапевт: «Другими словами вы садитесь или

становитесь точно также как ваш собеседник. Если он находится в так называемой замкнутой позе, то гипнотизер принимает такую же и начинает разговор. Через некоторое время, 1-2 минуты, гипнотизер меняет свою позу на какую-либо другую, например, более открытую и если собеседник изменит свою это неопровержимое подтверждение, что гипнотизер присоединился и «ведет его».

Для того чтобы освоить этот вид подстройки, лучше потренироваться. Вот простое упражнение, которое рекомендуется в данном случае. Участвуют три человека. Первый («партнер А»), принимает какую-то позу стоя или сидя. Второй участник, «партнер Б», встает или садится напротив и полностью «отражает», воспроизводит позу партнера А. Третий участник, «партнер В», будет «режиссером»: после того как партнер Б решит, что он уже в точности воспроизвел позу партнера А, «режиссер» подойдет и исправит ошибки. Через какое-то количество «сеансов» участники меняются «ролями».

Тренироваться можно и в парах, без «режиссера».

Подстройка к позе может являться как искусственным «инструментом» достижения взаимопонимания, так и следствием естественных отношений собеседников. Часто люди вне зависимости от своих желаний принимают одинаковые позы. Это происходит тогда, когда они нашли точку соприкосновения, вопрос, в котором оба имеют одинаковую точку зрения. Такого рода наблюдение позволяет эксперту со стороны оценить отношения

Незнакомых ему ранее людей. Если во время разговора, они начинают взаимно подстраиваться к позам друг друга, значит, по обсуждаемому вопросу, мнения у них совпадают. Если же такой подстройки нет, то может не быть и реального согласия, даже, когда оно существует на словах.

Подстройка к дыханию.

Присоединение при помощи дыхания - это более сложный прием, но такая методика гораздо действеннее. Заметить ее и принять защитные меры в этом случае намного сложнее.

Подстройка к дыханию бывает прямая и непрямая.

Прямая подстройка — человек просто начинает дышать так же, как дышит его собеседник, в том же темпе, в том же ритме, с той же глубиной

Непрямая подстройка — человек согласует с ритмом дыхания собеседника какую-то другую часть своего поведения; например, качает рукой в такт дыханию партнера, или говорит в такт его дыханию (на его выдохе собеседника). При этом

движения «гипнотизера» должны находиться в поле зрения собеседника, но не отвлекать его.

Прямая подстройка более эффективна при создании раппорта. Освоить ее также поможет специальная тренировка. Во время упражнений по подстройке дыхания можно положить руку на спину партнера, чтобы лучше чувствовать темп его дыхания. Следует иметь в виду, что у мужчин, как правило, брюшной тип дыхания (они дышат животом), а у женщин — грудной.

Если партнер взволнован и часто дышит, то его необходимо успокоить, иначе вам будет сложно «срисовывать» его вдохи и выдохи. Для этого надо присоединиться к дыханию собеседника и через некоторое время начать дышать ровно и глубоко. Если раппорт был установлен, то дыхание гипнотизируемого также изменится, а уж затем изменится и его состояние.

Последний факт будет свидетельствовать о том, что «контакт» установлен и можно начинать внушение

Подстройка к микродвижениям.

Подстройка к микро движениям – это третий способ присоединения на уровне физиологии. Например, собеседник во время разговора все время касается своего уха. Повторите его движения несколько раз. Но на этом процесс не завершается. Раппорт будет установлен лишь в том случае, когда собеседник начнет повторять Ваши движения (например, во время разговора Вы потеряли переносицу).

Если это произошло, можно считать, что с первым этапом Вы справились и пора переходить собственно к внушению.

Разумеется, как во всех предыдущих вариантах, прежде, чем переходить к "атаке" на делового партнера, лучше потренироваться и закрепить навыки.

Одновременно в процессе "репетиции" можно проверить на практике насколько эффективен этот метод. Во время дружеской беседы с приятелем, когда предметом вашего разговора становится тема, близкая обоим, попробуйте, к примеру, коснуться подбородка. Скорее всего, Ваш собеседник поступит точно также. Но если, между вам разгорелся спор, ждать "присоединения" посредством подстройки к микродвижениям – пустая трата времени.

Таким образом, с помощью подобных приемов можно выяснить согласен ли партнер по переговорам с Вашей точкой зрения на самом деле или же он умело имитирует взаимопонимание.

Психологический способ присоединения.

Психологический способ присоединения может заметить только искушенный и как принято сегодня выражаться "продвинутый" специалист.

Внешнее присоединение не всегда в достаточной мере оправдывает себя, поэтому иногда возможно и необходимо непосредственное присоединение к внутренним процессам, характеризующим текущее психическое и психологическое состояние собеседника. При этом можно напрямую присоединиться к таким элементам, как мышление, принятие решений, внутренний настрой, определение правильности чего-либо и так далее.

Ведущий российский специалист в области эриксоновского гипноза и нейро-лингвистического программирования Сергей Горин пишет, что Милтон Эриксон установил: "существует строгая связь между движениями глаз и способами мышления, которые использует человек в данный момент для решения той или иной задачи... Человек мыслит при помощи внутренних образов.

Эти образы могут быть зрительными, слуховыми и кинестетическими иначе телесными. Например, если вы прямо сейчас попробуете понять какого цвета глаза вашего друга или подруги..., то прежде, чем у вас будет готов ответ вы создадите внутренний зрительный образ лица этого человека, без этого вы не сможете получить ответ. Иногда бывает, что человек сам не осознает образы при помощи которых принимает то или иное решение, но это не значит, что образов нет, просто они находятся вне сознания".

То же самое, согласно Эриксону, касается слуховых образов (возникающих под воздействием звуков) и телесных образов (данных в ощущениях).

Человек мыслит только при помощи внутренних образов.

Образ который используется в данный момент человеком отражается в движениях его глаз.

Как определить, о чем в данный момент думает человек?

Движение глаз вверх, а затем влево или вправо говорит о том, что человек в данный момент создает зрительный образ, на зрительный образ может указывать и, так называемый, расфокусированный взгляд, взгляд в никуда, взгляд прямо.

Движения глаз вправо или влево на уровне прямого взгляда, однозначно свидетельствует о том, что в данный момент человек создает слуховой образ, то есть он слышит своим внутренним

слухом какие-либо звуки, слова, мысли и тому подобное.

Движение глаз влево-вниз, говорит о том, что человек говорит сам с собой, этот взгляд характерен для людей, которые контролируют то, что собираются сказать в следующий момент вслух. Совсем не обязательно, что человек совершающий движения глазами влево-вниз, лжет, хотя в том числе это один из признаков лжи.

И, наконец, взгляд вправо-вниз. Такой взгляд обозначает, что человек в данный момент создает или вспоминает телесные образы и чувства, такие как: тепло, холод, давление, голод, нежность, усталость, а также вкус и запах и многие другие присущие каждому из нас чувства и ощущения.

Когда создаются внутренние образы, глаза человека становятся как бы невидящими, взгляд фиксируется на одной точке, расширяются зрачки, замедляются мигательные движения. Это - типичные признаки наступившего непроизвольного транса.

Что бы получить навык определения глазодвигательных движений используйте в течение нескольких дней следующий прием: обращайте внимание на движение глаз вашего собеседника, пусть даже это ваш ребенок.

Иногда человек отвечает на вопрос не делая предварительных движений глазами, это может происходить потому, что он был готов к такому вопросу, и "выдал" подготовленный ранее ответ. Есть и другой вариант: вопрос был настолько простым, что ответ буквально "вертелся на кончике языка". Но это происходит довольно редко. Как правило, в особенности, когда речь заходит о серьезных вопросах, человек непременно "попадает в плен" внутренних образов.

Рассмотренные ранее методы не имели непосредственного отношения к самой речи. Между тем, техника NLP включает множество приемов, связанных с воздействием на собеседника посредством речевых конструкций. Это, так называемые, речевые методы. В речевых техниках есть одна особенность: вашей целью является привлечение сознательного внимания не к содержанию речи, не к смыслу, а к внешнему оформлению. Этого можно достичь по-разному. Во-первых, вы можете вести рассказ от первого лица, и тогда внимание будет привлечено к вам, к вашей личности. И, во-вторых, вы можете насытить свой рассказ множеством подробностей, в которых увязнет сознание вашего собеседника.

Метод "Утвердительных высказываний" или просто: "Скажите, да".

Метод состоит в использовании утверждений, которые представляются в качестве факта, при этом подразумевается, что эти заявления самоочевидны и не требуют доказательств. Практически вся реклама построена на использовании этого метода.

Более того, нередко эти высказывания с рациональной точки зрения и в отрыве от рекламы выглядят некоторым преувеличением. Например, "Ваша киска купила бы "Вискас".

Эту методику рекомендовал еще Карнеги. Согласно его теории, убедить собеседника возможно за счет следующих этапов. Сначала партнеру предлагается несколько известных утверждений, после которых выдаются собственные предположения. Согласившись с первой частью, собеседник по инерции может принять и вторую.

Однако в НЛП этот способ выглядит по-другому. На первом этапе необходимо не просто говорить нечто, с чем собеседник согласен, а о том, что происходит в настоящий момент, свидетелем чего он сам является. Первые слова и фразы погружают собеседника в транс, и последнее предложение в таком случае застает его врасплох. Он вынужден принять весь объем информации.

Речевое связывание ("забалтывание").

Эту технику часто и порой неосознанно используют цыганки и торговые агенты. Суть метода "забалтывания" проста, – все время держать инициативу в руках, не дать собеседнику опомниться, "связывая" его сознание.

Вспомните, как общается с клиентом торговый агент. Он говорит много, постоянно перескакивая с одного вопроса на другой, периодически восклицая: "Ведь, правда, да?", "Понимаете, да?". При этом ответа он не ждет. Апеллируя к клиенту, агент преследует лишь одну цель: отключить рациональную составляющую сознания.

Наконец, когда собеседник уже оказывается в прострации, следует четко сформулированное предложение и нередко, мы готовы откликнуться на него, лишь все не повторилось с начала.

"Перекрытие реальностей".

Этот прием состоит в том, что во время разговора одна история вплетается в другую, в третью, в четвертую. К примеру, если необходимо довести до собеседника сообщение "игрек", переданное неким "иксом", но сделать это надо аккуратно, то есть незаметно "вложить" информацию в подсознание, фраза "X сказал Y" вряд ли поможет. В таком слу-

чае лучше действовать издалека, начав с посторонней истории: "Представляешь, у меня вчера сломалась машина, давно, конечно, надо было сдать ее в ремонт, да все некогда. Зато теперь целую неделю придется ходить пешком. Кстати, я в автосервисе видел X. Ну, ты помнишь, такой рыжий, живет на Энской улице, на "Жигуле" стареньком ездит. Давно мы с ним не виделись. Оказывается, у него мама себя очень плохо чувствует, а сестра, недавно вышла замуж. Между прочим, он сказал "игрек". А еще, говорит, что видел Наталью, и она замечательно выглядит. Если после этого сказать еще что-то в этом же темпе, то сообщение "игрек" до сознания собеседника не дойдет, но отложиться на подсознательном уровне.

"Выборочный подбор информации".

Сущность метода состоит в том, что факты подобраны специально только те, которые являются выгодными для инициатора разговора. Очень часто это прием используется в рекламе и сфере PR, особенно, когда речь идет о политике и идеологии. Примеров тому сколько угодно. Вспомним хотя бы, главные козыри идеологии советских времен – бесплатное образование, бесплатное медицинское обслуживание, отсутствие безработицы и т.д.

Надо заметить, что в случае с коммерческой рекламой в большинстве случаев потребитель не имеет сомнений об использовании как метода "Выборочный подбор информации", так и метода "Утвердительных высказываний". В результате, изолированное использование этих приемов без использования других не приводит к значительному воздействию на потребителя.

"Разрыв шаблонов"

Есть еще одна серия методов, применяемых для наведения контакта посредством воздействия на подсознание, объединена в группу под названием "разрыв шаблонов". Эта техника построена на использовании шаблонных моделей мышления и речевых реакций.

Все мы постоянно находимся во власти шаблонов. Например, на вопрос "Как дела?" обычно следует ответ: "Нормально". Это шаблон. А, если ответить на этот же вопрос так: "Просто ужасно, наверное, скоро умру"? Или еще более изобретательно и развернуто: "Вчера вечером собака их угла в угол бегала, мы подумали, может, заболела, повезли с утра к ветеринару. Поэтому я на работу опоздал, еще трамваи совсем плохо ходили, погода-то с самого утра хуже некуда"? Как вы думаете, какая последует реакция собеседника, который "запрограммирован" на такой же шаблонный от-

вет, каким был и его вопрос? Собеседник наверняка окажется в замешательстве, ведь Ваше поведение вышло за рамки некой "программы". Этим состоянием и можно воспользоваться. В такие моменты старая программа поведения, старый шаблон сломаны, и Ваша задача "навязать" собеседнику новую программу.

Известный психиатр, А.М.Святош так описывал свои наблюдения по технике "разрыва шаблонов": "Я не раз замечал, что у некоторых больных неврозами возникает состояние резко повышенной внушаемости (...) при одной подготовке к проведению сеансов психотерапии. Так, например, при исследовании реакции зрачков на свет, когда больному предлагалось смотреть прямо перед собой, ему тут же можно было внушить наяву паралич руки и т. д. Это состояние можно назвать (...) сверхвнушаемостью. (...) Однако оно может возникать и у здоровых людей вне связи с сеансом гипноза. Способствует этому неожиданность воздействия. Так, на улице, вблизи входа в институт, мною (тогда еще молодым человеком) 4 раза был произведен следующий эксперимент: я неожиданно останавливал проходящего незнакомого мужчину и обращался к нему со словами: "У меня к вам большая просьба (говорилось напряженным тоном) - возьмите эту записку, войдите в институт, пройдите мимо проходной совершенно спокойно, подымитесь по лестнице на пятый этаж. Там увидите на двери надпись "Лаборатория акустики". Войдите, спросите Марию Михайловну и передайте ей эту записку. После этого сразу вернитесь. Идите!" Трое мужчин, ни о чем не спрашивая, выполнили задание, и лишь один отказался, с недоумением сказав, что он не может этого сделать, так как торопится. По словам получавшей записки и присутствовавших при этом, лица, передававшие ее, производили впечатление автоматически действовавших".

Аналогичные примеры из собственной практики приводил и А. Ситников, доктор психологических наук, член-корреспондент Международной академии акмеологических наук, специалист в области нейро-лингвистического программирования: "... Один из моих учеников, работающий в уголовном розыске, поехал на выполнение одного очень важного задания. Они приготовились к тому, чтобы

взять преступника в квартире, но в квартире его не оказалось. Телефона в квартире не было. Моему знакомому пришлось выйти из дома для того, чтобы позвонить из автомата. В стекле телефонной будки он увидел отражение подхитившего к нему сзади преступника. Времени на раздумья не оставалось. И он сделал единственно правильное, что можно было сделать в этой ситуации — он неожиданно обернулся и сказал: "Дай две копейки!" — "Сейчас", — ответил тот. Этого секундного замешательства хватило для того, чтобы его обезоружить. Приведу еще один пример на технику разрыва. Один из моих друзей очень долго ехал в поезде из одного города в другой. И на одной из остановок он вышел из поезда, зашел в буфет для того, чтобы что-нибудь купить поесть. В буфете оказалась длинная очередь. Но поезд ждать не будет, а кушать хочется. И тогда он подходит без очереди, протягивает деньги, очередь начинает возмущаться, и он очень искренне отвечает: "Извините, я только что подошел..."

Шаблонных ситуаций очень много. Например, рукопожатие — это шаблон поведения, телефонный звонок, звонок в дверь. С одинаковым успехом можно "навязать" нужную Вам программу действий и малознакомым людям и старым друзьям. Вспомните, как Вы ведете себя обычно с этим человеком и резко измените тактику. Партнер окажется в замешательстве, поскольку перед разговором с Вами он настроился на совершенно определенную реакцию с Вашей стороны.

"Полярная реакция"

Этот метод рассчитан на людей, чье поведение вполне вписывается в формулу "с точностью до наоборот". В своем стремлении делать все наперекор, они весьма уязвимы. Если в общении с такими людьми действовать по принципу "от противного" легко добиться желаемого.

К примеру, вам надо, чтобы человек промолчал, скажите о нем, глядя на другого или в сторону, сейчас скажет что-нибудь". Практически со стопроцентной вероятностью можно утверждать, что, по крайней мере, в ближайшие минуты "клиент" будет нем, как рыба. Таким образом, Вы освободитесь от его "присутствия" во время разговора.

