

**Dwa światy**

**KLASYCZNY MODEL KOMUNIKACJI a MODEL NLP**

*Jak skutecznym i jak potężnym modelem jest NLP, skoro znalazł on zastosowanie w marketingu, zarządzaniu, terapii, sprzedaży, rozwoju osobistym, coachingu. Korzystają z niego psycholodzy i politycy, handlowcy i specjaliści od reklamy.*

*Wiedzę tą można wykorzystać do osiągania celów szlachetnych i niskich. Jedno nie ulega wątpliwości: warto ją mieć. Warto z niej korzystać. Warto aktywnie budować swoje zadowolenie i działać. Działać, by zbudować osobisty sukces i szczęście. Cokolwiek one znaczą na Twojej mapie.*

*Z założeń NLP wynikają określone umiejętności, te z kolei prowadzą do generowania użytecznych zachowań, a zachowania wpływają na zmiany w otoczeniu. W najbliższych Inspirkach chcemy Was zainteresować tematyką NLP i przybliżyć jej założenia.*

STUTECZNA KOMUNIKACJA

Większość z nas wie, jak wygląda klasyczny model komunikacji.

JEST SOBIE NADAWCA, który chce coś przekazać. Robi to za pomocą specjalnego kodu - we właściwy dla siebie sposób. Następnie działa - wydaje dźwięki, rusza się czy pisze - czyli przekazuje swój komunikat.

JEST TEŻ ODBIORCA. Odbiorca patrzy i słucha, rozkodowuje /interpretuje/ otrzymany komunikat, a następnie staje się posiadaczem rozkodowanej informacji.

Do tego modelu: **NADAWCA – kodowanie – działanie – ODBIORCA – interpretacja** -powstało sporo instrukcji. James Bond nazwałby je „standardowymi działaniami operacyjnymi”.

Gro z nich dotyczy słuchania. /<http://pl.wikipedia.org/wiki/Komunikacja_interpersonalna>/

**„Klasycznie”,** aby skutecznie słuchać, należy wykonać cztery kroki:

1. Słuchać aktywnie /parafrazować, precyzować i udzielać informacji zwrotnej/
2. Słuchać empatycznie /wczuwać się w emocje rozmówcy, rozumieć je/
3. Nie oceniać
4. Słuchać świadomie - czyli integrować słowa i emocje. Być spójnym.

Model ten jest ciekawy jeśli przyjmiemy, że miarą dobrej komunikacji jest skuteczne słuchanie.

W tym klasycznym modelu, o jakości komunikacji decyduje głównie odbiorca. To odbiorca poprzez narzędzia skutecznego słuchania pomaga nadawcy omijać rozmaite przeszkody i eliminować szumy komunikacyjne.

Model dość wygodny dla mówiącego, wydaje się być jednak mało praktyczny dla słuchającego.

To biedny słuchacz ma odrzucić zbędne informacje, dodać potrzebne i odtworzyć to, o co nam chodziło. Oczywiście znajdziemy też zalecenia dla nadawcy.

Ponieważ jednak na większości szkoleń kładzie się największy nacisk na słuchanie, to jeśli coś idzie nie tak, to od razu wiadomo, że zawinił słuchacz. **Zawinił, bo nie dopytał.**

**W NLP[[1]](#footnote-1), o jakości komunikacji decyduje REZULTAT, jaki uzyskuje nadawca.**

Jeśli osiągnął to, o co mu chodziło, to jakość komunikacji jest wysoka.

*Prosisz o pomoc i otrzymujesz pomoc*, to Twoja komunikacja jest skuteczna.

*Jeśli chcesz dostać piłkę do metalu, a dostajesz piłkę nożną* - to jakość komunikacji jest niska.

W nie tak odległych czasach krążył dowcip – pytanie: *Czym różni się demokracja od demokracji socjalistycznej*. Należało odpowiedzieć: *„Tym czym krzesło od krzesła elektrycznego”.*

Zwolennikom **klasycznego modelu komunikacji** pozostawiam dopytanie, parafrazowanie i empatyzowanie, dzięki którym zrozumieją czemu autor przywołał tu i teraz taki dowcip.

**Zwolennikom skuteczności, elastyczności i rozwoju,** pragnę dopowiedzieć, że w tym żarciku widzę pewną analogię do związku pomiędzy modelem komunikacji NLP i modelem w wersji Classic.

Na swój użytek wersję klasyczną nazywam Newtonowską, a model NLP Teorią Względności w komunikacji.

Każdy z tych modeli komunikacyjnych działa. Każdy działa inaczej i pozwala nam inaczej patrzeć na świat, rozumieć go i uzyskiwać inne rezultaty.

**Co w NLP jest odpowiednikiem E=mc2 ?**

Tak jak Einstein sformułował swoją teorię dzięki pewnym założeniom jakie przyjął, NLP przyjmuje określone założenia. Jak Einstein wyobrażał sobie że siedzi na strumieniu światła i pędzi w przestrzeń obserwowany przez drugiego Einsteina stojącego twardo na Ziemi, tak i w NLP mówimy, że te założenia nie są „prawdziwe”. Po prostu, kiedy wyobrazisz sobie, że są prawdziwe, będziesz bardziej skuteczny w działaniu, w porozumiewaniu się z ludźmi, w osiąganiu swoich celów.

Pierwsze z tych założeń już znasz:

***O jakości komunikacji decyduje wynik jaki osiągasz.***

A zatem to Ty, jako nadawca dostosowujesz się i zmieniasz sposób komunikowania, aż osiągniesz to, o co Ci chodzi. Bo komunikujemy się cały czas. Komunikujemy się werbalnie i niewerbalnie, świadomie i nieświadomie, logicznie i psycho-logicznie. Nie sposób się nie komunikować. Każde Twoje zachowanie oznacza coś dla osób, które Cię widzą i słyszą i każdemu Twojemu zachowaniu ludzie nadadzą jakieś znaczenie. Swoje znaczenie. Jeśli chcesz, żeby to znaczenie było dla Ciebie użyteczne, **to rób coś, obserwuj i jeśli nie dostałeś jeszcze tego co pragniesz, to zmień swoje zachowanie. Zmieniaj je tak długo aż uzyskasz upragniony rezultat.**

Drugie założenie, ułatwiające realizację pierwszego to to, że

**Nie ma porażek, są informacje zwrotne, nie ma błędów, są tylko rezultaty.**

ale o tym przeczytasz w następnym Inspirku...

Bibliografia:

Polecam ksiązki:

PRZYGODA Z KOMUNIKACJĄ. Bateson, Perls, Satir, Erickson. Początki NLP

[Walker Wolfgang](http://www.gwp.pl/product/a87.html) 250, B5, M, KLETT-COTTA, prezentacje, Joanna Mańkowska, 83-7957-36-4, Gdańsk 2001 Wydawca: [Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne](http://www.gwp.pl/product/v2.html)

i

Z żab w księżniczki [Richard Bandler](http://www.dobreksiazki.pl/a3797-richard-bandler.htm?sid=ce477bdfe61b09e4ebaf6ed756e70923), [John Grinder](http://www.dobreksiazki.pl/a3798-john-grinder.htm?sid=ce477bdfe61b09e4ebaf6ed756e70923)

stron: 197 format: 145x205 oprawa: miękka Wydawca: [Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne](http://www.gwp.pl/product/v2.html)

*Zbigniew Kieras*

*.*

1. NLP – kierunek w psychologii, interdyscyplinarny system wiedzy o strukturze subiektywnego doświadczenia człowieka. "NLP to studium efektywności i model sposobu, w jaki ludzie organizują swoje doświadczenie." - Joseph O’Connor, John Seymour [↑](#footnote-ref-1)