

Надежда
Владиславовна

ПСИХОЛОГИЯ.
ВЫСШИЙ КУРС

НЛП

ПОЛНЫЙ КУРС ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ



МАГИЯ КОММУНИКАЦИИ

Психология. Высший курс

Надежда Владиславовна

**НЛП. Полный курс эффективного
общения. Магия коммуникации**

«Издательство АСТ»

2017

УДК 159.9
ББК 88.5

Владиславова Н. В.

НЛП. Полный курс эффективного общения. Магия коммуникации / Н. В. Владиславова — «Издательство АСТ», 2017 — (Психология. Высший курс)

ISBN 978-5-17-982376-6

Самый распространенный диагноз нашего времени – это, увы, неумение общаться. Умение общаться – искусство, не овладев которым, не выстроить гармоничных отношений в семье, не сделать карьеру, не стать счастливым. Психолог-практик, Ph. D., НЛП-Тренер Надежда Владиславова, один из основателей Российской школы НЛП, в своей новой книге раскрывает законы коммуникации, применимые во всех сферах жизни. Эффективные практики НЛП и приемы транзактного анализа, интересные примеры и проверенные упражнения, тонкий юмор и доступное изложение делают эту книгу универсальным учебником для всех, кто хочет овладеть искусством коммуникации и изменить свою жизнь. Уникальный практический опыт автора формировался во время работы в зоне боевых действий в Чечне и работы с наркозависимыми, при обучении военных психологов, сотрудников Службы спасения и МЧС для работы в экстремальных ситуациях и обучении множества людей навыкам профессиональной коммуникации. В формате a4.pdf сохранен издательский макет.

УДК 159.9
ББК 88.5

ISBN 978-5-17-982376-6

© Владиславова Н. В., 2017

© Издательство АСТ, 2017

Содержание

Благодарности	7
Введение	8
Глава 1. Правильное начало коммуникации	13
Продолжения может и не последовать	13
Древнейшая форма коммуникации	14
«Я тебя вижу»	15
Калибровка: знать или не знать?	18
Калибровка как мистическая власть	20
Мой инструмент и как его настроить	21
Упражнения на калибровку	23
Упражнение «Приятный и не очень приятный человек»	23
В чем смысл этого упражнения?	23
Пошаговка упражнения	23
Несколько слов об экологии	24
Упражнение «Монетка»	24
В чем смысл этого упражнения?	24
Пошаговка упражнения	25
Несколько слов об экологии	25
Упражнение «История в истории»	26
В чем смысл этого упражнения?	26
Пошаговка упражнения	26
Критерии успешности выполнения упражнения	26
Конец ознакомительного фрагмента.	27

Надежда Владиславова

НЛП. Полный курс эффективного общения. Магия коммуникации

© Владиславова Н. В., 2017

© ООО «Издательство АСТ», 2018

* * *



Надежда Владиславова – психолог-практик, Ph.D., НЛП-Тренер, руководитель Европейского психологического тренингового центра «Берег Надежды» в Латвии, автор и ведущая программ «НЛП-Практик», «НЛП-Мастер» и «НЛП-Тренер», курсов по Характерологии, Профессиональному Психологическому Консультированию, Психодраме, а также специального тренинга по успешной коммуникации «Мастер Коммуникации»

Мы учимся эффективно коммуницировать вовсе не для того, чтобы угодить другим: магия правильного взаимодействия позволяет, прежде всего, сохранить личную внутреннюю безупречность, возрасти над самим собой и заодно достигнуть желаемой цели коммуникации.

Надежда Владиславова

Благодарности

Бесконечное спасибо моей большой дружной семье, члены которой всегда с нетерпением ждут рождения моих книг и становятся их первыми читателями.

Спасибо моему любимому мужу Владимиру за то, что он есть, что он рядом и вдохновляет меня на творчество.

Спасибо моим четверым детям – Насте, Александру, Георгию и Дмитрию – за то, что они постоянно напоминают мне о необходимости писать, не трогают меня, когда я за столом, но все же периодически решительно отвлекают от работы, заставляя радоваться жизни.

Спасибо моей маме Анике за то, что она всегда в меня верила и верит.

Спасибо моей замечательной коллеге и учителю Елене Лопухиной: в ее лице я имею яркий пример человека, живущего в полном соответствии со своей Миссией.

Отдельно благодарю моего высокопрофессионального редактора Анну Чижову за ее работоспособность, обширную эрудицию и талант тактично помогать автору в точном выражении мысли.

Введение

Человек не в состоянии существовать, если он не дышит, не пьет и не ест. Есть еще одна составляющая его бытия, без которой ему не выжить: это – **общение**. Ни одно существо не может обойтись без неких посланий со стороны представителей своего вида, дающих ему понять, что факт его присутствия в этом мире ими признан.

Известно, что младенцы, с которыми другие люди физически не контактируют, постепенно угасают. С возрастом необходимость телесного контакта «кожа к коже» постепенно трансформируется в так называемую «потребность в узнавании» иными способами: физическое прикосновение заменяется на иные (и весьма разнообразные!) акты, свидетельствующие о том, что один человек замечен другим человеком – в виде вербальных или невербальных посланий.

Самое страшное наказание для ребенка – это бойкот со стороны его родителей. Невербального послания «Ты для меня не существуешь!» детская психика выдержать не в силах. «Лучше ненавижь меня, бей, но только замечай!» – таково ответное послание ребенка, который неожиданно для всех перестает слушаться старших, начинает им дерзить, таскать конфеты из буфета или даже воровать деньги из карманов. С возрастом потребность быть замеченным мало меняется: даже самые циничные преступники-убийцы больше всего боятся одиночного заключения. Учеными-биологами экспериментально доказано, что социальное общение, как позитивное, так и негативное, лучше, чем его отсутствие, для эмоционального, умственного и физического состояния любого социального животного, вплоть до способности его организма сопротивляться различным болезням. И человек здесь – не исключение: мы подчиняемся тем же законам природы.

Коммуникация – это жизнь, отсутствие коммуникации – это угасание жизни, в том числе и биологическое. Огонь, чтобы поддерживать себя как явление, должен получать постоянную подпитку: материал, который в него нужно добавлять – это постоянно обновляющиеся впечатления от контакта с миром и себе подобными.

В каждый момент жизни человек с кем-то общается и взаимодействует: если не с другими, то с самим собой. А взаимодействие с самим собой, эффективное или не очень, формируется в нас с раннего детства на основе отпечатавшихся в нашем мозгу способов коммуникации с нами самых близких людей – родителей. Реальное отношение к нам мамы и папы в первые годы нашего существования навсегда фиксируется у нас в бессознательном и формирует отношение к самим себе в течение всей дальнейшей жизни. Каждый из нас наверняка замечал, что кто-то из людей, встречающихся на нашем жизненном пути, любит и принимает себя, а кто-то, наоборот, постоянно себя ругает. Кто-то вечно испытывает к себе жалость, беспрестанно ноет и при этом не слезает с дивана, а кто-то пинками гонит себя к успеху в области, которая ему, по большому счету, и не особо интересна, зато всегда очень нравилась его маме...

Совершенствуясь в искусстве общения с другими, мы совершенствуемся в искусстве принятия самого себя и взаимодействия с самим собой. Верно и обратное утверждение: постигая правильное общение с самим собой, мы автоматически начинаем более гармонично взаимодействовать как с отдельными «другими», так и с миром в целом.

И это первое, чему нас учит Магия Коммуникации: измени отношения с самим собой, и тогда твои отношения с миром в целом, а также с отдельными его представителями изменятся автоматически.

Поскольку мы ни секунды не находимся вне коммуникации с кем-либо, то можно смело утверждать, что жизнь – это, прежде всего, коммуникация. Сама же коммуникация – не просто

жизнь, но еще и безграничные возможности по улучшению качества этой жизни. **И в этом – второе послание Магии Коммуникации: измени свои отношения с миром, и он даст тебе все, что ты у него попросишь.**

Здесь заметим, что у многих людей часто бывают спутаны понятия «уровень жизни» и «качество жизни», поэтому мы сейчас на всякий случай их уточним.

Качество жизни – это то, чего нельзя купить за деньги, в отличие от уровня жизни, который напрямую связан с материальным достатком. Человеку с высоким качеством жизни ничего не стоит по собственному желанию довести свой уровень жизни до желаемого состояния. Но в обратную сторону данное правило не работает: человек с высоким уровнем жизни не может с легкостью добиться улучшения ее качества. Многие почему-то об этом забывают и пытаются использовать коммуникативные приемы и навыки в основном для улучшения уровня жизни (тренинги по продажам, по проведению бизнес-переговоров), забывая, что качество жизни человека все же первично по отношению к ее уровню.

Правильная коммуникация между людьми позволяет значительно повысить именно качество жизни, чтобы получать от нее максимум радости, удовольствия и удовлетворения, занимаясь при этом чем угодно: в том числе и трудясь для улучшения своего благосостояния!

И в этом третье послание Магии Коммуникации: правильное выстраивание отношений с миром и людьми делает тебя счастливым и дает ощущение полноты жизни.

Существует ли профессия под названием «Маг Коммуникации»? Пока нет. Даже профессии «Коммуникатор» на данный момент не имеется. А есть ли на свете профессиональные коммуникаторы? Есть, но мало и все нарасхват... Их сразу видно, поскольку, как правило, это наиболее успешные люди в своей сфере.

А есть ли сегодня такие контексты, в которых нет необходимости эффективно взаимодействовать с другими людьми: договариваться, просить, убеждать, разрешать спорные ситуации и конфликты? Таких контекстов нет, да и никогда не было...

Почему же именно сейчас так много внимания уделяется вопросу коммуникации? Почему умение успешно коммуницировать в наше время является столь же востребованным, как и основная профессиональная компетентность практически в любой области, и карьерный рост специалиста напрямую зависит от его способности взаимодействовать с другими людьми? Почему? Да потому что высоким качеством выпускаемого продукта – материального, интеллектуального или художественного – теперь уже никого не удивишь: все хорошие продукты примерно одинаково хороши. А выигрывает в конкурентной борьбе за рынок сбыта тот производитель, который смог всех убедить, что продукт его фирмы – самый лучший. И, заметим, это – чистая правда: лучший товар среди равных по качеству – это тот товар, приобретение которого сопряжено для покупателя с наиболее приятными эмоциями!

С каждым днем стремительно растет количество образованных, работоспособных и амбициозных специалистов с далеко идущими карьерными планами. Но выигрывает лишь тот из них, кто смог дать понять окружающим, что именно он – лучший и достойнейший в своей области. Заметим, что человек, сам поющий себе дифирамбы о том, какой он замечательный, никогда не будет в выигрыше.

Карьера – это, прежде всего, умение неукоснительно следовать неким неувловимым психологическим правилам повседневного общения и на деле убеждать других в своей уникальности на самых разных ступенях иерархической лестницы: это и начальство, и подчиненные, и коллеги, и клиенты, и деловые партнеры.

Однако, карьера – это еще далеко не вся наша жизнь, хотя мироощущение и самооценка человека, особенно мужчины, на 80 % связана с его удовлетворением от реализации себя в своей профессии и карьере. Тем не менее за порогом офиса нас поджидает личная жизнь, гармония или дисгармония которой неизбежно оказывают влияние на наш профессиональный

и карьерный рост, потому что именно личная жизнь либо вдохновляет нас и дает нам энергию, либо обесточивает и подавляет.

Как и на работе, в нашей частной жизни мы постоянно с кем-то взаимодействуем и что-то кому-то доказываем. Нам приходится это делать и с любимыми людьми, и с родителями, и с супругами, и с родителями супругов, и с детьми, и просто с нашими приятелями и подругами. Притом что успешность в профессиональной и личной жизни тесно переплетены между собой и, безусловно, влияют друг на друга, способы коммуникации в них – принципиально разные, и тот, кто блестяще умеет выстраивать деловые отношения, часто не может похвастать тем, что так же безупречно умеет общаться вне работы, и, соответственно, наоборот...

Каждый из нас хорошо знает, по своему и чужому опыту, что далеко не всегда успех в профессии или карьере сопровождается счастьем в личной жизни или уважением и популярностью среди своих приятелей.

Люди тратят время, энергию и бешеные деньги на поддержание своей внешней формы. И мы ни в коей мере не против того, чтобы человек выглядел красиво: беда только в том, что многие всерьез верят, что личное счастье зависит в основном от внешних данных! И им невдомек, что учеными давно доказано, что ни наша внешность, ни наш возраст, ни наш вес для любви не имеют никакого значения!

А что же тогда имеет значение?!

Все та же Магия Коммуникации! В личной жизни и в дружбе, точно так же, как и на работе, основой для построения гармоничного взаимодействия между людьми прежде всего является именно таинственное умение правильно общаться!

Для того чтобы уверенно двигаться по карьерной лестнице и для того чтобы успешно выстраивать свою личную и семейную жизнь, наше общение с людьми, с которыми мы регулярно соприкасаемся, должно происходить легко и комфортно. Но значит ли это, что мы обязаны угождать всем окружающим людям? Нет, ни в коем случае. Главное и необходимое условие для того, чтобы другие ощущали себя рядом с нами легко и гармонично, – это наша собственная спокойная уверенность и внутренняя гармония при любом взаимодействии.

Тогда возникает вопрос: как же добиться этой спокойной уверенности, легкости и гармоничности, да еще и в разных видах общения – профессиональном, личном, дружеском?

Собственно, наша книга и есть ответ на этот вопрос. Мы расскажем в ней об универсальных правилах построения успешной коммуникации на любом уровне, которые в своей совокупности и составляют Магию Коммуникации.

К сожалению, мало кто знает, что в коммуникации существуют четкие правила, соблюдение которых гарантирует уважение и искреннюю симпатию окружающих людей. Овладев ими на практике, вы сможете уверенно и спокойно чувствовать себя в любом контексте и при любом взаимодействии. Но Магия возникает, только когда в ней присутствуют **все** элементы, о которых мы поэтапно расскажем. Освоение отдельных элементов, без всякого сомнения, значительно повысит коммуникативные способности и успешность любого человека, но по-настоящему прочувствовать Магию Коммуникации и овладеть ею возможно лишь после поэтапного усвоения и практики всех ее принципов, приемов и техник.

Сразу хотим предупредить, что на протяжении всей нашей книги не будет сказано ни слова о таких чисто имиджевых вещах, как правила хорошего тона в одежде или грамотная речь с безупречными манерами, потому что по этим вопросам не может быть единых решений и многое зависит от контекста. Но мы будем говорить о неких универсальных правилах и законах, которые вывели психологи и их далекие предки – маги, и этим правилам и законам подчиняются все контексты и все ступени социальной и иерархической лестницы.

Говорить мы будем стараться только на языке психологии (не магии!), как на более понятном современному читателю. Но периодически нам придется также ссылаться на практику наших профессиональных донанучных предшественников, которые просто фиксировали некий

опыт в виде тайных знаний, передаваемых из поколения в поколения, не утруждая себя при этом поисками объяснений. Честно говоря, объяснить многие из их работающих методов и приемов никто не смог и по сей день.

Теперь мы, как и обещали, на какое-то время переходим на привычный для всех психологический язык.

И тему успешного эффективного общения мы рассмотрим с трех сторон. Вот они:

1. Невербальная составляющая коммуникации.

2. Правильное общение на работе.

3. Правильное общение в личной жизни.

Теперь немного подробнее об этих трех сторонах взаимодействия.

В первой части книги мы поговорим об умении с первых же минут знакомства вызывать бессознательное доверие и симпатию у своего собеседника.

В основной части книги речь пойдет об умении правильно взаимодействовать и правильно выстраивать отношения на работе, на любой стадии общения и при любых возникающих затруднениях и неловкостях.

И в третьей части книги мы будем учиться правильно устанавливать, укреплять и развивать отношения с партнером в сфере личной и семейной жизни, чтобы они двигались в нужном направлении и становились все более радостными и наполненными.

Поскольку автор является активным практиком в области психологии и коммуникации вот уже почти двадцать пять лет, то и сама книга будет тяготеть именно к практике, а не к теории, и станет ответом скорее на вопрос «Как?», а не на вопрос «Почему?». Да и магия, надо сказать, – вещь практическая...

Первая часть книги, в которой пойдет речь о невербальной коммуникации, во многом перекликается с нашей первой книгой «Русское НЛП», вышедшей более девяти лет назад, и впоследствии трижды переизданной в виде двухтомника с названиями «Базовые техники НЛП» и «Возрождающие техники НЛП», и недавно вышедшей книгой «Практическая энциклопедия НЛП. Ударные техники для достижения результата».

В первой книге автором подробно и тщательно разбиралась тема установления невербального контакта с собеседником на бессознательном уровне, но основной упор делался на психотерапевтическую работу с клиентом. Настоящая книга направлена исключительно на искусство коммуникации и никак не связана с профессиональным психотерапевтическим взаимодействием. Идеи и опыт, которыми мы делились с читателем в первой книге, за эти минувшие девять лет прошли очередную проверку временем на практике и вновь были пропущены через сознание автора, но уже на новом уровне.

В предлагаемой книге есть много существенных добавлений по теме невербальной коммуникации, по сравнению с тем, как она давалась в прежнем варианте. Обобщая вышесказанное, можно сказать, что первая часть нынешней книги содержит в себе многие идеи и упражнения из нашей предыдущей книги: с одной стороны – дополненные, с другой стороны – сокращенные примерно в десять раз и к тому же переработанные специально для обучения мастерству коммуникации.

По каждой теме читателю будут предложены эффективные упражнения для развития и укрепления нужных коммуникативных навыков, которые необходимо отрабатывать в одиночку или с друзьями. Если эпитеты «магические» или «волшебные» по отношению к упражнениям вас вдохновляют и мотивируют больше, чем заезженное определение «эффективные», то можете называть их так, как вам захочется: суть упражнений все равно не изменится. Только при условии их регулярного выполнения возможно постепенное, но уверенное продвижение от любительского уровня в коммуникации – к профессиональному и, как итог, к проникновению в пространство Магии Коммуникации. Серьезная инвестиция в собственные навыки эффек-

тивного и гармоничного взаимодействия с другими людьми обязательно окупится в несколько раз по всем жизненным направлениям. Ну что ж, начнем!

Глава 1. Правильное начало коммуникации

Продолжения может и не последовать

Приступим мы к теме правильной коммуникации с самого ее начала, а именно – со вступления в контакт.

Как нужно вступать в контакт, чтобы суметь с первых же мгновений коммуникации установить атмосферу взаимного доверия и симпатии?

Это, пожалуй, наиболее актуальная тема при обучении эффективному взаимодействию в любом контексте. Почему именно она? Дело в том, что психологи выяснили, что любой человек уже после первой минуты общения бессознательно решает для себя, хочет ли он продолжать его дальше.

А при телефонной коммуникации все происходит еще быстрее! Человек принимает решение о том, интересно или неинтересно ему продолжение разговора, уже через 15 секунд! И решение им принимается на 90 % бессознательно, то есть он сам не может найти ему объяснения внутри себя.

Получается, что для любого успешного общения нам прежде всего необходимо научиться устанавливать доверительные отношения на уровне бессознательного буквально с первых же секунд взаимодействия. И если мы не освоим в первую очередь именно этот навык, то все последующие темы нашей книги – о правильном поддержании взаимодействия, о его развитии и укреплении – просто не понадобятся!

Древнейшая форма коммуникации

Нет нужды объяснять, почему невербальная коммуникация является более древней по сравнению с коммуникацией, в которой мы используем вербальное воздействие.

Животным – нашим меньшим братьям – вовсе не нужны слова, чтобы вступить в контакт и начать взаимодействовать. Всем нам не раз доводилось наблюдать, как знакомятся и вступают в коммуникацию уважающие себя «толерантные» собаки, как явно демонстрируют свое расположение или нерасположение друг к другу лошади в табуне, птицы в стае. Написано множество интереснейших исследований о том, как представители животного мира умеют продемонстрировать свое место в иерархии и настоятельно предложить партнеру по коммуникации место выше или ниже по сравнению с собой. Точно так же и маленьким детям, словарный запас которых еще крайне мал, нет необходимости использовать устную речь для знакомства, а также для проявления интереса, дружелюбия или враждебности в отношении друг друга.

Именно в силу древности невербального общения и относительной молодости вербального мы до сих пор получаем 93 % информации о партнере по коммуникации не из его слов, а из его невербальных посланий. Едва ли это соотношение изменится в ближайшую сотню тысяч лет.

И каждый из нас может найти в своем опыте множество примеров, подтверждающих бессознательное предпочтение нами именно невербальной информации, когда мы составляем для себя впечатление о ком-либо.

Всем нам не раз случалось видеть перед собой человека, который произносит вроде бы хорошие и честные слова, но мы при этом ему не верим и бессознательно хотим поскорее прекратить неприятное для нас общение. А бывает и наоборот: человек – отнюдь не Цицерон и плохо умеет выражать свои мысли, возможно, даже спотыкается в речи или употребляет не совсем точные выражения, но нас это почему-то не раздражает, и в его компании нам весело и легко.

И начнем мы разговор о вступлении в коммуникацию именно с ее древнейшей невербальной формы, поскольку, находясь в ней, мы оказываем основное воздействие на нашего партнера.

«Я тебя вижу»

Давайте попробуем для начала ответить себе на такой вопрос: а с чего, собственно, начинается любая коммуникация? Что должно произойти между мной и партнером, прежде чем я начну устанавливать с ним эти особые доверительные отношения?

Ответы на этот вопрос обычно бывают самые разные: «Надо очень захотеть вступить с ним в контакт», «Надо ему улыбнуться», «Надо сделать комплимент», «Надо привлечь его внимание». Все эти предположения верны, но они не дают ответа на вопрос о том, с чего начинается коммуникация. Так с чего же, все-таки, она начинается?

Возможно, кто-то из читателей уже догадался: чтобы вступить в правильную коммуникацию, мне нужно моего партнера для начала по-настоящему **УВИДЕТЬ**!

Без этого базового этапа идти дальше бесполезно, иначе мы будем общаться не с реальным человеком, а с некими своими представлениями о нем.

Психологи говорят, что важно уметь отличать реального человека от своего «фантомчика» – продукта своего собственного воображения, здорового или не очень.

Наверное, каждый из нас видел фильм «Аватар». Помните, как в нем приветствуют друг друга жители планеты Пандора? Вместо нашего «Здравствуй!», в котором заложено пожелание «здоровствовать», они произносят: «Я тебя вижу!» Что это для них значит? Это значит, что я вижу тебя, реального, здесь и сейчас, а не мои воспоминания о тебе или мои прогнозы по поводу тебя в будущем. Я вижу, воспринимаю тебя такого, каков ты есть в настоящий момент, и готов к общению с тобой.

Итак, прежде чем начать общаться с человеком, нам надо его **УВИДЕТЬ**, и, напротив, нельзя начинать общение с человеком, пока мы его не увидели, иначе коммуникации нет.

Казалось бы, чего проще? У нас ведь есть глаза...

Но не все так легко, как кажется. По-настоящему *видеть другого человека* дано далеко не каждому: большинству людей этому умению нужно долго и терпеливо учиться. В современном мире мы редко действительно видим один другого, редко понимаем, **что** по-настоящему чувствует или ощущает человек рядом с нами, потому что путаем реальную коммуникацию, всегда связанную с определенными эмоциями и переживаниями, с *обозначением* коммуникации. Точно так же мы порой не отличаем эмоции или чувства, как свои, так и чужие, от *обозначения* эмоций или чувств.

Разберем несколько примеров для более ясного понимания разницы между реальной коммуникацией с реальными чувствами и их обозначением.

Для этого давайте представим себе поочередно две фото-графии.

На одной из них запечатлен индонезийский юноша, подружившийся с тигром из джунглей (это реальная история). Перед нами пронзительный кадр о настоящей любви и близости: головы юноши и тигра находятся совсем рядом, их носы буквально соприкасаются – они как будто вдыхают запах друг друга, глаза обоих полузакрыты, лицо юноши полностью расслаблено, язык тигра слегка высунут. Даже при беглом взгляде на этот снимок ни у кого не возникнет сомнения, что речь здесь идет о подлинном взаимодействии, оба участника которого испытывают блаженство от контакта друг с другом.

И теперь давайте мысленно увидим еще одну фотографию – таких фотографий сейчас очень много. Элегантно одетые молодой человек и девушка, соприкасаясь плечами, ведут в поводу красивую серую лошадь. Оба они «как бы бодро» смотрят куда-то поверх наших голов, их лица застыли в одинаково белозубой «голливудской» улыбке – такие «любовь и счастье вообще». Молодой человек и девушка явно находятся вне коммуникации друг с другом, вне

коммуникации с лошадью, и ни один из них (пожалуй, кроме лошади) не находится в контакте с самим собой. Их одинаковые искусственные улыбки, которые должны, по замыслу фотографа, навеять нам мысли о счастье и радости от нахождения влюбленных рядом, не тянут даже на «удовольствие». Назвать физическое пребывание этих людей в непосредственной близости друг от друга словом «коммуникация» – это все равно, что перепутать живую улыбку со смайликом.

И еще один иллюстративный пример на тему реальной коммуникации с ее непосредственными чувствами и ее обозначения, правда, уже не из области фотоискусства, а из реального психологического тренинга по выстраиванию взаимодействия между мужчиной и женщиной.

Эпизод, который мы сейчас опишем, случился, когда женскую половину группы обучали, как помочь своему мужчине выйти из состояния «зависания», «ступора», и для этого разыгрывались небольшие сценки. Девушка должна была произнести определенный текст и при этом слегка прикоснуться рукой к плечу партнера. Одна из участниц, добросовестно выполняя упражнение с одним из мужчин – участников тренинга, прикоснулась к нему, как ее учили, и вдруг он как закричит на нее: «Никогда так больше не делай!!! Я хочу, чтобы ты прикасалась КО МНЕ, слышишь, КО МНЕ, а не нажимала на кнопку, которую тебе показали!!!»

Что же произошло? Почему такой взрыв эмоций со стороны мужчины? Потому что девушка, невольно спровоцировавшая такую реакцию своего чувствительного партнера, явно хотела привычно «слукавить», заменив искреннее желание поддержать человека в трудной ситуации на обозначение такого желания. Кроме того, совершенно очевидно, что девушка не видела перед собой именно этого мужчину: она общалась с неким «представителем мужского пола вообще», учась находить на нем нужные кнопки и нажимать на них, чтобы привести его в чувство.

В наше время такой способ взаимодействия с партнером по коммуникации является весьма распространенным, хотя, по сути, он взаимодействием не является. Зато этот способ позволяет «не затрачиваться» в смысле подключения собственных эмоций и чувств, заменяя их смайликом предполагаемого в данном контексте переживания – такой «эконом-вариант» коммуникации.

В описанном выше эпизоде такая подмена не прошла! Дело в том, что на любом психологическом тренинге чувства его участников крайне обострены. В реальной жизни тот молодой человек, скорее всего, не отреагировал бы с такой остротой на подобную подмену реальной коммуникации и подлинных чувств на их обозначение. В повседневном общении мы в основном не замечаем, когда перестаем по-настоящему взаимодействовать со своим партнером, незаметно соскользнув на обозначение взаимодействия. Не замечаем мы, как и другие точно так же допускают по отношению к нам нечто подобное. А на коммуникативном тренинге, помимо обостренных чувств каждого участника, имеется еще и всеобщая предварительная договоренность о получении честной и безжалостной обратной связи от своих партнеров: ведь только при этом условии можно учиться замечать и вовремя исправлять свои коммуникативные ошибки. В обычной жизни (вне тренинга) получение такого опыта, к сожалению, маловероятно.

Но вернемся к разговору о том, что такое «реально видеть другого человека», и еще раз повторим, что это – профессиональное коммуникативное умение, которому надо учиться не один день.

Сейчас мы предложим читателям несколько упражнений. Прodelав их, вы, прежде всего, поймете, насколько у вас на данном этапе развита способность видеть перед собой реального человека, а не свои представления о нем, не свой «фантомчик». Если же вы осознаете, что вам в этом смысле есть куда двигаться, то упражнения помогут вам развить собственную наблюдательность и способность реально видеть партнера по коммуникации.

Но, прежде чем приступить непосредственно к упражнениям, мы познакомимся с одним из самых важных для коммуникации терминов с загадочным названием «калибровка».

Калибровка: знать или не знать?

Умение считывать невербальные проявления человека и замечать мельчайшие изменения его состояния в психологии называется «калибровкой», и это первая необходимая составляющая успешной коммуникации.

Само слово «калибровка» изначально представляло собой технический термин и обозначало тонкую настройку инструмента, чтобы не было погрешностей.

В контексте коммуникации необходимый инструмент – это наше собственное сознание.

В психологии калибровкой называется сознательное тонкое отслеживание по невербальным признакам состояний и реакций другого человека.

Мы внимательно наблюдаем за лицом и телом партнера, чтобы отследить его бессознательные реакции. Мы внимательно следим, как в процессе разговора изменяется мимика, мышечный тонус, голос человека. И это наблюдение дает нам информацию об изменении его внутреннего состояния, чаще всего еще до того, как наш партнер сам успел эти изменения осознать.

Пребывание в состоянии калибровки – это, конечно, рабочее состояние психики коммуникатора – состояние полной включенности, требующее серьезных энергетических затрат, особенно на начальном этапе осознанной работы. Конечно, постоянно находиться в этом профессиональном состоянии невозможно. Сколько времени в день ему посвятить, каждый решает для себя сам, однако желательно заниматься калибровкой не менее 15 минут ежедневно.

И нужно заранее знать, что калибровка порой преподносит коммуникатору разного рода «сюрпризы». С одной стороны, этот навык дает невероятные возможности, а с другой стороны, он же проявляет и не самые приятные вещи, которые раньше были от нас скрыты.

Прежде чем начать обучаться данному профессиональному навыку, стоило бы задать себе откровенный вопрос: «А готов ли я воспринимать вещи такими, какие они есть?», потому что опыт показывает, что в жизни порой начинает проявляться нечто, что до сих пор было от нас скрыто. И не всегда это «нечто» нас радует.

Так, например, одна молодая женщина-руководитель была очень расстроена, когда вдруг начала понимать, как много ей врут ее подчиненные. И она тогда сказала: «Наверное, лучше бы мне не знать этой вашей калибровки: моя жизнь была бы намного спокойнее». А еще одна женщина неожиданно оказалась перед осознанием факта измен своего партнера, длившихся, как оказалось, уже полгода... Не начни эта женщина после обучения калибровке видеть по его невербальным реакциям раз в десять больше, чем она видела раньше, то, возможно, сформировавшийся за несколько месяцев гомеостаз отношений мог сохраняться и далее и они бы не расстались так быстро...

Человек без специальной подготовки редко по-настоящему видит и понимает другого человека – в основном он «вешает» на него проекции своих собственных ожиданий, убеждений, эмоций и состояний.

Последнее утверждение касается и нашего брата-психолога, ведь профессионалы – тоже всего лишь люди. И к этому своему нормальному человеческому качеству всем нужно относиться спокойно. Профессионализм коммуникатора как раз и состоит в осознании в себе этой совершенно естественной человеческой особенности – видеть других людей через призму собственной модели мира. И именно поэтому нужно осознанно настраивать себя перед коммуникационной работой на состояние «здесь-и-сейчас». Это и есть тонкая настройка своего инструмента. То же самое следует делать и во время работы – периодически перепроверять состояние своего сознания – «насколько я нахожусь здесь-и-сейчас и насколько реально я вижу своего

собеседника?» Такое свое незамутненное состояние при восприятии чего-либо в психологии иногда называют «состоянием белого листа».

Калибровка как мистическая власть

Есть еще одна красивая метафора, позаимствованная из восточных единоборств: «Идеальное состояние бойца». Сознание воина в его идеальном состоянии сравнивают с неподвижной гладью спокойного озера. Если в этой глади реальность отражается без искажений, то и реакция бойца на происходящее будет адекватной.

Человек, сознание которого находится в таком идеальном равновесии и чистоте, всегда, подобно магниту, притягивал к себе окружающих людей: и слабых, и сильных, и мужчин, и женщин. Почему? Потому что от такого человека веет покоем, стабильностью и мощью, рядом с таким человеком другие люди чувствуют себя защищенно и уверенно.

Но это еще не все. Наши далекие предки не знали слово «калибровка», но они могли бы рассказать нам много интересного о людях, от чьего пронизательного взгляда ничто не могло быть сокрыто: ни одно чувство, ни одно желание, ни один порыв души. Часто такими способностями обладали шаманы, маги, жрецы, прорицатели, великие целители, вожди. И с незапамятных времен люди знали, что обладатель дара чтения чувств и мыслей имеет некую особую мистическую власть над другими людьми.

Мы, чтобы упростить себе задачу, будем называть любого человека, вступившего или желающего вступить в коммуникацию, словом «коммуникатор», независимо от эпохи, в которую он жил, мистичности его профессии и мастерства его отношений с магией. А сам дар «читать других людей» – умением калибровать.

Теперь давайте посмотрим на процесс калибровки уже не с точки зрения коммуникатора, а с точки зрения его партнера. Что же чувствует тот человек, кого калибруют и, соответственно, чьи мысли и чувства безошибочно считываются? Человеку начинает казаться, что коммуникатор знает о нем нечто такое, чего он сам о себе не знает. И это действительно так. В свое время искусству калибровки специально обучали жрецов, детей правителей, и считалось, что это сакральное учение. В наше время нечто подобное в достаточно упрощенном виде и, конечно, уже без ореола сакральности преподается сотрудникам спецслужб.

Мой инструмент и как его настроить

Так как же правильно настроить свой инструмент на реальное видение всех нюансов бессловесных проявлений партнера?

Профессионалы считают, что лучший способ как можно больше узнать о человеке – это как можно меньше знать о нем заранее (состояние «белого листа»), иначе мы будем воспринимать его предвзято.

Именно по этой причине психологи и психотерапевты стараются не брать в качестве клиентов своих друзей, родственников и знакомых, а перепоручают их опытным коллегам.

А для настройки коммуникатором своего профессионального инструмента – сознания – имеются четыре правила.

Правило 1. Настраиваем себя исключительно на присутствие «здесь-и-сейчас», конкретно в этом моменте, конкретно в этом месте. Всю прошлую и будущую жизнь оставляем за границами работы.

Правило 2. Ничего не интерпретируем – только наблюдаем. Никаких наивных выводов вроде «он положил ногу на ногу, значит, что-то скрывает». С каким состоянием связана конкретная поза у конкретного человека здесь-и-сейчас, мы сделаем предположение хотя бы через 10 минут коммуникации.

Правило 3. Поэтические выражения оставляем для литературы или для общения вне работы. В калибровке нет описаний вроде «презрительное поджимание губ», «злая ухмылка», «восхищенные глаза». Такие выражения предполагают целый ряд ассоциаций и интерпретаций из предыдущего жизненного опыта. Но мы можем говорить о «напряженной, слегка приподнятой нижней губе», о «легкой асимметрии» в лицевых мышцах, об «увлажнившихся глазах». В профессиональной среде шутят, что надо «отличать свою галлюцинацию от калибровки».

Правило 4. Во время упражнения наша задача – не «угадать», а научиться чему-то новому, поднять на новый уровень свою наблюдательность и свое внимание. Никаких игр в «угадайку».

На последнем пункте хотелось бы остановиться чуть подробнее: упражнение не считается выполненным, если коммуникатору удалось *угадать* состояние партнера, не пользуясь при этом своими реальными наблюдениями. И, наоборот, упражнение считается выполненным, если коммуникатор сделал пусть даже неправильное предположение о состоянии партнера, зато он для себя понял, что в этот раз, например, качественно «откалибровал» нижнюю часть лица партнера, но «недокалибровал» его глаза. Только в этом случае коммуникатор будет раз от разу стабильно прогрессировать в искусстве калибровки. И совершенно не важно, верным при этом оказалось его предположение или нет.

А теперь обозначим приблизительные «мишени» калибровки.

Это – мимика, движения глазных яблок, вегетатика (покраснение, побледнение и увлажнение кожи), это – мышечный тонус тела и его отдельных частей, это – еле заметные движения корпусом, это – дыхание (частота, равномерность, глубина) и голосовые изменения (громкость, высота, тембр, интонация, скорость, ритм).

Ну а теперь – непосредственно к упражнениям!

Предлагаемые нами упражнения на развитие практических навыков невербального общения являются общеизвестными и, можно сказать, базовыми. И именно в силу своей традиционности и классичности, будучи пропущенными через опыт каждого отдельно взятого профессионального коммуникатора, упражнения приобретают множество уникальных оттенков и интерпретаций.

Упражнения на калибровку

Перед тем как перейти непосредственно к объяснениям упражнений, давайте коротко познакомимся со структурой, по которой мы всякий раз будем их давать: так они легче воспринимаются и усваиваются.

Сначала мы будем объяснять, в чем смысл упражнения, иначе говоря, чему оно учит и зачем вообще оно нужно. Затем нами будет предлагаться его четкая пошаговка. И под конец будет говориться несколько слов об экологии.

Что такое экология в процессе коммуникации?

Экология, или соблюдение принципа «не навреди», крайне важна даже при выполнении совсем, казалось бы, невинных упражнений: всегда, когда мы соприкасаемся с бессознательным человека, нам необходимо проявлять крайнюю бережность и осторожность.

Итак, первое наше упражнение на калибровку называется «ПРИЯТНЫЙ и НЕ ОЧЕНЬ ПРИЯТНЫЙ ЧЕЛОВЕК».

Упражнение «Приятный и не очень приятный человек»

В чем смысл этого упражнения?

Когда мы общаемся, нам важно понимать, какой эмоциональный отклик получают в партнере наше поведение и наши слова. Опытный коммуникатор сразу калибрует, когда какая-то тема вызывает у его партнера не самые приятные эмоции и точно так же он видит, когда его партнер явно проявляет интерес к определенному вопросу, даже если тот совсем не хочет этого показать.

Наверняка вам приходилось видеть, как талантливые продавцы рассказывают о своем товаре: они внимательно отслеживают невербальные реакции потенциального покупателя и лучше него самого понимают по ходу разговора, о чем тот слушает с большим удовольствием и о чем – с меньшим. Вслед за этим они продолжают рассказывать о своем товаре, используя именно те сравнения и описания, которые вызывают у человека самые приятные эмоции.

Пошаговка упражнения

Шаг 1. Просим партнера в течение 30 секунд думать об очень приятном для себя человеке. Коммуникатор калибрует в это время, как именно партнер о нем думает. Мы отслеживаем его микромимику, микропокачивания корпуса, мышечный тонус, дыхание и так далее – наши мишени калибровки.

Шаг 2. Просим партнера в течение 20–30 секунд думать о не очень приятном для себя человеке. И снова калибруем его невербальные проявления.

Шаг 3. Задаем партнеру нейтральные вопросы (мы сейчас покажем, какого рода эти вопросы) и калибруем, о ком из людей думает сейчас партнер. А вопросы должны быть примерно такими:

«Подумай сейчас о том из этих двух твоих знакомых людей, кто:

- ближе к тебе живет,
- выше ростом,
- полнее,
- более обеспечен материально,

- имеет более светлые волосы,
 - имеет более длинные волосы
- и так далее».

Как только партнер откалиброван, мы высказываем ему вслух свое предположение, о котором из двух людей он сейчас подумал. А партнер немедленно дает нам правдивую обратную связь, верно или неверно наше предположение.

Шаг 4. В конце работы мы делимся с партнером своими наблюдениями: какими его невербальными реакциями мы руководствовались во время калибровки.

Несколько слов об экологии

Во время упражнений нужно быть предельно вежливым и тактичным: ведь человек впускает нас в свой внутренний мир, и из-за этого он становится в десять раз более уязвимым.

Категорически недопустимы любые комментарии по поводу того, что происходит с партнером на невербальном уровне. Предположения коммуникатора, о ком из двух людей партнер подумал, высказываются только в виде предположения: «По-моему, ты сейчас подумал о приятном (или не очень приятном) человеке».

Для всех своих наблюдений мы используем только термины «нейтральной физиологии»: например, «щеки слегка дрогнули» (а не «щеки затряслись»), «уголки губ приподнялись, глаза расширились и увлажнились, дыхание стало грудным и участилось, верхняя часть скул слегка покраснела» (а не «ты его хочешь»).

И конечно, мы обязательно благодарим нашего партнера в конце упражнения.

Упражнение «Монетка»

Если вы чувствуете, что первое упражнение у вас уже хорошо отработано, то можно переходить к следующему упражнению на калибровку. Оно называется просто: «МОНЕТКА».

В чем смысл этого упражнения?

В психологии существуют такие понятия как «конгруэнтность» и «неконгруэнтность».

Конгруэнтность – это состояние, когда внутреннее переживание соответствует его внешнему проявлению, а неконгруэнтность – это состояние, когда внутреннее переживание не соответствует его внешнему проявлению.

Надо отметить, что конгруэнтность и неконгруэнтность ни в коей мере не дают нам информации о порядочности или не порядочности человека. Самый честный человек будет неконгруэнтен, например, если кто-то ему очень неприятен, а он должен делать вид, что совершенно спокоен и вполне лояльно относится к тому неприятному человеку.

Точно так же существуют конгруэнтные «да» и неконгруэнтные «да», конгруэнтные «нет» и неконгруэнтные «нет».

Цель упражнения «Монетка» – научиться калибровать эти «да» и «нет» на их конгруэнтность, то есть различать их правдивость по невербальным признакам.

Понятно, что такое умение необходимо и для переговоров, и для психотерапии, и для грамотного взаимодействия с манипуляторами.

Сразу оговорим, что в психотерапии и в личном общении не совсем конгруэнтное «да» может вовсе не означать, что человек вам врет: оно может означать также, что человек сам для себя еще не до конца разобрался, как оно для него на самом деле. Ну и ладно! Возможно, это тоже важная для нас информация. А теперь – пошаговка.

Пошаговка упражнения

Шаг 1. Монетка в руках партнера

Партнер прячет монетку в одном из кулаков, а коммуникатор делает вслух предположение, в какой из рук партнера находится монетка. Первые полминуты-минуту партнер обязан давать только правдивые ответы: в качестве подтверждения он после каждого ответа разжимает кулак и показывает, есть ли там монетка.

Шаг 2. Через 30–60 секунд партнер может начинать перемежать правдивые ответы с неправдивыми. Коммуникатор, калибруя глазодвигательные реакции, микромимику, микродвижения головой и другими частями тела, мышечный тонус, дыхание, тон голоса, интонацию и величину паузы между своим вопросом и ответом партнера, должен сделать вывод, правду говорит партнер или неправду.

Таким образом, коммуникатор калибрует партнера на честное/нечестное «да/нет» 3–4 раза, а партнер дает обратную связь о том, насколько верной оказалась калибровка коммуникатора. В подтверждение он показывает, где на самом деле была монетка.

Шаг 3. Партнеры меняются ролями и повторяют тот же самый цикл.

Шаг 4. И, как всегда, в конце упражнения – обсуждение.

Обычно на тренинге упражнение «Монетка» вызывает море положительных эмоций. Конечно, чем большее количество партнеров мы откалибруем, тем это будет для нас полезнее: ведь неконгруэнтность проявляется по-разному в каждом человеке. Обычно люди в это упражнение так влюбляются, что начинают в него играть буквально повсюду: в семье, с друзьями, во время перерывов на работе. И еще это упражнение безумно нравится детям: не забудьте научить ваших собственных или просто знакомых детей этому упражнению. Надо сказать, что для навыка калибровки возрастных ограничений нет: нужно только желание, и, если человек научился калибровать с детства, – тем лучше для всей его дальнейшей жизни.

Где этот навык нужен, мы уже разобрались. Но как же воспроизвести в реальной жизни структуру упражнения «Монетка»? То есть как – в реальной ситуации – вначале откалибровать честное «да» и честное «нет»? Очень просто.

В начале разговора коммуникатор должен откалибровать невербальные реакции партнера по коммуникации, когда партнер отвечает ему заведомо честное «да» на задаваемые вопросы. Это, конечно, должны быть вопросы, по поводу которых коммуникатор заранее уверен, что правдивый ответ на них должен быть «да».

Например: «Так значит, вы только вчера прилетели в Москву?» Или: «Насколько мне известно, ваша фирма существует уже 10 лет?»

Если коммуникатор достаточно точно откалибровал в начале разговора конгруэнтные невербальные реакции собеседника, то дальше во время разговора он легко сможет различить его неконгруэнтные реакции.

Несколько слов об экологии

Если мы вдруг ненароком заметили в реальной жизни некую неконгруэнтность в невербалике партнера, ни в коем случае не нужно говорить ему, что он врет: достаточно будет просто поподробнее расспросить его на эту тему.

И вот наконец наше последнее упражнение на калибровку – упражнение «История в истории».

Упражнение «История в истории»

Его можно объяснить совсем коротко: в правдивую историю вставляется ложный эпизод, и задача коммуникатора – откалибровать, где была правда, а где – ложь.

В чем смысл этого упражнения?

Смысл этого упражнения, в принципе, такой же, как и у упражнения «Монетка», только оно чуть сложнее. Дело в том, что в упражнении «История в истории» у нас есть опасность «влипнуть» в содержание. И именно поэтому данное упражнение направлено на приобретение коммуникатором навыка сознательно разделять, **что** человек говорит и **как** он это говорит.

Пошаговка упражнения

Шаг 1. Партнер рассказывает коммуникатору недавно произошедшую с ним реальную историю, а в середину правдивой истории вставляет созданный на ходу вымышленный эпизод.

Шаг 2. Задача коммуникатора – откалибровать, в каком месте истории был этот вымышленный эпизод.

В выполнении данного упражнения, конечно, есть нюансы, иначе оно не имеет смысла.

Во-первых, история должна вестись от первого лица, то есть «Со мной недавно случилась интересная история» а не «У моей подружки недавно был такой случай...». Во-вторых, вымышленный эпизод должен быть сочинен по ходу повествования. В-третьих, ложный эпизод не должен быть в самом начале повествования: тогда коммуникатор просто не будет иметь возможности откалибровать, как партнер рассказывает правду.

Критерии успешности выполнения упражнения

Если коммуникатору не удалось правильно определить место выдуманного эпизода, партнер его ему сообщает. Коммуникатор старается вспомнить, что конкретно в тот момент изменилось в жестикуляции рассказчика, в его темпе речи, в тоне голоса, в мимике лица, в движениях глаз, в общем ритме повествования и так далее. Упражнение считается выполненным, если коммуникатору хотя бы по памяти удалось воспроизвести какие-то невербальные проявления неконгруэнтности своего партнера. Если коммуникатору не удалось даже это – тоже не беда. Коммуникатор просто делает для себя вывод, что на этот раз он слишком увлекся содержанием истории и забыл про задание калибровать партнера. Тогда коммуникатор осознает, что ему необходимо и дальше продолжать совершенствовать свои навыки калибровки, и упражнение тоже считается выполненным. Не сомневайтесь, что количество проделанных упражнений обязательно рано или поздно перейдет в качество: это – закон, и по-другому просто не бывает!

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.