



Александр Любимов

# МАСТЕРСТВО КОММУНИКАЦИИ



# **Александр Юрьевич Любимов**

## **Мастерство коммуникации**

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=6997405](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=6997405)*

### **Аннотация**

В книге «Мастерство коммуникации» признанного автора и известного психолога Александра Любимова подробно описывается авторская методика, основанная на НЛП, позволяющая стать хорошим коммуникатором. Автор честно признается, что существует миллион и других методов и способов того, как преуспеть в межличностных коммуникациях и его книга не панацея. В своей книге А. Любимов пишет: «Это что-то вроде пиджака: вы его можете надеть, примерить, посмотреть, как на вас в новом пиджаке реагируют окружающие, и если это все вам понравится, вы можете носить этот пиджак дальше, а если нет – то снять и повесить обратно на вешалку». Несомненная ценность книги в том, что она написана просто, доходчиво и основывается на личном опыте психолога и тренера с опытом проведения тренингов с 1989 г. и, в настоящее время являющегося руководителем Тренингового Центра.

# Содержание

Об издании	4
Благодарности	5
Предисловие	6
О чем эта книга	10
Что такое НЛП?	12
Доверие	21
Знакомство	21
Доверие	24
Сознательное и Бессознательное Доверие	29
Структура коммуникации	34
Конец ознакомительного фрагмента.	44

# Александр Любимов

# Мастерство коммуникации

## Об издании



Электронная книга издана «Мультимедийным Издательством Стрельбицкого»  
(<sup>TM</sup> Авалон-Альфа), г. Киев

С нашими изданиями электронных и аудиокниг Вы можете познакомиться на сайте  
[www.audio-book.com.ua](http://www.audio-book.com.ua)

Желаем приятного чтения!

Пишите нам:

[audio-book@ukr.net](mailto:audio-book@ukr.net),

[dmytro.strelb@gmail.com](mailto:dmytro.strelb@gmail.com)

Эта книга охраняется авторским правом.

Все права на данное произведение принадлежат «Мультимедийному издательству  
Стрельбицкого». © 2013

Никакая часть данной публикации не может быть воспроизведена или распространена в  
любой форме или любыми способами без предварительного письменного согласия  
Издателя.

Любые попытки нарушения закона будут преследоваться в судебном порядке.

# Благодарности

Я благодарю всех своих учителей, и особую признательность хочу выразить Андрею Плигину и Александру Герасимову, в полной мере открывших для меня мир НЛП.

А так же огромнейшая благодарность моей жене Лидии, за искреннюю помощь в создании этой книги, редакторскую правку и настойчивую борьбу с моими грамматическими и орфографическими ошибками.

# Предисловие

Перед Вами замечательная книжка Александра Любимова, которая посвящена совершенствованию коммуникации на основе НЛП. Для тех, кто еще только впервые сталкивается с этой уникальной областью знаний, предоставляется возможность познакомиться с базовыми основами Нейро-Лингвистического Программирования, продвинуться в понимании того, как устроено наше мышление и поведение, поразмышлять над тем, что полезно уметь и знать для построения эффективных взаимоотношений с людьми. Автор книги сам практикует НЛП, проводит очень творческие и интересные семинары-тренинги и, что особенно ценно, использует знания НЛП в собственной жизни, являясь настоящим Мастером своего дела. За Александром закрепилась репутация человека, ищущего свой оригинальный путь осмысления и применения НЛП. Разработанная им авторская программа колоритно дополняет стандартное сертификационное обучение.

Я знаком с Александром Любимовым уже более 3-х лет. Он пришел на мой курс «НЛП-практик», когда уже сам проводил семинары по НЛП. С первого момента знакомства Александр произвел на меня впечатление одаренного, доброго, скромного и открытого человека, каковым я его знаю и до сих пор. От его студентов я слышал, что семина-

ры, которые он проводит, пользуются большой популярностью. Это не удивительно, потому что он сам любит учиться и открывать новые возможности. Его легкий и мягкий стиль ведения можно почувствовать на страницах книги, которая украшена симпатичными юмористическими историями и метафорами. Я надеюсь, что она станет для Вас увлекательным и приятным путешествием в мир НЛП и собственного совершенства. Ведь НЛП началось с моделирования достижений гениальных людей, исследования тайн их таланта, разработки специальных инструментов для передачи другим людям наиболее эффективных стратегий мышления и поведения. Если попытаться кратко изложить сущность НЛП, то проще всего это сделать с помощью следующей метафоры. Возможно, когда-то человек, подняв с земли сухую тростинку, придумал что-то, подобное флейте. Вряд ли кто знает, как это было на самом деле. Затем появилось множество других музыкальных инструментов, непохожих друг на друга. Человечество обрело музыку, но понимание законов ее создания и обучение игре на музыкальных инструментах долгое время считались даром и возможностью избранных. Многие музыкальные произведения терялись с уходом их создателей, ведь люди не знали нотной грамоты. Попробуйте мысленно перенестись в то время и ощутить нелепость идеи записи звуков с помощью символов! Но появился первый язык нот, и с этого момента музыка приобрела вечность! Теперь можно играть произведения Бетховена, даже не зная

точно его индивидуального стиля исполнения. С помощью нотной записи мы выделяем главные гармонии и последовательности, которые отличают его музыку от чьей-то еще. Сегодня многие профессиональные музыканты умеют слышать мелодию «с листа», обходясь без музыкальных инструментов. А композиторы могут сочинять музыку, сразу перенося ее из внутреннего мира на бумагу. И каждый студент консерватории в обязательном порядке изучает теорию музыки, постигая ее законы. Что может быть более загадочно и субъективно, чем музыка? Скорее всего, только мысль! Именно поэтому человечество до сих пор со скепсисом относится ко многим попыткам проникновения в секреты мыслительных и поведенческих стратегий, которыми и отличаются талантливые люди.

Бросая вызов привычным ограничениям, ступая по непроторенной дороге, НЛП уже более 20 лет движется в направлении создания языка (подобного нотам), позволяющего описывать структуру мыслительных стратегий и моделей человеческого поведения. В начале пути, как и в музыке, было накоплено много эффективных паттернов («мелодий»), пользуясь которыми люди добивались больших результатов, например, в ведении переговоров, планировании, творчестве и т. д. Это была эклективная эра НЛП, когда было выявлено и собрано много техник (рецептов). Как и музыкальный язык, язык НЛП постоянно совершенствуется и развивается. Современное НЛП – это прежде всего методо-



логия, которая как и математика может успешно обслуживать самые разные области человеческого прогресса. В Россию нейро-лингвистическое программирование пришло совсем недавно и не является частью какого-либо формального образования, хотя в качестве спецкурсов оно существует во многих ведущих университетах и институтах. В большей степени НЛП пока доступно в различных образовательных центрах и психологических клубах. Возможно, знакомство с этой книгой – это еще и приглашение к дальнейшему практическому обучению, без которого настоящего НЛП не существует.

В добрый путь с Александром Любимовым!

*Основатель и научный руководитель  
Московского Центра НЛП,  
Кандидат педагогических наук,  
М.А.NLP, тренер НЛП международной категории  
Плигин А. А.*

# О чем эта книга

Эта книга – рассказ о проводимых мной занятиях группы «Мастерство Коммуникации». Местами это рассказ подробный, почти дословно повторяющий текст предлагаемых заданий, местами максимально обобщающий полученный опыт, для удобства читателя. То, что написано в этой книге, ни в коей мере не является правдой. Это всего лишь некое описание того, как можно стать хорошим коммуникатором, но не более. Я думаю, что хорошим коммуникатором можно стать еще парой сотен других способов, и возможно, некоторые из них кому-то подойдут намного лучше. Это что-то вроде пиджака: вы его можете надеть, примерить, посмотреть, как на вас в новом пиджаке реагируют окружающие, и если это все вам понравится, вы можете носить этот пиджак дальше, а если нет – то снять и повесить обратно на вешалку.

Так как эта разработка построена на основе Нейро-Лингвистического Программирования, немного о том, что же это такое.

Есть очень известная восточная притча о слоне и слепых мудрецах. Она настолько популярна, что ее можно встретить во множестве книг (при чем практически в каждой – свой вариант). Не буду нарушать традицию и представлю свою версию...

*Трое слепых мудрецов очень хотели узнать, что такое слон. И вот однажды в город, в котором они жили, приехал цирк и привел с собой слона. Мудрецы собрались и после выступления попросили разрешить им изучить это таинственное животное.*

*Один потрогал за хвост и сказал, что слон – это веревка. Второй потрогал за ногу и сказал, что слон – это колонна.*

*Третий потрогал за хобот и сказал, что слон – это змея. Но мы-то с вами знаем, что слон – это СЛОН!*

У меня достаточно трудное задание – попробовать объяснить, что такое НЛП. Мудрецы из этой притчи были правы и одновременно не правы. Слон был всем этим и не был в одно и тоже время. Для того, чтобы понять, что такое слон, надо его увидеть целиком, пощупать целиком и услышать, как он сопит.

Для того, чтобы понять, что такое **НЛП**, надо его *пощупать, посмотреть и послушать*. Я здесь попытаюсь дать небольшие кусочки моего собственного представления о том, что такое **НЛП**, а вы можете попробовать сложить из этих маленьких кусочков одну большую красивую картинку.

# Что такое НЛП?

## Неформально

*Можно сказать, что Нейро-Лингвистическое Программирование – это искусство и наука о личном мастерстве.*

*Наука* – потому что существуют определенные закономерности, стратегии того, КАК быть мастером, причем неважно в чем – в спорте, бизнесе, обучении, программировании или знакомстве на улице. И этому мастерству можно научить других людей.

НЛП вообще начиналось с того, что несколько человек попытались выяснить, почему одни люди талантливы и весьма успешны, а другие совсем наоборот. И попытались найти закономерности – то общее, что их объединяет. Вот в результате таких работ и появилось НЛП – наука и искусство о мастерстве...

*Но это только хвост слона...*

По моему личному опыту, НЛП – одна из самых мощных психотехник, которая помогает изменять самого себя и других наиболее эффективными изящным способом. В НЛП есть множество методов, методик, способов и техник, посвя-

ценных тому как: правильно сформулировать цель; найти наиболее подходящие способы ее достижения; изменить поведение; избавиться от страхов; смоделировать чье-то эффективное поведение; найти выходы из казалось бы безвыходной ситуации;

... и много чему еще...

Если вы пройдете обучение НЛП, то вы сможете:

- разговаривать с каждым человеком на его собственном языке; видеть, слышать и чувствовать то, чего не замечают другие люди; становиться «своим» для любого человека; понимать, как человек создает себе проблемы, и как эти проблемы можно решить; быть эффективным в своем деле; не только решать собственные проблемы, но и помогать другим; воспринимать любую ситуацию с различных точек зрения; объяснить другим, как вы все это делаете.

**Но это только зуб слона...**

Один из способов определить НЛП – сказать, что это искусство думать.

НЛП – это некие правила или взгляды на то, каким способом думать. Человек обычно выбирает, фильтрует ту информацию, которая поступает к нему из окружающего мира. И в каком-то смысле НЛП – это умение выбирать нужный фильтр.

**Если вы идете по миру в поисках проблем – найдете проблему, если идете по миру в поисках мастерства – найдете мастерство.**

***Но это только левая задняя нога слона...***

Что такое НЛП, можно объяснить и по-другому.

Люди обычно делают чрезвычайно забавные вещи. Например, они берут что-то очень важное и нужное и помещают это в такое место, где это важное и нужное превращается в нечто совершенно неприемлемое и вредное. В этом месте. В это время. После чего обрадованный человек большую часть своего времени посвящает борьбе с проблемой, которую он создал сам.

**Грязь – это нужное вещество в ненужном месте.**

НЛП можно описать и как умение находить каждой вещи свое место.

То, что у вас есть, вы всегда можете использовать. Например, когда я веду занятия в группе, я немного волнуюсь. Я мог бы быть совершенно спокойным, но при этом я бы лишился остроты ощущений и был бы менее энергичным. Поэтому я предпочитаю слегка волноваться и делать все с большим удовольствием.

**Вы всегда можете организовать себя таким способом, каким сочтете нужным.**

***Но это только хобот слона...***

Жил-был НЛПер.

Так вам всем и надо!

***Но это только клык слона...***

Эта книга про мастерство в общении...

*Но это только глаз слона...*

А у него еще много разных частей тела...

Все мы являемся гипнотизерами.

Просто не все это знают.

## **Чуть более формально**

### **Что такое НЛП?**

НЛП – это технология моделирования успешности. Есть люди, которые очень хороши в каком-то деле: общении, бизнесе, управлении собой, спорте, психотерапии. И очень хочется открыть их секреты мастерства, тайные знания и скрытые умения. Вот НЛП как раз этим и занимается – разбирается в тайнах мастерства и делает их доступными для всех. И уже накопило множество доступных моделей успешности: в коммуникации, психотерапии, личностном росте, управлении собой, переговорах, спорте и т. д. и т. п.



## Зачем вам НЛП?

При помощи НЛП вы сможете:

- научиться лучше общаться;
- понять принципы собственного мышления;
- разрешать собственные проблемы;
- научиться управлять собственным состоянием;
- правильно ставить и достигать цели;
- лучше разбираться в людях;
- успешно проводить переговоры;
- сделать свою жизнь более счастливой;



- выстраивать отношения;
- научиться получать от жизни удовольствие;
- стать более эффективным в том деле, которым занимаетесь;
- подняться по карьерной лестнице;
- моделировать чужое мастерство;
- и много-много чего ещё хорошего и полезного.

Лично я при помощи НЛП научился лучше общаться, выступать на публике, разбираться со своими проблемами. А так же слепой печати, управлению эмоциями и пониманию того, чего хочешь. В результате чего я написал несколько книг и кучу статей, у меня свой тренинговый центр, известный сайт и дело, занятие которым мне не только приносит деньги, но и удовольствие. И жизнь, которая мне вполне нравится.

Сложно ли этому научиться?

В НЛП есть много достаточно простых, но очень эффективных вещей. При помощи которых вы можете очень быстро и легко получить вполне конкретный результат.

Мой увлечение НЛП как раз началось с получения быстрого и заметного результата. Давным-давно, когда я был молодым и активно занимался улучшением себя, большинство психологических направлений которые я попробовал – а было их весьма много – обещали результат когда-нибудь потом и довольно неопределённо. Но однажды, в результате почти детективной истории, мне достались несколько книжек

по НЛП. В одной из них были описаны техники, одну из которых я попробовал и сразу! получил результат. Вполне конкретный и проверяемый – раньше сердился на человека, а после техники стал относиться к нему спокойно. Вот с той поры я и увлёкся НЛП.

Но, естественно, если вы хотите научиться более сложным вещам – придётся приложить определённые усилия. И потренироваться. Но, в большинстве случаев, учиться НЛП интересно и весело. К тому же вы сможете подобрать себе способ и манеру обучения по вкусу: в НЛП есть как вполне академичные литература и семинары, так и весёлые и захватывающие книги и тренинги. Или вы можете найти подходящего специалиста, который поможет решить ваши проблемы или улучшить собственные навыки.

## **Опасно ли это?**

По поводу НЛП ходит довольно много забавных слухов, исходя из которых у меня должна быть куча слуг-зомби и огромный счёт в банке. Или о том, что это страшная секта. Или о том, что придёшь на тренинг, тебя загипнотизируют и отберут все деньги, квартиру и жену с детьми.

На самом деле НЛП – просто одно из направлений психологии. Очень эффективное, наверно самое эффективное на данный момент. НЛП используют многие психологи, психиатры, спортсмены, ораторы, бизнесмены и коучи. Его преподают во многих институтах, в том числе и в МГУ. NLPt (НЛП в психотерапии) вполне признано направлением пси-

хотерапии на государственном уровне во многих странах Европы, например Австрии, Франции, Германии, Швейцарии, Италии. А так же входит в качество одной из модальностей (направлений) в Профессиональной Психотерапевтической Лиге России и в Европейской Психотерапевтической Ассоциации.

Другое дело, что люди прошедшие обучение НЛП действительно начинают лучше общаться, договариваться, консультировать и работать. И этот факт у тех, кто это делает хуже, вызывает естественные опасения.

Сейчас по НЛП есть множество книг, тренингов, вебинаров, видеозаписей и презентаций. И, понятно, среди всего этого обилия есть и отличные книги и тренинги, а есть и, мягко говоря, не очень. НЛП довольно модно и есть нехорошие люди, которые как раз рекламируют НЛП как способ разбогатеть за пять минут и продают его как волшебную таблетку от всего на свете: «После прохождения моего супер-пупер крутого курса, вы будете зарабатывать в день сто тысяч баксов, продавать что угодно любым лохам и соблазнять любых тёлок за пять минут. Крутизна же ваша будет неимоверна». Богатеют эти нехорошие люди преимущественно за счёт покупателей волшебных таблеток, так что, по крайней мере для них, это работает. При чём очень часто в НЛП эти нехорошие люди особо не разбираются, а просто очень убедительно убеждают в своих великих знаниях, основанных на прочтении одной книжки и просмотра сериала «Теория

лжи» (сериал, кстати, хороший). Есть так же народ, который после прочтения двух книжек и посещения одного тренинга решил, что они могут не хуже, и пишут свои книжки и проводят свои тренинги.

К сожалению...

# Доверие

## Знакомство

Позвольте знакомство с вами начать с небольшой притчи:

Однажды Молла Насреддин поздно вечером возвращался домой, и когда он проходил мимо кладбища, то слышал вдали конский топот, и решил, что это разбойники. Он бросился бежать в сторону кладбища, забежал на него, но споткнулся у свежевырытой могилы и упал в нее.

А всадники были вовсе не разбойники, а вполне мирные дехкане. Они увидели, что человек бежит, решили, что ему нужна помощь, и бросились за ним. Подбегают к могиле, а там лежит Молла Насреддин и смотрит на них. Они его и спрашивают:

– Почему вы здесь лежите?

А Молла уже понял свою ошибку, и отвечает:

– Это очень сложный философский вопрос. Единственное, что я могу сказать, что вы здесь из-за меня, а я здесь из-за вас.

Вы здесь из-за меня, а я здесь из-за вас, и поэтому давайте начинать...

Все мы хотим, чтобы в жизни было побольше чего-нибудь теплого, доброго и светлого. Но теплое и светлое само по се-

бе не появляется, его делают люди. И если вы хотите принести это в свою жизнь, то вам нужно хоть что-нибудь для этого сделать. По этому поводу одна история.

Жил-был один Монах. И в течение большей части своей жизни он пытался выяснить, чем отличается Ад от Рая. На эту тему он размышлял днями и ночами. И в одну ночь, когда он заснул во время своих мучительных раздумий, ему приснилось, что он попал в Ад. Осмотрелся он вокруг и видит: сидят люди перед котлами с едой. Но какие-то изможденные и голодные. Присмотрелся он получше – у каждого в руках ложка с длинно-ю-ю-ющей ручкой. Зачерпнуть из котла они могут, а в рот никак не попадут. Вдруг к нему подбегает местный служащий (судя по всему, Черт) и кричит:

– Быстрее, а то ты опоздаешь на поезд, идущий в Рай.

Приехал Человек в Рай. И что же он видит?! Та же картина, что и в Аду. Котлы с едой, люди с ложками с длинно-ю-ю-ющими ручками. Но все веселые и сытые. Присмотрелся человек – а здесь люди этими же ложками кормят друг друга.

Сейчас у вас есть замечательная возможность познакомиться с как можно большим количеством людей и поделиться чем-то теплым, светлым и радостным. Это означает, что вы имеете полное право подойти к любому, и не только одному, человеку и сказать и сделать так, чтобы у него в душе появились эти тепло и свет. А он вам может на это ответить. И я надеюсь, что таких встреч будет как можно больше.

Звучит хорошая музыка, а все хаотично ходят и знакомятся. А почему просто так, без команды не получается?

# Доверие

- Как вы могли обманывать людей, которые вам верили?
- Очень странно, господин судья. Ведь не могу же я обманывать людей, которые мне не верят!

## Определение доверия

Сейчас вы пытались немного познакомиться друг с другом. К одним людям вы подошли сразу, к другим несколько позже. Получается, что одни вам как бы ближе, а другие немного в стороне. А давайте попробуем получить друг от друга обратную связь, узнать, как мы выглядим в глазах других людей, как они нас воспринимают.

Сделаем так. У каждого за спиной будет приколот лист бумаги. На этом листе остальные люди будут ставить оценки того, насколько они вам доверяют. По 10-тибалльной шкале: 0 – не доверяю, 10 – готов с тобой в разведку, замуж, а также открыть все душевные тайны здесь и немедленно. Ваша задача – собрать как можно больше оценок.

А процедура такая: все хаотично двигаются, образуя пары. В паре вы некоторое время смотрите друг на друга, после чего ставите друг другу оценки. Вы можете разговаривать, можете молчать. Я не знаю, что вы делаете для того, чтобы определить, доверяете вы



человеку или нет. Это вы определяете, а не я! При этом листики за спиной!

15 мин.

А теперь объединитесь в микрогруппы по 6–8 человек. Попробуйте дать определение понятия «доверие». Ну, вы же сейчас ставили оценки, размышляли. Так что же вы оценивали? Определите, пожалуйста. От вас не требуется строгого научного определения. Пусть оно будет не очень гладким, зато сказано так, чтобы было понятно всем, а особенно вам самим. По не совсем понятным мне причинам на группе часто бывает очень много математиков и программистов. Этот вывод я делаю из того, что когда я прошу дать определение чего-нибудь, многие пытаются сделать это приблизительно так же, как определяется интеграл по замкнутому контуру – в строгой форме, и запоминается только после пятого прочтения. Мы здесь занимаемся не математикой, а психологией, и именно поэтому я прошу вас дать определение в понятной, возможно даже метафорической форме.

Те правила, которые использует математика, очень часто неприменимы в повседневной жизни – это просто другая ситуация, и поэтому другой язык. Умение общаться включает в себя нахождение наиболее подходящего языка для самых различных ситуаций. Тот язык, который используют банковские работники, слегка отличается от того, который используют, например, физики.

Одна женщина, работа которой была связана со стройкой, по этому поводу как-то сказала, что если строительным рабочим попытаться объяснить что-то «интеллигентным» языком, иногда они этого просто не понимают. Не то, чтобы они игнорировали говорящего, вовсе нет, они буквально не понимают, что он, собственно, говорит. Как только разбавляешь речь матом в достаточном количестве – все сразу становится совершенно понятным.

Но это вопрос не об интеллигентности или ее отсутствии, а о соответствии языка.

Люди из разных социальных групп часто совершенно не понимают друг друга – у них просто разные языки. И наоборот, если появляется новая социальная группа, у нее тут же появляется свой язык. При этом в язык входят не только новые слова или новое значение старых слов, но и правила общения, поведения и много чего еще.

Например, в Индии и Египте храмовые и «народные» языки настолько различались, что человек с улицы просто не понимал разговора жрецов. Знаменитый санскрит – это храмовый язык, и кроме жрецов, на нем никто не говорил. Аналогичная ситуация у христиан – католическая церковь пользуется малоизвестной большинству прихожан латынью, в православной церкви для этой же цели используется церковно-славянский.

Это все я говорю к тому, что мне бы не хотелось создавать еще один непонятный всем, кроме «посвященных», язык. На

этих занятиях будет минимум специальных терминов, а те, которые будут использоваться, в основном описывают понятия, для которых пока нет соответствия в русском языке.

Это было небольшое лирическое отступление, а сейчас мы продолжим.

15 мин.

Итак, сейчас каждая группа попробует рассказать, к каким выводам они пришли. Что такое Доверие?

Здесь я приведу несколько вариантов наиболее характерных ответов.

*– Доверие – это возможность предсказать поступки другого человека.*

*– Это чувство, которое определяет, насколько я могу раскрыться другому человеку без опасения, что эта информация в дальнейшем будет использована против меня.*

*– Доверие – это когда вы можете повернуться к человеку спиной, не опасаясь удара.*

*– Доверие – это возможность предоставить другому человеку что-то, что ты считаешь своим. Это может быть и сковородка, и собственная жизнь.*

Некоторые микрогруппы почему-то постарались дать определение не доверию, а тому, при помощи чего они его измеряют.

Летят Петька с Василием Ивановичем в самолете.

Василий Иванович:

– Петька, прибор.

- Шестьсот.
- Чего шестьсот?
- А чего прибор?

Существует некоторая разница между спидометром и скоростью, которую он измеряет. Я вас просил определить скорость, а не рассказать о том, как устроен спидометр. Это немного другое. Да, действительно, о том, доверяете ли вы человеку или нет, большинству из вас будет сообщать ощущение, находящееся в районе груди. Но сейчас-то мы выясняли, что для вас обозначает это ощущение...

# Сознательное и Бессознательное Доверие

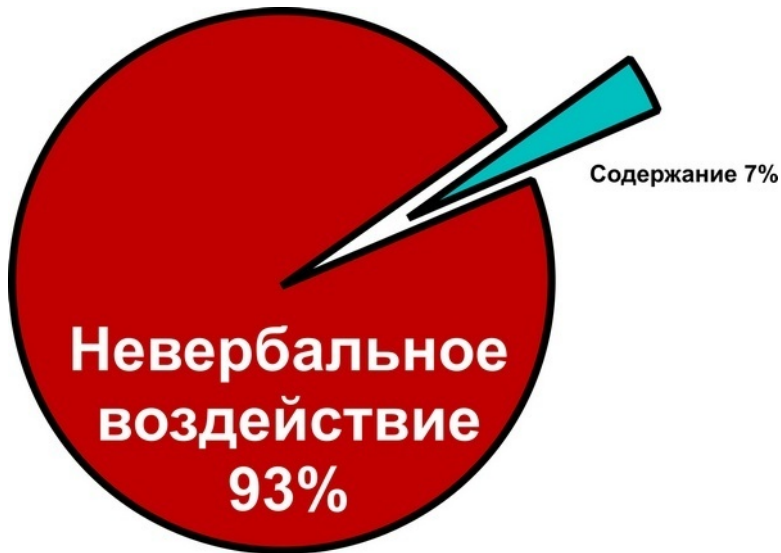
Я попробую обобщить ваши определения Доверия. У меня есть знакомый, который измеряет доверие в долларах: какую сумму он даст человеку в долг на месяц. Получалось – этому доверяю на 5\$, а этому на 1000\$. Очень удобно, можно даже четко сказать:

– Васе я доверяю в 175,367 раз больше, чем Пете.

Вы, в основном, описали Доверие как возможность прогнозирования действий человека и надежду, что эти действия совпадут с теми, которых вы от него ждете. Насколько они совпадают, настолько и доверяете.

Все это точно определяет Сознательное Доверие, которое связано с тем, насколько хорошо вы человека знаете. Но существует еще Подсознательное Доверие, определяющее, насколько человек СВОЙ. Многие из вас из-за этого немного запутались, пытаясь создать определение.

Подсознательное Доверие не связано с тем, как давно вы знаете человека. Оно связано с тем, насколько он похож на вас, насколько его внутренний мир совпадает с вашим. И в общении это главное. Американские психологи подсчитали, что вербальная, словесная информация в общении составляет около  $1/6$ , а язык поз, интонаций, дыхания и ритма – несловесная информация –  $5/6$ .



- Мариванна, а Вовочка меня душой назвал.
  - Вовочка, встань, три раза скажи, что Маша не дура, и извинись.
  - Маша не дура. Маша не дура! МАША НЕ ДУРА?!!
- Извини-и-и-те...

Сознательное Доверие в первую очередь связано с содержанием, а Подсознательное Доверие – с невербальным общением. И это именно та часть коммуникации, которую мы не осознаем, но которая является главной в любом общении. Нас с детства много обучали тому, ЧТО говорить, но очень мало тому – КАК. Поэтому эта группа, в основном, занимается тем, КАК говорить.

## Доверие и Конгруэнтность

Но есть еще один важный параметр, по которому определяется уровень бессознательного доверия – **конгруэнтность**.

Конгруэнтность<sup>1</sup> – это внешнее проявление того, насколько человек внутренне гармоничен, насколько все его части работают слаженно и стремятся к единой цели.

Вот например, если человек опустив плечи, ссутулившись, глядя в землю, медленным низким голосом будет говорить (ведущий демонстрирует):

– Я уверен в себе. Я вообще всегда уверен в себе. Особенно сейчас.

– А что вы засмеялись? Так как вы считаете, он уверен в себе? Или нет?

– Не уверен.

– А почему. Ведь он совершенно прямо вам сказал, что уверен в себе.

– Ну, его поза. Голос.

– Да. Его голос, его поза не соответствуют, не конгруэнтны его словам. Говорит он одно, а показывает другое.

---

<sup>1</sup> Конгруэнтность – (от латинского *congruens* – *совпадающий*) в математике схожесть, подобие фигур.



Так вот, доверие тем выше, чем выше конгруэнтность. Но, естественно, надо помнить и о втором слагаемом, по которому определяется доверие: насколько человек свой, насколько он подстроен под вас.

**Подстройка + Конгруэнтность = Доверие.**

О конгруэнтности мы еще поговорим подробнее. Это очень интересная тема. А пока поговорим о структуре общения.

Если кратко...

1. Качество коммуникации определяется уровнем доверия.
2. Доверие можно разделить на две части: сознательную (1/6) и бессознательную (5/6).
3. Сознательное доверие определяется тем, насколько хорошо вы человека знаете, а бессознательное – насколько он похож на вас,



насколько он «свой».

4. Качество общения преимущественно определяется уровнем бессознательного доверия.

5. Доверие = Конгруэнтность + Подстройка.

# Структура коммуникации

...Вдруг зазвучал другой голос, негромкий и мелодичный. В нем было непередаваемое очарование. Слышавшие этот голос редко потом вспоминали сами слова, а если все же вспоминали, то удивлялись, ибо в словах этих не было никакой силы. Но голос доставлял наслаждение. Все произносимое им казалось мудрым, со всем хотелось согласиться. Любой другой голос по сравнению с этим казался хриплым, всякие другие речи неразумными; а если кто-то осмеливался возражать, в сердцах у зачарованных слушателей вспыхивал гнев. Одного звучания этого голоса было достаточно, чтобы стать его рабом, и это колдовство жило в слушателях, даже когда они были уже далеко. Голос все шептал, приказывал, и они повиновались. Никто не мог слушать его без волнения, никто не мог противостоять его чарам. Устоять могла только твердейшая воля и устремленная мысль.

*Дж. Р. Р. Толкиен «Властелин Колец».*

Итак, в значительной степени на занятиях этой группы речь пойдет про общение, про то, как оно устроено. Про то, на что мы обычно обращаем внимание во время коммуникации, а что проходит мимо нашего сознания, но при этом является почти в 5 раз более важным; про невербальную, несловесную часть.

При общении мы выражаем, что хотим сказать (да и то, что не хотим, тоже) в виде жестов, мимики, поз, движений, интонаций, и только в последнюю очередь, используя слова. Но в связи с тем, что мы не осознаем этой большой невербальной части, мы обычно получаем только не совсем нам понятные сообщения из нашего бессознательного. И часто бывает совершенно непонятно, что вызвало напряжение у собеседника, или почему он так чему-то обрадовался.

### **Калибровка, подстройка, ведение**

Процесс общения профессионального коммуникатора можно разделить на три части.

#### **1. Калибровка.**

Турист шел по лугу, где паслись коровы. Увидев пастуха, развалившегося под деревом, он подошел узнать время. В ответ на вопрос пастух, не вставая с земли, поднял вымя ближайшей коровы и ответил:

– Половина второго.

Турист отошел в полной растерянности и, побродив немного, вернулся, подошел к пастуху и опять спросил, который час. Пастух опять поднял вымя и ответил:

– Без десяти два.

– Но как вы по вымени определяете, сколько времени?!

– При чем тут вымя? Я его поднимаю, чтобы не загораживало часы на городской ратуше.

Человек бывает в разных состояниях. Процесс обнаружения даже мельчайших внешних признаков этого состояния

и называется калибровкой<sup>2</sup>. Это может касаться движений, напряжения мышц, изменений голоса или дыхания.

– Когда он представляет неприятную ситуацию, у него голос низкий, голова наклонена влево, глаза немного вниз, дыхание прерывистое...

## 2. Подстройка.

Заимствование элементов поведения другого человека для того, чтобы стать для него более «своим», повисить его бессознательное доверие к вам. Если вы пытаетесь дышать, как ваш партнер, то говорят о подстройке под дыхание, а если двигаться так, как он – о подстройке под движение.

Все это можно свести приблизительно в такую таблицу:

<b>ТЕЛО</b> Поза Движения Мимика	<b>РИТМ</b> Дыхание Ритмические движения Моргание
<b>ГОЛОС</b> Тембр Интонации Высота голоса	<b>РЕЧЬ</b> Предикаты Время Врата Сортировки

## 3. Ведение.

Когда вы хорошо подстроены, то вы в достаточной сте-

---

<sup>2</sup> Калибровка – технический термин. Когда вы берете, например, вольтметр и выставляете его по тестовому напряжению, то это и называется калибровкой прибора. У некоторых приборов даже есть специальная кнопка – нажимаешь на нее и подкручиваешь стрелку.

пени стали своим, к вам высока степень доверия со стороны другого человека (или других), вы находитесь в раппорте. Если при этом вы будете менять свое поведение, ваш партнер последует за вами. Вы поднимаете руку, и он тоже. Вы меняете дыхание, и он вслед за вами.

А в более широком смысле – это возможность направлять человека в нужную сторону, вести, как вербально, так и невербально.

При этом я не хочу сказать, что вы никогда раньше не подстраивались, не калибровали и не вели. Вы все это делали, просто делали в большей степени бессознательно, а теперь вам предлагается попробовать делать все это осознанно. Отсюда же следует, что вы все профессиональные коммуникаторы, но вы можете общаться еще лучше!

### **5/6 и 1/6.**

Для общего представления о распределении информационной нагрузки в коммуникации удобно пользоваться таким соотношением:

Язык Тела – 1/2;

Голос – 1/3;

Слова – 1/6



Соотношение невербальной и вербальной информации, как  $5/6$  и  $1/6$ , достаточно относительно. Естественно, в разных ситуациях и для разных людей соотношения будут сильно отличаться. Ориентировочно вербальная часть обычно занимает от 5 % до 20 % сообщения. Отличия будут также касаться и видов невербальной коммуникации. Например, во время телефонного разговора Язык Тела будет практически отсутствовать, а большая часть информации будет передаваться при помощи *Голоса*.

– А где же ритм?

Сейчас речь идет о разных вещах. Таблица показывает, на что обращать внимание, чтобы «*стать своим*». Диаграмма же показывает доли в общем потоке информации. То есть, из всей информации половина приходится на *Язык Тела* – мимику, жесты, движения; треть на *Голос* – интонации, акценты, ударения; и только шестая часть – собственно на *Содержание*. Кстати, содержания вообще нет в таблице, там есть *Речь*, а это только *форма* подачи содержания. Например, Врата Сортировки – это форма: относительно одной и той же вещи можно говорить и о том, *зачем* она нужна, и *что* это такое, и как ею пользоваться.

Теперь по поводу *Ритма* – я его выделил в отдельный блок, потому что ритм наиболее сильно определяет *внутреннее состояние*. И если поза и движения наиболее заметны, и под них *проще* подстраиваться, то под ритм, на мой взгляд, подстраиваться *важнее*. Сам по себе он не несет большого количества информации, но зато подстройка под него очень легко помогает стать «своим». А выражается он внешне и в го– лосе и в движениях.

Если говорить о *влиянии*, то есть о воздействии на других людей, то соотношение будет несколько иное.

## НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ



На диаграмме приведен анализ *воздействия* во время презентации<sup>3</sup> перед группой людей. При этом **55 %** – это **Язык Тела** (позы, движения, мимика), около **38 %** – **Голос** (тон, интонации, ритм, тембр) и около **7 %** – собственно **Слова**.

Есть еще одно, очень забавное правило. Если сознание говорит одно, а подсознание совершенно другое – **обычно побеждает подсознание**. Этим как раз и пользуются профессиональные мошенники. Им могут доверить посторожить вещи самые бдительные люди, а потом будут сильно удивляться тому, что пропал не только новый чрезвычайно приятный знакомый, но и чемоданы. А сознание находит логичное объяснение уже совершенному поступку.

В свое время были эксперименты по поводу постгипнотического внушения. Нескольким мужчинам во время сеанса гипноза делалось внушение, что когда они выйдут на улицу, они откроют зонтик, хотя стояла солнечная погода. Все они

<sup>3</sup> Данные взяты из книги: Дж. О'Коннор, Д. Сеймор. «Введение в НЛП»



выполнили инструкцию. А когда к ним подходили и спрашивали, почему они открыли зонты, один ответил, что хотел проверить, есть ли в нем дырка, второй – что хотел заслониться от солнца, а третьему показалось, что немного накрапывает. Все они забыли о внушении и нашли вполне логичное объяснение своим поступкам. Точно так же и мы постоянно находим вполне логичные объяснения поступкам, совершенным на самом деле по другим причинам и с иными целями.

Один приятель звонит другому:

- Слушай, ты к нам в гости больше не приходи.
- Почему, мы же так хорошо посидели в прошлый раз, поговорили.
- Ну да, а после пропали золоченые ложки.
- Так я же их не брал!
- Да мы знаем, мы их потом нашли. **Но осадок – то остался!**

### **Если кратко...**

1. Наиболее эффективная стратегия коммуникации: Калибровка – Подстройка – Ведение.
2. Калибровка – это определение внешних признаков внутреннего состояния.
3. Половина информации при общении передается «языком тела» (движения, позы, мимика), треть – голосом (тембр, громкость, высота), и только пятая часть – собственно содержанием.

4. Области подстройки и калибровки удобно разделить на 4 области: тело, голос, ритм, речь.

### **Подстройка под позу**

Сейчас мы не обсуждали, как именно определяется Доверие. Вы ведь не можете знать, что происходит внутри другого человека, какое у него состояние – вы это определяете по неким внешним проявлениям. Обычно считается, что если кто-то улыбается – значит, радуется, если плачет – значит, грустит.

Каковы внешние признаки, по которым мы определяем, доверяют нам или нет? Давайте сейчас проведем маленький эксперимент. Сядьте все в одну позу. (*Ведущий принимает такую же позу*). Определите, насколько я сейчас вам близок, на– сколько «свой»? А сейчас? (*Ведущий меняет позу*). У кого изменилась оценка? (*Обычно поднимается достаточно много рук*). А что произойдет, если я сяду опять в позу, в которой Вы сидите? (*Ведущий садится в позу, в которой сидят все в кругу*). У кого улучшилось отношение ко мне по сравнению с предыдущим разом? (*Опять много рук*). Итак, вы уже поняли, что одним из основных признаков, определяющих доверие, является поза.

### **Упражнение «Спор»**

Мне бы хотелось, чтобы вы разбились на пары и нашли какую-нибудь тему, относительно которой вы расходитесь в мнениях. Желательно не в знаниях, а в **оценке**. Это может быть что угодно: от того, хороший ли фильм «Санта-Барба-

ра», и до того, что более важно при покупке одежды.

А после того, как вы выбрали эту тему, попробуйте ее обсудить. Но во время обсуждения сохраняйте **одинаковые позы** – НЛПеры говорят еще – «**подстроенные**» позы. Но только большая просьба: сначала найдите темы, а лишь потом начинайте обсуждение и садитесь в подстроенные позы.

Замрите, пожалуйста, в тех позах, в которых вы сейчас находитесь. Но я же просил вас быть в **одинаковых позах**! А в некоторых парах вы сидите по-разному. То есть, если оба сидят, положив ногу на ногу, только один руки на груди скрестил, а второй откинулся на спинку стула и руками ее обхватил – это позы **разные**

# 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.