

# Нейролінгвістичне програмування-1

## ➤ **Поняття НЛП**

**Нейролінгвістичне програмування (НЛП)** - це набір психотехнік, вербальних і невербальних прийомів, що дозволяють ефективно спілкуватися з людьми, а також маніпулювати їх поведінкою і програмувати вчинки заради досягнення власних цілей.

НЛП є інструментом для роботи над собою: воно дозволяє розвивати навички ефективної комунікації, придбати впевненість у собі, а також моделювати поведінку успішних бізнесменів та управлінців, що сприяє досягненню успіху в продажах.

НЛП засноване на вивченні мислення людей, їх поведінки та мови. Ця концепція дозволяє моделювати і відтворювати якості, за допомогою яких легко досягти необхідних результатів в особистій і діловій сферах життя.

## ➤ **Можливості НЛП**

- копіювати поведінку успішних людей, в тому числі менеджерів з продажів;
- краще пізнати себе і поставити перед собою чіткі життєві цілі;
- відкоригувати поведінку при спілкуванні з клієнтами;
- позбавиться від невпевненості, розвіяти страхи і розвинути асертивність – здатність не залежати від зовнішніх впливів і оцінок, самостійно регулювати власну поведінку і відповідати за неї;
- приймати вірні та ефективні рішення;
- «відчувати» стан свого клієнта;
- розглядати будь-яку проблему з різних точок зору;
- бути ефективним в більшості сфер життя.

## ➤ Принципи НЛП

- будь-яка поведінка доречна в певному контексті;
- копіювання - риса , властива людині як біологічному виду;
- за кожною дією повинен стояти позитивний намір;
- роблячи те, що ми робили раніше, ми будемо отримувати те, що отримували раніше;
- хочете отримати новий результат - почніть робити щось нове;
- карта - це не територія;
- кожна людина володіє усіма ресурсами, які їй необхідні для вирішення всіх проблем, які у неї виникають;
- з усіх доступних варіантів людина завжди вибирає найкращий;
- невдач не існує. Існує негативний або позитивний зворотній зв'язок;
- вміння і розуміння приходять з досвідом.

## ➤ Канали сприйняття в НЛП

*Канали сприйняття* - фільтри, через які люди сприймають навколишній світ.

У НЛП канали сприйняття часто називають субмодальностями.

Виділяють шість субмодальностей.

- Візуальна. Це те, що ми бачимо: картини, образи тощо.

- Аудіальна. Це те, що ми чуємо: мова (її тембр, гучність, інтонація), будь-які інші звуки, що оточують нас.

- Кінестетична. Це те, що ми відчуваємо при тактильному контакті, сюди також відноситься комплексна орієнтація в просторі.

- Ольфакторіальна. Ця субмодальність є різновидом кінестетичної, проте її носій сприймає більше не тактильні відчуття, а запахи.

- Густаторіальна. Ця субмодальність - теж різновид кінестетичної. Увага густаторіалов сконцентровано на смакових відчуттях.

- Дігитальна. Досить рідкісна субмодальність. Люди намагаються сприймати світ не з точки зору своїх відчуттів, а з позицій якоїсь абсолютної логіки.

Закономірно, що люди з різними домінуючими субмодальностями по-різному сприймають світ, отже, по-різному на нього і реагують.

## ➤ **Субмодальності – приклади сприйняття**

Відповіді на фразу «Це новий телефон».

- Візуал: «Я бачив його вчора в рекламі!»
- Аудіал: «Я чув, що він вже давно повинен був появитися в продажі».
- Кінестетик: «Можно мені потримати його в руках? »
- Ольфакторіал: «Відчуваю, що мені не підти від вас з пустими руками!»
- Густаторіал: «Він мені до смаку».
- Дігітал: «Які у нього функції? Скільки він коштує? »

## ➤ **Етапи НЛП в продажах**

Етап 1. Приєднання

Етап 2. Налаштування

Етап 3. Калібрування (масштабування).

Етап 4. Ведення

Етап 5. Раппорт.

## ➤ **Налаштування і відлаштування**

**Налаштування** - це синхронізація вербальних і невербальних параметрів одного людського організму з параметрами іншого з метою створення в підсвідомості останнього ілюзії спілкування з самим собою

**Налаштування** - це копіювання поведінки клієнта з метою створення комфортної для спілкування обстановки і збільшення ймовірності результативною продажу

**Відлаштування** - модель поведінки, протилежна за змістом налаштуванню , тобто створення штучної неузгодженості між поведінковими моделями людей з метою створення у співрозмовника негативного стану



## ➤ Приєднання, налаштування

-«Віддзеркалення» пози і рухів

-Копіювання дихання: темп і глибина

- Підстроювання по голосу : темп, тембр, гучність, інтонація

*Закриті пози* - такі, в яких людина намагається створювати додаткові перешкоди чи бар'єри між собою і співрозмовником.

Фактично закриті пози - це захисна реакція підсвідомості, яке не налаштоване на комунікацію.

В якості бар'єрів можуть виступати:

- схрещені перед собою або за спиною руки;
- поза «нога на ногу» ;
- каталог , буклет , сумка , які клієнт тримає перед грудьми ;
- спинка стільця, на який клієнт сідає «верхом»

## ➤ **Копіювання дихання**

**Мета** - повністю скопіювати дихання клієнта, тобто дихати так само глибоко і з таким же темпом, як і клієнт.

Існує 3 типи дихання.

- *Ключичне*. Цей тип дихання притаманний людям мініатюрної комплекції - їх вдих привносить в організм дуже малий об'єм повітря. Ключичне дихання - дуже швидке і іноді переривчасте.

- *Грудне*. Грудний тип дихання - найбільш часто зустрічається. При вдиханні грудна клітка людини трохи здіймається. Темп дихання - розмірений.

- *Діафрагмальне*. Даний тип дихання характерний людям великої комплекції, які роблять вдихання відносно рідко. Кожне вдихання дуже глибоке і приводить в рух всю діафрагму. Такий тип дихання найбільш характерний для чоловіків.

## ➤ Типи життєвих установок в НЛП

- **Місце.** Ключове питання: «**Де?**»

де була людина;  
куди вона збирається;  
де відбуватиметься та чи інша подія.

*Для цих людей надзвичайно важлива обстановка навколо них*

- **Цінності.** Ключове питання: «**Навіщо?**»

навіщо людина що-небудь робить;  
яка глобальна мета її.

*Для цих людей надзвичайно важливе розуміння того, що це їм дасть*

- **Речі.** Ключове питання : «**Що?**»

що можна зробити за допомогою того або іншого предмета;  
яка від цього користь.

*Люди цього типу звертають увагу на співвідношення між речами, що їх оточують.*

## ➤ Типи життєвих установок в НЛП

- **Час.** Ключове питання: «**Коли ?**»

коли відбувалася /відбудеться подія;  
скільки вона триватиме;  
коли закінчиться;

Для цих людей надзвичайно важливе розуміння того, чи є у них на це час.

- **Процеси.** Ключове питання: «**Як?**»

як людина буде щось робити;  
якою є послідовність дій.

Для цих людей надзвичайно важливе розуміння свого місця в ланцюжку подій .

- **Люди.** Ключове питання: «**Хто?**»

хто приймає ті чи інші рішення;  
хто з ким спілкується.

Для цих людей надзвичайно важливе розуміння свого місця в соціумі.

## ➤ **Калібрування. Ведення**

### *Головні цілі:*

- зрозуміти, як споживач відноситься до тих чи інших впливів;
- виключити всі негативні;
- потім повести його за собою до покупки товару.

*Сигнали візуального доступу* – реакція очей споживача: коли людина нервує або боїться, її зіниці розширюються, очі починають бігати «з боку в бік».

### *Психотехніка калібрування:*

1. Задати людині питання, на які заздалегідь відома правильна відповідь.
- 2 . Простежити за тим, куди рушать його зіниці, коли вона буде думати над відповіддю і відповідати.
- 3 . Якщо людина сказала правду, то задати подібні питання ще кілька разів.

## ➤Якоріння

**Якоріння** - закріплення емоцій людей, щоб потім викликати їх знову в потрібний момент.

Якоріння - техніка встановлення якоря (тригера) , за допомогою якого певне внутрішня (зовнішня) дія (вплив) викликає деяку реакцію або включає певний стан.

Якорі часто виникають природним чином. Важливо вміти встановлювати їх навмисно.

*Два типи якорів:*

- позитивний - якір , що викликає позитивне ресурсний стан (приємне переживання) .
- негативний - якір , що викликає негативний ресурсний стан (неприємне переживання ) .

## ➤Якоріння

*Правила якоріння.*

- Якір потрібно ставити на піку переживання стану або реакції, яку необхідно закріпити.
- При встановленні якоря вплив, який потім буде тригером , необхідно проводити з чітким акцентом, щоб підсвідомість виділила і запам'ятала його.
- При закріпленні якоря необхідно точно відтворити тригер , щоб якір НЕ розмивався.

## ➤ Якоріння

В якості якоря можна використовувати практично будь-який вплив:

- ✓ дотик;
- ✓ рух;
- ✓ звук;
- ✓ послідовність певних дій;
- ✓ місце;
- ✓ образ чи предмет;
- ✓ запах;
- ✓ інтонація голосу тощо.



## ➤ Раппорт

**Раппорт** - це :

✓ специфічний стан готовності виконувати накази, інструкції, навіювання, яке виникає у клієнта (того, до кого застосовуються NLP-техніки) стосовно продавця ( тому, хто застосовує NLP-техніки);

✓ специфічний стан підсвідомої довіри, який виникає у певної особистості по відношенню до іншої, раніше незнайомої людини без жодних на те логічних і раціональних підстав;

✓ у найзагальнішому вигляді - відносини повної згоди, довіри і порозуміння всередині малої групи (яка може складатися тільки з пари людей ) або навіть просто - гармонійні відносини.

Людина, яка перебуває в стані раппорта стосовно продавця, охоче погодиться на всі пропозиції та побажання останнього. А це означає, що , одного разу ввівши клієнта в стан раппорта , продавець зможете продавати йому нескінченно! (?)

## ➤ Раппорт: особливості

1. Люди знають, коли вони в раппорті або не в раппорті , але не завжди можуть встановити, як вони прийшли до цього стану або що робити, якщо рівень раппорта змінюється.
2. Раппорту наноситься шкода, коли між світом двох людей конфлікт.
3. Раппорт розвивається, коли внутрішні світи об'єднуються або «підходять» один до одного.
4. Поведінкове підстроювання або підстроювання до пози, жесту, голосу, тону, темпу так само, як і до змісту розмови може ефективно підняти раппорт на новий рівень.
5. Для глибокого раппорта треба підлаштовуватися до інтересів, переконань і цінностей іншої людини.
6. Щоб створити раппорт, потрібно бути в раппорті самим з собою. Якщо у власному внутрішньому світі людини є конфлікт, вона буде звертатися до інших із нечіткими посланнями.