

## PAUeczka Akademicka

# O neuro- lingwistyce

Skuteczność prowadzonych rozmów zależy nie tylko od silnych argumentów, ale w dużej mierze także od szeroko rozumianych technik wpływu. Dostarcza je programowanie neurolingwistyczne (skrót ang. NLP). „Neuro” wyraża ideę, iż wszystkie nasze zachowania wynikają z procesów neurologicznych, czyli procesów widzenia, słyszenia, węchu, smaku, dotyku i uczuć. Część „lingwistyczne” wskazuje, że do porządkowania naszych zachowań, myśli oraz do komunikacji używamy języka. Część „programowanie” ukazuje sposób, w jaki organizujemy to, co widzimy, słyszymy, czujemy – oraz jak przetwarzamy te wrażenia przez swoje zmysły [O'Connor i Seymour 1996]. Jest to stosunkowo młoda dziedzina, zapoczątkowana i spopularyzowana przez Johna Grindera i Richarda Bandlera w latach 1970., która żywo się rozwija. Techniki stosowane w NLP są pożyteczne nie tylko w klasycznych sytuacjach, gdy wywieramy wpływ na rozmówcę (negocjacje), ale również w życiu codziennym, w celu ułatwienia nawiązywania kontaktów.

Wiele osób skuteczność prowadzonych rozmów rozumie tylko przez pryzmat wypowiedianych przez siebie słów, ich trafności i szerokiej argumentacji obranego stanowiska. W istocie jednak wypowiediane przez nas słowa stanowią tylko 7% przekazu w procesie komunikacji. Pozostałe to: 38% – ton głosu oraz aż 55% – mowa ciała. Ten rozkład procentowy rzuca nowe światło na dotychczasowe poglądy o komunikacji.

Warto więc w odpowiedni sposób witać się czy gestykulować. Umiejętność mówienia w sposób przyjazny, łagodnym tonem głosu, przelamuje kolejne bariery podczas komunikacji i tworzy nić porozumienia. Westchnienie, lekki uśmiech czy choćby spojrzenie, to już porozumiewanie się – należy więc być świadomym swoich ruchów.

Jedno z założeń NLP brzmi: „Umysł i ciało są częścią tego samego systemu”. Oznacza to, że nasze myśli mają wpływ na nasze emocje, napięcie mięśniowe, oddech. Kiedy nauczymy się nad nimi panować, zmieniać je, będziemy również kształtować inne rzeczy. Posiadzimy niezwykle przydatne narzędzie komunikacji [Andreas i Faulkner 2006].

## Po pierwsze uśmiech!

Zanim jeszcze zdążymy się przedstawić, już przez kilka krótkich chwil jesteśmy obserwowani i oceniani przez drugą osobę. Gdy zmęczeni po dniu pracy chcemy coś załatwić w urzędzie, nie zwracamy uwagi na promienny wygląd czy odpowiednią postawę. Chcemy jak najszybciej stamtąd wyjść. Widać to po nas. Pracownik urzędu też już kończy swój dzień pracy i jego nastawienie z pewnością nie odbiega dalece od naszego. Niewiele trzeba, aby doszło do nieporozumienia. Ale cóż się stanie, jeśli podchodząc do okienka szeroko się uśmiechniemy? Pomimo zmęczenia szanujemy pracę urzędnika i chcemy być dla niego mili, co podświadomie doceni i zostaniemy szybko obsłużeni. Uśmiech nic nas nie kosztuje, a może działać wiele dobrego.

## Patrz rozmówcy w oczy!

[O'Connor i Seymour 1996]

Zamiast patrzeć komuś na ręce, patrzmy ludziom w oczy. Pierwszy, bardzo krótki, wręcz automatyczny ruch gałek ocznych mówi nam wiele o rozmówcy. Zapytany o jakiś obraz, np. o obejrzany film, rozmówca spojrzy NA SKOS W GÓRĘ. Jeśli będzie sobie przypominał autentyczny obraz, skieruje oczy w lewo; gdy obraz ten będzie tworzony – w prawo. Nie oznacza to jednoznacznie, że przy spojrzeniu w prawo nasz rozmówca zmyśla, powinno to jednak wzbudzić naszą czujność. To samo, gdy pytamy o jakiś dźwięk. Jednak w tym wypadku oczy kierują się NA BOK. Odpowiednio, na prawo i lewo. Trzecia opcja, spojrzenie NA SKOS W DÓŁ informuje nas albo o odczuciach cielesnych – w prawo, albo o dialogu wewnętrznym – w lewo. Oczywiście od każdej reguły są wyjątki, dlatego warto sprawdzić tę ciekawostkę na swoich znajomych.



Obrazy tworzone



Dźwięki tworzone



Odczucia i wrażenia cielesne



Obrazy przypomnane



Dźwięki przypomnane



Dialog wewnętrzny

Schemat ruchów oczu

## Motywacja OD i DO

Mówi się o dwóch typach motywacji: OD i DO. Typ OD motywuje nas do zrobienia czegoś poprzez pokazanie nam złych konsekwencji, jakie nas spotkają, gdy nie wykonamy zadania. Gdy budzimy się rano do pracy, mamy ochotę poleżeć choćby parę minut dłużej. Jednakże to może spowodować nasze spóźnienie się do pracy, złość szefa, otrzymanie nagany, mniejsze zarobki. Chcemy tego uniknąć, a więc nie leżymy długo – wstajemy. Typ DO skłania nas do zrobienia czegoś poprzez pokazanie pozytywnych skutków wykonania zadania. Gdy jesteśmy na wakacjach w gorącym Egipcie, możemy spać do 11, ale wstając wcześniej zdążymy więcej zobaczyć, popływać w ciepłym morzu lub pójść na plażę. Te miłe doświadczenia wyciągają nas wcześniej z łóżka.

Zaprezentowane techniki mają zastosowanie, gdy widzimy się z drugą osobą: możemy jej coś powiedzieć, spojrzeć w oczy. Ale jak wywierać wpływ na kogoś, kto czyta napisany tekst? I tutaj jest wiele technik, czy to odpowiednia czcionka, **pogrubienie**, *kursywa*, **kolor**, albo inny pomysł, których jest mnóstwo, czasem bardzo proste. **Bo nweat gdy pezsrtwimy ltirey w swlaoch przy cyzm prieswza i otasitna jset na walcywiśm mjciseu, to tkest ndaal jset zourizmłay.**

MAŁGORZATA WESOŁOWSKA

Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie  
Wydział Ekonomii i Stosunków Międzynarodowych, rok III

- Andreas S. i Faulkner C. [2006], NLP. Nowa technika osiągnięcia sukcesów, Wydawnictwo HELION, Gliwice.
- O'Connor J. i Seymour J. [1996], NLP. Wprowadzenie do programowania neurolingwistycznego, wyd. 1, Wydawnictwo Zysk i Spółka, Poznań.