

Психология. Высший курс

Надежда
ВЛАДИСЛАВОВА

НЛП

ПОЛНЫЙ КУРС ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

МАГИЯ КОММУНИКАЦИИ

ПРАЙМ



Издательство

АСТ

Москва

УДК 159.9
ББК 88.5
В57

*Все права защищены. Никакая часть
данной книги не может быть воспроизведена
в какой бы то ни было форме без письменного
разрешения владельцев авторских прав.*

Владиславова, Надежда Вячеславовна.

В57 НЛП. Полный курс эффективного общения. Магия коммуникации /
Надежда Владиславова. — Москва : Издательство АСТ, 2018. — 253, [1] с. —
(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.

Макет подготовлен редакцией

ПРАЙМ



ISBN 978-5-17-982376-6

© Владиславова Н. В., 2017
© ООО «Издательство АСТ», 2018

Оглавление

Благодарности	5
Введение	6
Глава 1. Правильное начало коммуникации	14
Продолжения может и не последовать	14
Древнейшая форма коммуникации	15
«Я тебя вижу»	16
Калибровка: знать или не знать?	20
Калибровка как мистическая власть	22
Мой инструмент и как его настроить	23
Упражнения на калибровку	25
«Мы с тобой — одной крови»	32
Собираясь на ответственную встречу	36
Вдохновляющие примеры	38
Упражнения на раппорт	39
Заключительные выводы к главе о правильном начале коммуникации	47
Глава 2. Правильная контекстуальная иерархия	48
«Дурак — это человек неуместный»	48
Непослушный психоаналитик Эрик Берн и его концепция для трехлетнего малыша	51
Кто вы большую часть своей жизни: Взрослый, Дитя или Родитель?	55
Пристройка: сверху, снизу или на равных?	58

Контекст работы: обязательная субординация	83
«Дочки-матери», «Отцы и дети»: максимальное разнообразие пристроек	123
«Никогда и ничего не просите» — «Просите, и дано будет вам».....	139
«Да» и «нет» весят одинаково	144
Выводы к главе о контекстуальной иерархии	158
Глава 3. «И в горе, и в радости».....	159
Как правильно выражать соболезнования	159
Как правильно поздравлять	168
Глава 4. Критика: нужна ли она нам?.....	175
Что есть критика?	175
Как правильно реагировать на критику.....	177
Как правильно критиковать?.....	187
Достойный ответ на некорректную критику	199
Выводы к главе о критике.....	204
Глава 5. В чем секрет личной притягательности?.....	207
К кому тянет меня и кто тянется ко мне?	207
Кого и как будем притягивать?.....	214
Вернуть равновесие.....	217
«Ты даришь мне крылья»	232
Похвала с горящими глазами.....	243
Экология личной притягательности.....	249
Заключение	251
Эпилог	253

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 — Насе, 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 друзьями 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 эффективного 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.