

Эффективная коммуникация

"Скрытое воздействие"
Фокус: Каллибровка, Раппорт

Базовые ошибки в коммуникации

- Основные ошибки в общении и жизни в целом случаются либо когда человек сам не знает, чего хочет (чаще всего), либо не знает, что для этого сделать (реже всего), либо (тоже часто) не видит, что же у него получается и не получается.
- В коммуникации две основные ошибки: заняться собой и заслушаться разговором.

Словарь

Паттерн: образец, клише

Откалибровать — значит, по внешним проявлениям человека понять чувства, мысли, намерения

Базовые пресубпозиции

Истинно то, что полезно. Все ошибаются. Карта — не территория. Никто не владеет истиной в последней инстанции

Каждый делает лучший выбор из тех возможностей, которые считает доступными. Если мы поможем человеку считать доступными одни варианты и недоступными другие, мы можем управлять его поведением

Человек равен его поведению

Нет ошибок, есть обратная связь

Не получается — сделай по-другому

Опыт имеет структуру. *достаточно управлять каким-то одним из элементов структуры*

Тело и психика — части одного

Память равна воображению

Базовые пресуппозиции

Первая пресуппозиция: **Истинно то, что полезно**

Следствия:

- **Нет истины истиннее, чем другая истина. Но есть истина лучше.** (Протагор)
- Никто не владеет истиной в последней инстанции. Или иначе говоря: **Все ошибаются.** (практики НЛП)
- **Всякое бывает** Это удобная мысль. Во всякий момент времени мы можем считать за истину то, что нам сейчас полезно. Если ничто из этого не есть окончательная истина.(Стас Уколов)
- Сформулированное в более красивом варианте. **Карта — не территория. Меню — не обед.**

Базовые пресуппозиции

Вторая пресуппозиция: **Каждый** делает лучший выбор из тех возможностей, которые считает доступными

Человек делает лучший выбор из тех возможностей, которые ему **КАЖУТСЯ** доступными. Если он думает, что важна честность, он выбирает только из тех возможностей, которые считает честными.

Человек всегда выбирает не из всего количества выборов, а только из тех, которые считает доступными.

Следствия:

- Если мы поможем человеку считать доступными одни варианты и недоступными другие, мы можем управлять его поведением.
- Если человеку кажется, что он не может нечто сделать, то он выбирает только из вариантов, как именно не сделать этого.
- Если человек считает, что он не может не сделать, то он выбирает только из вариантов как сделать.

Базовые пресубпозиции

Третья пресуппозиция: Человек равен его поведению. Или: человек не равен его поведению. Имеется в виду одно и то же.

Мы можем воспринимать только человеческое поведение. Либо оно нас устраивает, либо нет

Нас интересует проявление человека, его поведение. «Дерево узнается по плодам».

Следствие

Мы не знаем, как на самом деле. Наша задача заключается в том, чтобы человек начал жить не «как надо», а «как лучше». И чтобы ему было «надо» именно так.

Базовые пресубпозиции

Четвертая пресуппозиция: **Нет ошибок, есть обратная связь**

То, что ты получил в ответ на свои действия, — не ошибка, а информация о том, как нужно изменять поведение

Базовые пресуппозиции

Пятая пресуппозиция: **Не получается — сделай по-другому**

Не получается — сделай иначе

Это не значит, что никто не промахивается. Это значит, что, *промахнувшись, можно выбирать: придумывать, как сделать по-другому, или переживать*. Пока переживаете, время идет

Если не получилось кулаком пробить стену, добросовестный будет бить сильнее. То есть продолжать прикладывать усилия туда же, увеличивая воздействие. Между прочим, тем самым усиливая противодействие: с другой стороны быстро поймут, что надо заложить стену еще одним слоем кирпича.

*Даже к банальным разговорам дома это относится. Если вы чего-то хотите от ближнего, то говорите: *сделай то-то*. Если ближний не делает — что совершает нормальный человек? *Повышает голос. Старается добиться того же тем же текстом, но громче. По принципу «он был глухой, он не услышал».**

Базовые пресуппозиции

Шестая пресуппозиция: **Опыт имеет структуру**

Следствие

Помимо того, что любое поведение можно скопировать, в каждом поведении мы можем найти тот параметр, который нам легче всего поддержать.

Для управления поведением человека достаточно управлять каким-то одним из элементов структуры.

- Когда вы едете на автомобиле, вы же не вращаете одновременно руками и ногами все колеса. Вы просто давите на пару педалей и вращаете рулем. И вся сложная машина едет, куда вам надо.
- Или сидите на заднем сиденье и даете команду шоферу.

Базовые пресубпозиции

Седьмая пресуппозиция: **Тело и психика — части одного**

Если вы хотите воздействовать на тело, можете действовать через психику.

Хотите действовать на психику, можно действовать через тело.

Базовые пресубпозиции

Восьмая пресуппозиция: **Память равна воображению**

- *Память и воображение — это одно и то же.*

Следствие

- Воспоминания десятилетней давности у одних и тех же участников событий совершенно разные. Каждый успел допридумывать что-то свое. И каждый верит, что он-то помнит правильно, а остальные — склеротики. И ладно, если это наши родители, тогда мы можем сказать, что склеротики они. Но когда это наши сверстники или наши дети, и все помнят разное...

Базовые пресуппозиции

Итого по базовым посланиям

первая пресуппозиция — самая главная. По большому счету — ничто не правильно. **Правильно на данный момент то, что нам полезно.** Перестает быть полезным — уже неправильно

- ***Если мы в каждый момент времени знаем, чего хотим, используем умения и постоянно наблюдаем за тем, что получается, — все вместе это образует возможности для скрытого воздействия.*** Постоянные и сиюминутные. А для этого — ***фокусируем внимание не на себе, а на объекте.***
- Паттерн — он тогда ***паттерн, когда он проявляется во всем поведении человека в разных контекстах.***

Профессиональные коммуникаторы от любителей отличаются только скоростью соображения по поводу наблюдения.

Профессионал коммуникации — не тот, кто не делает ошибок, а тот, кто исправляет их раньше, чем объект заметил. Профессионал должен заметить начало: что-то нахмурилось, взгляд не туда пошел, губы перекосило — уже пора подправлять. Править в начале всегда легче, чем потом.

Калибровка

Откалибровать — значит, по внешним проявлениям человека понять чувства, мысли, намерения. Из наблюдаемых внешних проявлений более информативными являются невербальные, не слова, которые употребляет человек, а то как человек двигается (ходит — смотрит — морщится — хмурится — сутулится — проч.), можно извлечь больше информации, чем из его слов.

Действия: прежде чем начать воздействие, надо сканирующим взглядом осмотреть собеседника и понять его текущее состояние. Сейчас он такой — и относительно этого его состояния мы будем оценивать все его последующее поведение. Если у человека всегда красное лицо, это ничего для нас не значит. А вот если оно вдруг побледнело — это нам интересно.

Нас интересует — ИЗМЕНЕНИЕ

Поэтому первая наша задача — найти нулевое, исходное состояние человека. Его начало координат, относительно которого следует производить вычисления — то есть отслеживать изменения.

Нас всегда интересует момент изменения. Не «что есть», а «что изменилось». Мы что-то делаем и что-то меняется. **И если меняется не так, как нам нужно, — бросаем предыдущее и делаем по-другому.**

- **Может, что-то лишь чуть-чуть шевельнется в ответ на ваши слова или действия.** А вам того только и надо.
- **Бессознательные неконтролируемые движения** отличаются тем, что они *промелькивающие, прерывистые.*
- **Приучайтесь наблюдать!**
- **И не проваливайтесь в содержание разговора. Слова — отвлекают.**
- Речь не о том, что человек выкатил глаза и ждет, когда вы увидите, что он удивился.

Калибровка. Калибровка лица

Условно человеческое лицо делится на три этажа. Сверху вниз:

- до бровей — первый, верхний, этаж;
- от бровей до верхней губы — второй, средний.
- от верхней губы и ниже — этаж третий, нижний



Калибровка. Калибровка лица

Волосы

В волосах у многих — у женщин особенно — есть верхняя часть, сквозь которую *свет просвечивает*. Мельчайшие движения головы отображаются изменением света и тени в этой части головы. Если смотреть на лицо, может казаться, что голова неподвижна. Но если смотреть туда, то можно заметить эти мелкие движения головой.

- Если волосы темные и гладкие, на них всегда есть *световые блики*. На светлых волосах они не так видны. Эти блики перемещаются в зависимости от движений головы.
- Под волосами у некоторых людей бывает челка. Под челкой на лбу бывает *тень*. Мелкие движения головы *выдадут смещения тени*.
- Может, человек еще не начал активно кивать, а нам уже видно, куда голова пошла.

Особенность: с лысыми — сложнее.



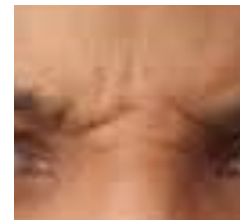
Калибровка. Калибровка лица

Лоб

- На лбу бывают *морщины*. Они могут раскладываться и складываться. У тех, у кого их нет, лоб может *блестеть*. Индикатором мелких движений головы оказывается *перемещение солнечного блика*.



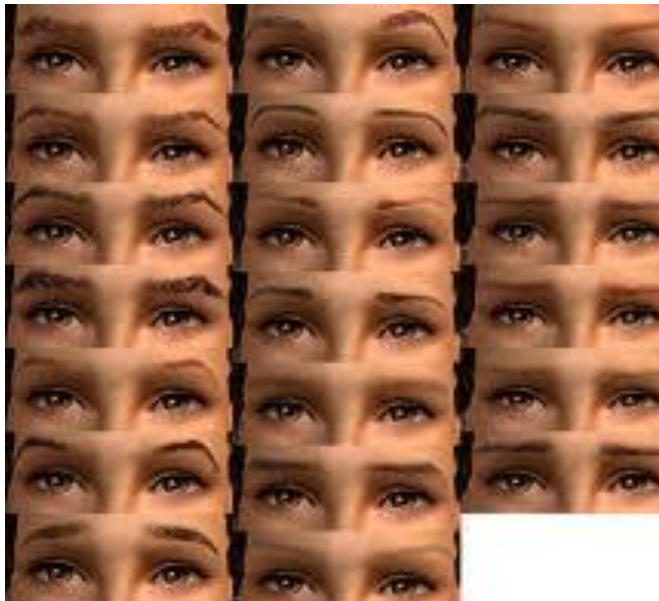
- У переносья есть *складочки*. Они могут быть *резче и мягче*.



Калибровка. Калибровка лица

Брови

- У бровей есть два типа движения. Крупными движениями человек управляет. *Мелкие броски и подрагивания* изобразить очень сложно, потому что они произвольные. Но со стороны их видно всегда.



Калибровка. Калибровка лица

Уши и щеки

- На ушах и щеках больше всего заметны *изменения оттенка цвета* ко-
детства памятно: когда нам стыдно — краснеем.
- Или *уши горят*. На щеках также заметны *блики* (чем рельефнее щеки, тем больше заметны).



Калибровка. Калибровка лица

Нос

- У него есть *крылья*. Когда человек дышит, по крыльям носа заметны *ритм дыхания, его глубина*. Особенно заметны сбои дыхания, потому что крылышки в этот момент трепещут.



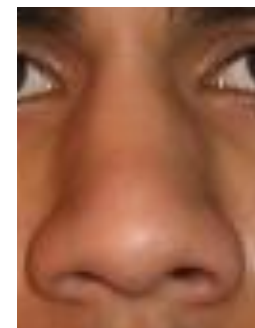
Переносица

- Там обычно складывается и зажимается. Появляется *складка на переносице*. Особенно если без очков.



Тень под носом и губы

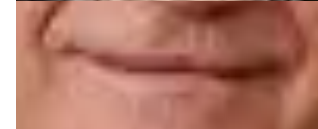
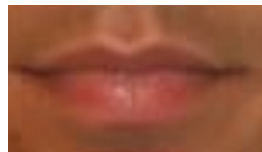
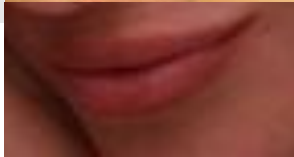
- Как и руки, это достаточно социальная часть тела: человек ими управляет осознанно. Но чем человек не управляет, если только не накрашен, так это *цвет*: губы могут бледнеть и пунцоветь.
- Еще человек сознательно обычно не управляет *шириной губ*: их можно поджимать или выпячивать. И совсем уж не осознаваемая вещь — *соотношение ширины губ*: какая губа в какой момент толще. У одного и того же человека оно может меняться.



Калибровка. Калибровка лица

Рот

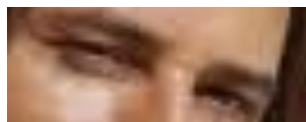
- Особый смысл несут *морщинки в уголках рта*. И *заломы губ*. Слышали что-нибудь про надменный рот, добрые губы или «губы куриной попкой»? И это мы еще ничего не сказали про *улыбку!*



Калибровка. Калибровка лица

Глаза

- **Самая информативная часть лица.** *Зрачки могут расширяться и сужаться. Нижнее подбровье* отражает игру света и тени. На очень тонких ресницах заметны очень тонкие движения. И заметны изменения обычных движений: как моргнул? Быстрее или так же? Или медленнее? Прищурил? Выпучился? Скосил куда-то глаза?
- *Морщинки в уголках глаз* — если они есть у вашего собеседника — тоже штука говорящая.



Калибровка. Калибровка лица



Очки

- С одной стороны, если у него есть очки, особенно темные, человек думает, что ничего не заметно. С другой стороны, на очках и дужках заметны *блики света*. И еще под очками есть *тень*.

Сережки

- Они *блестят*. На них, как и на всем блестящем, *играют блики*. Человек лишь чуть-чуть повел головой, а блики уже посыпались гроздьями. Если сережки висячие, то они всегда качаются в том или ином ритме. Если они не висячие, то они проблескивают в том или ином ритме. Ритм, а точнее его изменение, нас и интересует.

Нас всегда интересует изменение. Не просто блеск лба и наличие серег. А то, что заблестела сережка и начал блестеть лоб. Что произошло сейчас или за пару секунд до этого.



Калибровка. Калибровка лица

Кадык

- По кадыку видно обычно *сглатывание*.
- Еще на шее под лицом есть *тень от подбородка*. Она позволяет заметить *наклоны головы*.
- Есть люди, которым повезло, и они полноватые, да еще заросшие бородой. Но у остальных видна линия челюсти. И она то резче очерчивается, когда человек обычно зажимает нижнюю челюсть, то становится более мягкой — то есть становится то светлее, то темнее. Мы можем заметить, поджал человек челюсть или отпустил ее.



Борода

- *индикатор движения*. Сквозь нее просвечивает свет. Тень от бороды тоже есть. И борода помогает отследить движение челюсти.



Желваки

- Плохо видны на полном лице. Полнота — маскирующая вещь. А на худом лице желваки видны отлично.



Ямочки на щеках

- Также заметны по изменениям света и тени. У тех, у кого они есть, *начинают изменяться перед улыбкой*.



Калибровка. Калибровка тела



Ступни

- Сколько из вас замечают ступни? Многие люди считают, что в твердом уме и трезвой памяти на ноги смотреть никто не будет. Еще, понимаешь, под стол лезть... Так что движение ног человек обычно не контролирует и не думает, что за ними кто-то следит.
- Между тем, у ног свой *рисунк движения, своя ритмика*. А правая и левая еще, бывает, по-разному двигаются. В каждый момент времени мы не знаем, что именно влияет на движения ног, но, когда это происходит, мы можем это заметить. А когда мы получаем информацию, можем начать воздействие.



Голеностоп

- Там мало что заметно и мало что происходит. Единственное, что там очень хорошо заметно даже по одежде, — *напряжены икры или расслаблены*. И если напряжены, то в какой части. Там тоже могут проскальзывать мелкие движения.

Калибровка. Калибровка тела

Колено

- Самый заметный маркер на ноге. Там самая большая амплитуда движения.
- Когда человек не сидит, а стоит, именно по состоянию колена мы можем наблюдать, *какая из ног расслаблена*. Но человек меняется, а *момент смены* нас регулярно и интересует.
- Если у мужчин брюки со стрелкой, эта *стрелка* позволяет заметить мелкие движения ног. Но если человек в шортах или мини-юбке, это уже счастье — чего еще надо. Тогда нам становятся заметны изменения в *цвете*. На ногах заметны изменения, когда переливается кровь, где находятся очаги расслабления.
- Или «гусиная кожа».



Бедро

- Когда человек сидит или стоит, бедра во многом *связаны с его плечами*. Макродвижения бедрами повторяются плечами. Когда человек и бедром, и плечом делает движение — это естественно.
- В нашей культуре в район бедер смотреть не принято. По крайней мере, в упор. Но если мы периферически туда посмотрим, мы очень много можем там увидеть. Плечи человек контролирует — это социальная часть тела. Бедра ходят даже у сидячего, а уж как у стоячего они ходят — посмотрите.
- У ходячего можно уловить изменение внутреннего состояния по смене походки. Там много сразу заметных маркеров.

Калибровка. Калибровка тела

Дыхание

- Обычно дыхание видно, как рисунки теней на одежде: на лацканах, дышание видно у стройных и худых людей полнее, чем больше у него грудь и чем светлее то, что на нем надето, тем лучше видно дыхание.
- Кто-то дышит глубоко, и приходится ждать минуту, пока изменится рисунок света и тени. Кто-то чаще.



Калибровка. Калибровка тела

Руки

- Как брови и глаза, во всех крупных движениях руки демонстрируют сознательные паттерны: то, что человек показывает, а не то, что есть на самом деле.
- Но руки могут *подергиваться*. Этакое начатое и не законченное движение. Такие движения начинают нас интересовать.
- Иногда люди могут *хрустеть пальцами*. И это может нас интересовать.

То, что можно заметить по рукам, чаще всего можно заметить и в другом месте. Но иногда бывает, что только в руках и больше нигде у человека есть реакция. Все тело неподвижно и только руки шевелятся — кисти или пальцы. Или человек вертит что-то в руках: быстрее, медленнее, смена ритма, остановка, продолжение.



Калибровка. Калибровка тела

Плечи

- Помимо ритма дыхания, плечи — большой *индикатор расслабленности* или напряженности человека в целом. Любое *движение рук начинается в плечах*. Иногда человек успевает удержать руки от движений — но плечи-то уже дернулись...



Голова и шея

- При определенной наблюдательности вы можете заметить *напряжение* в шее.
- Шея двигается. И это важно, если у вас нет возможности наблюдать человека спереди. Сзади шея достаточно живая, и по ней можно много чего заметить. еще там может сильнее или слабее биться жилка.
- Голова — предмет социальный. Нас интересуют наклоны головы и повороты той или иной стороной лица к нам. Сам момент изменения, какой стороной лица человек на нас смотрит, нам очень интересен, потому что это свидетельство изменения его настроения по поводу нас и наших действий.
- Особо интересен *поворот головы в комплексе с плечами*. Плечи могут оставаться на месте, а голова меняться. Важно в комплексе смотреть на *треугольник, образуемый макушкой и плечами*.
- Одного волейболиста, мастера ставить блоки, спросили, как у него получается так замечательно ставить блоки. Он ответил: когда нападающий бьет, он может глазами показывать, ушами демонстрировать, что, мол, сейч мы туда, а на самом деле сюда, но *кончик его носа* всегда смотрит туда, куда будет нанесен удар.
- Так вот речь здесь идет скорее о повороте головы, поскольку нос от головы неотделим и поворачивается вместе с ней.



Калибровка. Калибровка тела



Итог

- **Следите за реакцией человека.** Особенно внимательно следите, когда сами начинаете что-то делать.
- Среднестатистический человек себя уважает и свое мнение ценит. Раз уж он сделал вывод, он теперь его придерживается. Наш человек интересуется результатами и в выводах сомневается. Поэтому все выводы готов тут же похоронить, если они не полезны.
- Человек многое может заметить. **А замечать надо там, где чужим поведением меньше всего управляет сознание.**

Калибровка. Калибровка тела

Полезно считать, что все разнообразие человеческой реакции укладывается в две оси. Вертикальную ось будем называть осью эмоциональных состояний.

- «Очень зол — сержусь — неприятно — безразлично — приятно — нравится — очень рад».
- Другая ось — рациональная.
- «Все равно, интересно, согласен, сомневаюсь, решительное «нет».

Две оси образуют четыре области реакции:

- Первая (правая верхняя) область: человек согласен и ему это нравится. То, что нам надо. Неплохо, если ему «интересно» — в нужную нам сторону — и ему это нравится. Условно сойдет, если человек сомневается и ему это не нравится.
- Тоже хорошо, если человек не согласен и ему это очень не нравится (третья, левая нижняя область). Шансы есть.
- Четвертая область (левая верхняя). Очень плохо, если человек не согласен и ему это нравится. Дело приближается к табаку. И наоборот, если он согласен, но ему от этого плохо — вторая область (правая нижняя), то он найдет способ изменить свое мнение. А этого мы не хотим.

По сути, нам надо обработать всего два момента: рациональность и эмоциональность. Эмоциональная составляющая важнее: лишь бы ему нравилось, а там он согласится. Ему еще только интересно, но уже очень нравится. Тогда мы дотянем до согласия. Сначала нас интересует эмоциональная сторона. И прежде чем ее формировать, надо ее замечать. Когда вы слушаете разговор друг друга, вы упорно стараетесь замечать рациональную составляющую — содержание разговора.

Наша задача — наблюдать за эмоциями.

Кстати, сомнение и интерес — это одно и то же состояние, но различаются за счет эмоциональной окраски. Если радостно, то это интерес. А если неприятно, то это сомнение. По сути это одно и то же состояние. Для многих сомнение — это уже интерес. И это очень везучие люди. С этой точки зрения «согласен» и «не согласен» — это одно и то же состояние уверенности.