

ПСИХОЛОГИЯ **ОБЩЕНИЯ**

АНВАР БАКИРОВ

РАЗГОВОРНЫЙ ГИПНОЗ

ПРАКТИЧЕСКИЙ
КУРС

 **БОМБОРА**
ИЗДАТЕЛЬСТВО

Москва 2022

УДК 159.9
ББК 88.53
Б19

Бакиров, Анвар Камилевич.

Б19 Разговорный гипноз : практический курс / Анвар Бакиров. — Москва : Эксмо, 2022 — 384 с.

ISBN 978-5-04-113961-2

Анвар Бакиров, ведущий эксперт страны по НЛП и гипнозу, собрал в этой книге опыт работы консультантом и тренером в области эффективных коммуникаций за последние 10 лет.

Это крайне полезная книга: ясная, легкая и без лишних терминов. Все в ней практично: делай — раз, делай — два и даже без три. Потому что работает только простое. Если захочешь, то научишься, автор гарантирует.

Его бестселлеры, такие как «Успех. Естественный отбор», «Источник красивых решений», «Как управлять собой и другими с помощью НЛП», «Игры, в которых побеждают женщины» проданы суммарным тиражом около 200 000 копий.

УДК 159.9
ББК 88.53

ISBN 978-5-04-113961-2

© Бакиров А., текст, 2020
© Оформление.
ООО «Издательство «Эксмо», 2022

*Посвящается Алексею
и Наталье Рогашковым,
давшим мне так много*

СОДЕРЖАНИЕ

<i>Предисловие</i>	11
<i>Введение</i>	14
Что такое разговорный гипноз?	14
Наследие Милтона Эриксона	17
<i>Что нас ждет?</i>	20
Глава 1. Гипнотический крест состояний	23
Состояние открытости	24
Бессознательный контроль	25
Четыре базовых состояния	28
Наведение транса	30
Практическое знакомство с трансом	33
Живая речь	37
Волшебная сила паузы	43
Что особенного в транссе?	47
Глава 2. Раппорт как он есть	50
Доверие и роли	51
Соответствие образу роли	53
Внутренняя согласованность	58
Согласованность с другим	61
Подстройка / отзеркаливание	63
Ключевые смыслы	69

Глава 3. Как сойти за умного?	72
Согласие по инерции	73
Кто первый, тот и прав	79
Уточняющий еще правее	81
С чем проще согласиться?	84
Провокация спора	89
Глава 4. Как играть словами?	91
Выборочное информирование	93
Неопределенные существительные и местоимения	95
Неопределенные глаголы	98
Оценочные прилагательные и наречия	100
Номинализации	102
Мотивация и инструкции	109
Глава 5. Сила объяснений	113
Эквивалентность	115
Метафора как внушение	119
Объединяющий союз	121
Отменяя ранее сказанное	123
Логика времени	124
Жесткая причинность	126
Глава 6. Как работают манипуляции?	135
Уделите мне время	136
Обработка сознательного контроля	138
Ради чего весь «сыр-бор»?	139
Главная деталь успешного воздействия	142
Как заканчивать беседу?	145
Стандартный алгоритм продаж	146
Глава 7. Контакт с нужными людьми	150
Ситуативное привлечение внимания	151
Правильно ли тебя представляют?	154

Как работает лояльность?	157
Как стать магнитом для людей?	161
Человек-легенда	163
Глава 8. Искусство охмурять	168
Технологии жестких переговоров	169
Как усыпить бдительность?	171
Признаки сниженного контроля	177
Приемы ритмизации текста	180
Зачем рассказывать истории?	183
Структура интересной байки	188
Глава 9. Большая глава о внушениях	195
Логика древнего мозга	196
Гипноз как источник добра	199
Прямые внушения поведения и убеждений	201
Встроенные внушения	205
Гипноз как источник власти	209
Внушение через вопросы	212
Негативно-парадоксальные внушения	218
Трюизм как внушение	224
Составные внушения	230
Внушения через пресуппозиции	233
Цели для внушений	243
Общий список внушений и примеров	245
Глава 10. Невербальные внушения	260
Психологический вес	261
Подкрепление нужного поведения	267
Подтверждение роли и качеств	273
Лесенка заданий	277
Взгляд как инструмент влияния	280
Уточнение жестом и голосом	283
Как обойти сознательный контроль?	287

Глава 11. Перехват инициативы	294
Как работает замешательство?	295
Как спровоцировать замешательство?	299
Как использовать замешательство?	304
Вопросом на вопрос	307
Фокусы языка	311
Еще несколько приемов	320
Глава 12. Мастерство коммуникации	324
Необходимые условия и не-деяние	326
Обратная связь и мышление петлями	331
Власть настроения и текучесть	335
Позитив и конструктив	338
Минимально необходимое воздействие	344
Доступные цели и средства	348
Управляемость и программирование	351
Заключение	356
<i>Приложение.</i>	
Основные приемы разговорного гипноза	358
Технологии убеждения	358
Технологии внушения	367
Бонус	378

ПРЕДИСЛОВИЕ

Это крайне полезная книга! Ясная, легкая, без лишних терминов и нудной зауми. Все практично: делай — раз, делай — два. И даже без три! Потому что работает только простое. Если кто-то не умеет объяснять доступно, то это потому, что он сам еще не во всем разобрался! Суть всегда кристально прозрачна, красива и точна. Здесь все как на ладони. Без тайн и недомолвок. Захочешь — научишься. Гарантирую.

Десять лет назад — в апреле 2010 года — я дописал книгу «НЛП-технологии: Разговорный гипноз», и она мгновенно стала бестселлером. Люди читали ее, применяли — и благодарили. Все эти десять лет я продолжал углубляться в тему, обучать и консультировать деловых людей. Много ли изменилось? Все и ничего, как обычно. Слова знакомые — наполнение значительно глубже. Проще и красивее.

Если первая книга напоминает энциклопедию, где есть все и обо всем, то эта — обучающий курс. Там вы могли цокать языком и удивляться — здесь у вас есть все шансы научиться. Во-первых, потому что я расставил четкие акценты, уделив внимание лишь, безусловно, необходимому. Во-вторых, потому что здесь вы найдете упражнения, которые превратят знания в навыки.

Десять лет дополнительной практики очистили ее от иллюзий. Теперь книга представляет новый взгляд на темы, ставшие общим местом в литературе по НЛП, дает другое представление о транс. Другое представление о раппорте¹. Обновленное представление о внушениях. Плюс четкое разделение стратегий для переговоров со статусными людьми и теми, кто допускает потерю сознательного контроля.

Почему я уверен, что смогу вас научить? По опыту тех, кто уже прошел через мои руки. А еще — потому что когда-то я был нулем в коммуникации, а не врожденным гением. Сейчас меня трудно упрекнуть в неумении общаться, но весь этот путь я проделал своими ногами. Все, что я умею, я осваивал сознательно, через голову. Поэтому я знаю, как все устроено, и могу досконально объяснить.

И наоборот. Я не мог бы научить вас хорошо писать, даже если бы очень постарался: так уж получилось, что первая моя статья по НЛП, написанная в 21 год, чем-то покорила читателей, и дальше я лишь продолжал. Кто умел что-то делать всегда, не может научить! Хорошо учит тот, кто раньше не умел совсем, а к настоящему моменту разобрался настолько, что это умение кажется врожденным талантом.

В предисловии к первой книге по разговорному гипнозу я честно предупредил читателя об опасности изложенных там приемов. И хотя изложение стало еще практичнее, теперь я знаю, что разговорный гипноз так

¹ Раппорт (англ. rapport) — состояние резонанса; в психологии и в НЛП — взаимопонимание, эмоциональное и интеллектуальное единство. (Прим. ред.)

меняет своих пользователей, что им в голову не придет кому-то вредить. Сила делает людей добрыми. Кто умеет договариваться, не видит смысла в конфликтах. Но и конфликты обходят его стороной.

Когда вы перевернете страницу, присказка закончится, и вы начнете учиться. А мне осталось лишь поблагодарить людей, которые больше всего сделали для моего обучения НЛП и гипнозу. Спасибо Михаилу Гинзбургу, Тимуру Гагину, Андрею Плигину, Александру Герасимову, Андрею Кенигу, Татьяне Мужижкой, Александру Блинкову — не просто за науку, а за трансформацию моей жизни!

ВВЕДЕНИЕ

Мне бы хотелось дать вам максимум. Но моего желания мало — нужно еще ваше. И не только желание — активное участие. Я понимаю: книга — не тренинг; многим хватит одного лишь удовольствия и удовлетворения любопытства. Но если вы из тех, кому нравится получать больше других, вы сможете выполнять хотя бы некоторые из предложенных мною заданий. Простых, доступных, ценных.

Вот первое из них: задумайтесь, что вы хотите получить, читая эту книгу? Зачем она вам? Где вы собираетесь применять эти знания? С кем? С какой целью? Когда? Вам не обязательно думать прямо сейчас: текст затягивает, приглашает читать дальше. Но при наличии свободного времени доставьте себе это удовольствие. Обещаю: знание цели обучения удваивает его пользу.

ЧТО ТАКОЕ РАЗГОВОРНЫЙ ГИПНОЗ?

А я пока расскажу о том, чему собираюсь вас учить — притом что каждый способен извлечь отсюда свои персональные смыслы, которые я сознательно не закладываю. Итак, разговорный гипноз. Два слова, и оба ключевые. Гипноз мы понимаем двояко: это технология

управления состоянием и настроением собеседника и технология отложенного воздействия.

Зачем управлять настроением собеседника? Каждый еще с детства знает, что от настроения человека зависят его реакции. Любой ребенок с первого взгляда понимает, можно ли сейчас просить у мамы игрушку, стоит ли рассказывать ей о двойке. Мама в настроении, или лучше переждать? Вам же знакомы выражения «попасться под горячую руку», «шеф не в духе», «встать не с той ноги»?

Поэтому наблюдательные люди еще до начала разговора оценивают, стоит ли его затевать, и выгадывают правильный момент. Гипноз же дает возможность не просто ждать, но и целенаправленно влиять на состояние другого. Мы тоже не переходим к делу, если собеседник настроен не в лад с нами, но можем предпринимать активные целенаправленные усилия, чтобы он «сменил гнев на милость».

Вторая особенность гипнотической коммуникации — отсроченное действие. Наше влияние рассчитано на будущее. Сейчас посадил семечко, заронил идею в подсознание — дальше ждешь, пока оно прорастет, даст всходы. Гипноз — это форма заботы о будущем. Мы не учимся краткосрочным аферам — нас интересуют долгосрочные и взаимовыгодные отношения. Если угодно, мы формируем лояльность.

Разумеется, некоторые приемы разговорного гипноза применяются в расчете на мгновенный результат. Например, можно спровоцировать замешательство оппонента в конфликтной ситуации, чтобы перехватить инициативу. Но это куда менее интересная тема (в плане количества денег, например), нежели возможность получить стратегическую выгоду.

Поэтому гипнотизеры учатся действовать заранее, думая наперед. Если вы овладеете предложенными технологиями, ваш стиль общения радикально изменится. У вас больше не будет срочных просьб, вы перестанете настаивать и требовать, вы научитесь влиять мягко и незаметно. Мало того — общение с вами станет светлым и теплым, солнечным. Я бы хотел, чтобы так умел каждый!

Почему наш гипноз называется разговорным? Потому что мы хотим достигать гипнотических целей — управления настроением и подбрасыванием идей — в рамках обычной беседы. Это гипноз без внешних признаков гипноза! Вы же понимаете, что, если кто-нибудь опознает гипнотические приемы вашей коммуникации, это станет концом доверительных отношений?

Здесь, извините, как в шпионаже. Доблестный разведчик не должен выглядеть как шпион из фильмов! Помните этот типичный образ? Длиннопольный плащ, поднятый воротник, руки в карманах, темные очки, широкополая шляпа... В книге «Аквариум» Виктор Суворов рассказывает, что будущим дипломатам запрещали хоть чем-то напоминать шпионов. Чтобы никаких ассоциаций!

Этим мы отличаемся от профессиональных гипнотизеров: эстрадных артистов, демонстрирующих гипноз на сцене, и гипнотерапевтов. Им крайне важно доказать, что гипноз был — за что уплачено, то и получено. Поэтому их образ в точности соответствует мифам о гипнозе: особый взгляд, особый голос, особые жесты, особая экипировка... Мы же от этого дистанцируемся — чтобы даже мысли не возникло!

Почему это возможно? Почему разговорный гипноз работает? Дело в том, что буквально каждый человек воздействует буквально на каждого своего собеседника. Подбо-

ром слов, нюансами интонаций, скоростью речи и жестов, направлением и длительностью взгляда, паузами, мимикой, положением в пространстве... Можно сказать, что все мы — гипнотизеры, но лишь некоторые обучены.

Поэтому многие провоцируют конфликты, сами того не желая. Или заставляют окружающих сомневаться в своей искренности. Или подсознательно транслируют свою готовность сыграть роль изгоя, жертвы обмана или насилия. Другие невольно убивают в детях или подчиненных всю инициативу и способность думать. Мы влияем друг на друга постоянно, но мало кто знает, как именно.

Цель разговорного гипноза — сделать так, чтобы люди ведали, что творят, чтобы они получили возможность соотносить воздействие со своими ценностями и текущими задачами. Когда все в тебе посылает в мир сигналы, направленные на одну цель, срабатывает эффект намагничивания: обычный кусок железа вдруг обретает способность притягивать другой металл.

Есть еще один секрет грамотных приемов разговорного гипноза — то самое отсроченное воздействие. Собеседник делает то, что тебе нужно, не потому что ты внушил ему что-то сейчас, а потому что ты подбросил ему эту идею раньше. Например, месяц назад. Поэтому глупо анализировать «видео с гипнозом»: самое важное сделано загодя, оно за кадром.

НАСЛЕДИЕ МИЛТОНА ЭРИКСОНА

Большая часть приемов разговорного гипноза разработана учениками Милтона Эриксона — величайшего гипнотизера XX века. Сам он не особо стремился афишировать технические аспекты своей практики, зато его

ученики проявляли к ним живейший интерес: задавали вопросы, изучали стенограммы, выделяли и классифицировали воздействия. Спасибо Росси, Гриндеру, Бендлеру и Гиллигену!

Чем же так интересен Эриксон? Его гипнозу поддавались все! Обычно же как: бывают люди гипнабельные, не очень и совсем нет. Поэтому гипнотизеры заранее выясняли, будет ли человек подчиняться гипнозу, и лишь на горстке особо восприимчивых демонстрировали свои фокусы. Эриксоновский подход другой — здесь каждый поддается гипнозу и каждый становится гипнотизером.

Почему? Одна из причин — вынужденная наблюдательность самого Эриксона. В подростковом возрасте его парализовало на несколько лет, и единственным его развлечением стало наблюдение за многочисленными родственниками. В результате он узнал о тонкостях коммуникации намного больше, чем обычные люди, и научился влиять тонко, а не грубо.

Второй элемент — любовь Милтона к словарям. Он зачитывался ими всю жизнь, поражаясь, как много разных значений может иметь одно и то же слово. Постепенно он научился так играть словами, что разные собеседники в одной и той же его фразе получали индивидуальные послания в зависимости от персонально выбранного значения его слов.

Можно сказать, что там, где обычные гипнотизеры полагались на командный голос, уверенные заявления и личную харизму, Эриксон действовал за счет тонкой чувствительности, гибкости, наблюдательности и знания нюансов, скрытых от других. Поэтому его воздействию сопротивляться труднее: оно слишком аккуратное, филигранное и точечное.

Но был и другой немаловажный аспект. Обычные гипнотизеры противопоставляют себя объектам воздействия. Они тщательно заботятся о том, чтобы другой человек погрузился в транс, а сам гипнотизер оставался бы в роли манипулятора. Естественно, с такими будут сотрудничать только люди особого склада: готовые подчиняться, доверяться, слушаться.

А как ведем себя мы? В эриксоновском подходе гипнотизер приглашает собеседника к взаимодействию. Я воздействую на тебя, а ты — на меня. Твои реакции отчасти подсказаны мною, но и мои слова, жесты и интонации определяются тобой. Мы в равной позиции, мы партнеры. Разумеется, предложение такого общения гораздо чаще находит позитивных отклик у людей.

Вскоре мы подробно разберем, что такое транс, но уже сейчас можно сказать, что одним из ноу-хау Милтона Эриксона было вхождение в транс самого гипнотизера. Он буквально так и говорил: «Очень трудно сопротивляться человеку, который гипнотизирует тебя, находясь в транс». Поэтому в разговорном гипнозе мы сначала входим в транс сами, а затем приглашаем в него собеседника.

ЧТО НАС ЖДЕТ?

А сейчас мы кратко пробежимся по основным темам, с которыми вам предстоит ознакомиться, а некоторыми навыками — овладеть. Для этого, как вы догадываетесь, понадобится выполнять упражнения. Знания может дать и книга, а вот навыки каждый обретает сам — из практики или на тренинге. Разумеется, это только основная схема того, что вас ждет. Сама книга гораздо богаче!

Первая задача — научиться переводить собеседника в состояние открытости, восприимчивости к нашим доводам. Сознательный контроль он при этом не потеряет, но ваши доводы, аргументы и предложения выслушает. Необходимое условие для этого — ваша собственная открытость, поэтому ее мы тоже будем изучать и оттачивать до уровня навыка.

Вторая задача — хороший контакт, такой, чтобы собеседнику хотелось тратить на нас свое время и внимание. В частности, ему должно быть рядом с нами хорошо. Но это не все! Мы хотим, чтобы человек с нами соглашался, а для этого требуется строить речь правильным образом и внимательно следить за реакцией собеседника, чтобы тут же исправлять ошибки.

Если вы умеете решать первые две задачи, можно сказать, что вы овладели технологией убеждения. Вы

способны сделать так, чтобы человек вас услышал, и донести до него свою позицию. Это основная стратегия взаимодействия с людьми, занимающими высокие ступени в иерархии нашего общества, — они с ходу пресекают воздействие на свое подсознание.

Третья задача — научиться понижать уровень сознательного контроля собеседника, чтобы он меньше сомневался и делал больше того, что нужно нам. Для этого есть два основных способа: добрый и нет. Добрый мы освоим на практике, а про злой узнаем, как он работает, чтобы не ловиться на злобные манипуляции других. Почему добрый способ полезнее? Он улучшает отношения.

Четвертая задача — овладеть базовыми внушениями. Другими словами, научиться обращаться к эмоциям, желаниям и непроизвольным реакциям собеседника. У большинства людей решающее слово остается именно за эмоциональной сферой. Здесь есть разные интересные приемы, и для качественного навыка придется довольно много с ними играть.

В сумме третья и четвертая задачи создают технологию внушающей коммуникации. Она максимально хороша, когда требуется заразить эмоцией, вдохновить, замотивировать, возбудить, увлечь, зарядить бодростью... Здесь, сразу предупреджу, логика даже не ночевала. Мы обращаемся непосредственно к древнему мозгу человека, а он вообще не в курсе правил Аристотеля.

Пятая задача — изучение невербальных внушений. Это все те воздействия, которые мы осуществляем без слов. Речь не о немом кино Чарли Чаплина, конечно! Речь о том, что происходит, когда вы говорите. И, что еще важнее, — когда говорит собеседник, а вы «всего

лишь» слушаете! Тема богатейшая, ее влияние переоценить невозможно.

Шестая задача — овладение методами провокации и использования замешательства собеседника. Тема не обязательная, но крайне интересная! Тот, кто находится в замешательстве, довольно уязвим и для прямых команд, и для подбрасывания идей, и для внедрения убеждений. Не факт, что вы часто будете этим пользоваться, но знать, как это работает, полезно.

В сумме получается довольно объемное представление о том, что происходит в процессе деловой — ориентированной на результат — коммуникации. Это даст вам необходимую гибкость в переключении между стилями воздействия и богатейший арсенал локальных приемов. Опыт проведения нескольких десятков курсов по разговорному гипнозу позволяет мне утверждать, что этого достаточно.

Глава 1

ГИПНОТИЧЕСКИЙ КРЕСТ СОСТОЯНИЙ

Честно говоря, представления о трансe довольно запутанны. Более того, моя первая книга о разговорном гипнозе использует то же самое — довольно путаное — видение трансa, которое существует у большинства. Все согласны, что транс — это измененное состояние психики, но если спросить, что является точкой отсчета, на фоне которой транс — изменен, то люди отвечают забавно.

Кто-то утверждает, что нормальное состояние — это когда человек сознательно контролирует свое поведение, мысли и внимание. Но тут же оказывается, что такой уровень контроля происходящего доступен крайне малому проценту специально тренированных людей. Годы медитации или хорошей психотерапии, большой опыт в бизнесе или в управлении — и потеря контроля для тебя не норма...

Другие полагают, что норма — это когда внимание человека ориентировано вовне, а транс — когда ты весь обращен внутрь. Своя доля правды в этом есть. Но тогда непонятно, зачем такой вариант трансa нужен при гипнозе. Если собеседник погружен в себя, он не реагирует на гипнотизера. А если еще и гипнотизер в трансe, то вообще непонятно, что они забыли друг рядом с другом.

Совершенно ясно, что состояние, противоположное трансу, должно встречаться достаточно часто и почему-то мешать гипнотизеру. А сам транс — состояние полезное и желательное, да еще и доступное, причем для обоих собеседников. Так и есть! Надо только разделить понятия транса и бессознательности и разрешить направлять внимание не только внутрь.

СОСТОЯНИЕ ОТКРЫТОСТИ

На самом деле, задачка решается просто. Достаточно спросить, какой настрой собеседника нас меньше всего устраивает? Люди тут же начинают говорить, что конструктивному общению мешают собеседники агрессивные, все для себя решившие, погруженные в себя, убежденные в своей правоте или предубежденные в отношении нас. Что тут общего? Все это — варианты закрытости!

Соответственно, измененное состояние противоположно закрытости. Что же это такое? Открытость, восприимчивость, обучаемость, готовность слушать и внимать. Именно такого собеседника мы и хотим, верно? Чтобы он слушал наши аргументы, чтобы воспринимал наши доводы, чтобы старался понять, чтобы ему было интересно. Это мы и называем состоянием транса!

Здесь невольно вспоминается ключевое утверждение Ричарда Бендлера: «Все изменения происходят в трансе». Речь об изменениях в картине мира, реакциях, убеждениях, эмоциях. Ведь что такое процесс убеждения? Была у человека одна модель (картинка) происходящего — мы показали ему другую. А для этого он должен быть в состоянии нас слушать и понимать!

Понятно, что такое же состояние восприимчивости должно быть и у нас самих. Как минимум, трудно открыться для человека, который сам остается закрытым. Как максимум, невозможно быть адекватным собеседником, если ты не воспринимаешь происходящего здесь и сейчас. Транс делает нас обучаемыми, транс делает нас гибкими, транс делает нас чуткими. Это то, что надо!

Разумеется, все это означает, что грамотный коммуникатор идет на встречу, готовый к тому, что собеседник предложит точку зрения или картину мира более подходящую, чем есть у него сейчас. Мы открыты для убеждения! Мы согласны искать варианты, которые устроят обоих переговорщиков! Мы хотим продолжать учиться и узнавать новое от каждого нового человека!

Наш собственный настрой — одно из важнейших оснований, позволяющих уму собеседника открыться. Мы внимательны. Мы готовы выслушать. Мы стремимся понять. Мы готовы исправляться. Почему? Что дает нам возможность реагировать именно так? Наш собственный транс! Это такое состояние. Настрой. Одно из возможных состояний человеческой психики.

БЕССОЗНАТЕЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ

Но почему мы забыли о влиянии сознательного контроля? Неужели степень контроля собеседника не влияет на эффективность наших воздействий? Влияет, и даже очень. Но это отдельный параметр, который нельзя приравнять к открытости. Можно сказать, что состояние человека раскладывается по двум осям координат. Первая — открытость/закрытость. Вторая — ось контроля.



Первую ось мы уже более или менее разобрали. Давайте внимательно рассмотрим вторую. Что происходит, когда человек наверху? Он управляет процессом или хотя бы его контролирует. Другими словами, отдает себе отчет, что с ним происходит. Поступки взвешены, рациональны, грамотны. Мы руководствуемся долгосрочными прогнозами, целями и планами.

А если человек внизу этой оси? Здесь его поведение определяется стереотипами, ярлыками, инстинктами, рефлексами, страхами, влечениями — автоматическими программами реагирования. Можно сказать, что в этом состоянии человек не думает и думать не может. Его несет или клинит. Он в аффекте или в ступоре. Попросту говоря, находясь внизу оси, человек ведет себя, как животное.

Почему? Давно известно, что у нас три мозга. Условно их можно назвать мозгом рептилии, обезьяны и человека. Так работает эволюция: она не отбрасывает свои ранние достижения, а пристраивает новинки сверху. Ведь старые механизмы свою надежность уже доказа-

ли, а справится ли новый мозг, еще непонятно. Так что каждый из нас куда больше животное, нежели человек.

Как работает мозг рептилии? Кто-то остроумно заметил, что все его программное обеспечение сводится к 4F: food, fuck, fight, flee. Другими словами, первым делом рептилия определяет, можно ли это съесть. Если нет, то можно ли с помощью этого размножиться? Если нет, то не стоит ли это убить? А если оно явно больше и я сам рискую стать едой или жертвой, то не пора ли валить? Узнаваемый образ?

Мозг обезьяны работает интереснее. Его стихия — эмоции. Что это дало эволюции? Возможность не убивать врага! Дело в том, что рептильный образ действий привел к закономерной гонке вооружений, в результате которой по Земле бродили твари размером с трехэтажный дом. В конце концов они то ли съели всю еду, то ли погибли в первом же катаклизме из-за отсутствия видового разнообразия.

Иное дело — теплокровные! Благодаря эмоциям появилась возможность доминирования. Врага теперь можно слегка припугнуть и оставить жить рядом. И если условия жизни внезапно поменяются, бывшие изгои вполне могут оказаться полезными. Как в старой шутке: «Зачем давать списывать однокласснику? Чтобы он потом взял тебя на работу!» Так что вид сохраняется.

Неокортекс же — мозг человека — совсем новое образование. Предназначен он для долгосрочного прогнозирования и учета этих прогнозов на практике. Эта штукавина позволила человечеству захватить весь мир и определять судьбы куда более сильных, быстрых, ловких и вооруженных животных. К сожалению, наблюдения показывают, что пользуются неокортексом далеко не все.

Почему? Очень просто! Думать о будущем можно тогда, когда в настоящем все хорошо. Неокортекс — словно ребенок, которому древний мозг (рептилия с обезьяной) позволяют рулить, пока все спокойно. Но стоит возникнуть ранговому конфликту или появиться шансу на секс, как управление перехватывает «орангутан». А если начинается прямое столкновение, руль выхватывает «крокодил».

Поэтому, чем выше мы находимся на оси контроля, тем больше в нашем поведении человеческого — и наоборот. Из-за этого ось прекрасно коррелирует с положением человека в иерархической пирамиде. Чем выше статус, тем больше контроля требуется. Потому что «махнул — улочка, отмахнулся — переулочек». Тот, кто собой не управляет, получает работу на социальном дне.

Это надо отчетливо понимать, поскольку самые интересные вопросы нам приходится решать в беседах с людьми высокого статуса, т. е. с высоким уровнем сознательного контроля. Они без всякого одобрения воспринимают попытки «задурить им мозги». Понижение сознательного контроля с ними не прокатит! Здесь мы идем через сознание, открытость и ясные доводы. Строго!

ЧЕТЫРЕ БАЗОВЫХ СОСТОЯНИЯ

Пересечения осей дают нам четыре клеточки. Разумеется, такое деление условно, поскольку состояния по каждой оси меняются плавно. Но для ориентира нам этого хватит. Итак, правый верхний угол — сознательный контроль в сочетании с закрытостью. Можете себе представить босса, который смотрит на вас с изначальным недоверием, а то и с подозрением. Он все сечет. Максимально неудобное сочетание!

Именно поэтому, если собеседник находится в правом верхнем углу, мы не спешим переходить к сути дела: все наши аргументы будут отскакивать от него без малейшей пользы! Вместо этого хороший гипнотизер приложит свои умения к переводу собеседника в левый верхний угол — сознательный контроль плюс открытость. Потому что мы хотим, чтобы человек нас и слушал, и слышал.

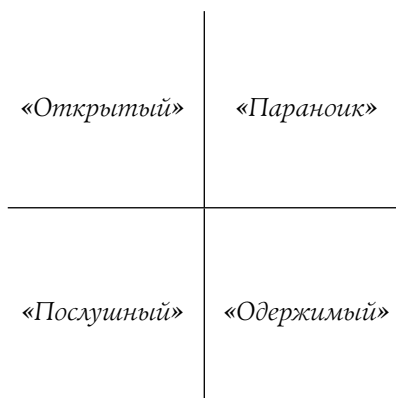
Можно сказать, нахождение обоих собеседников в левом верхнем углу — необходимое условие цивилизованных переговоров. Каждый готов выслушать, каждый стремится понять, каждый открыт для обсуждения вариантов, каждый способен думать и решать. В этом состоянии мы, например, учимся. Вы, кстати, прямо сейчас находитесь в нем. Если, конечно, вам не мешают читать.

Обобщая, можно сказать, что, когда человек наверху, ему хорошо, но обстановка требует сохранять внимательность. А вниз мы спускаемся, либо находясь в полной безопасности, чтобы сэкономить или восстановить ресурсы, либо когда нам плохо и управление перехватывает древний мозг. Во втором случае мы оказываемся в одном из нижних секторов: плохо с неуверенностью и плохо с уверенностью.

Левый нижний угол — особь в дисбалансе и не знает, что с этим делать. У мозга не оказалось готовой программы спасения. Характерный пример — замешательство. В нем, как вариант, оказываются большинство новичков в призывной армии, например. Очень уязвимое, беспомощное состояние! Этим и пользуются «деды», желая отыграться за свои прошлые страдания.

Правый нижний угол — особь в дисбалансе, и она уверена, что знает, как действовать. Бежать, драться,

орать, рыдать, соблазнять, ломать, прятаться... «Чего тут думать — прыгать надо!» И особь спасается, как умеет. Потом ей, возможно, будет стыдно. Если неокортекс включается хоть иногда... Встречали таких? Бывали такими? Уверен, да. Такому можно накидать внушений, но лучше перевести его влево.



Очевидно, что сам гипнотизер должен сохранять контроль, т. е. находиться в одном из верхних секторов. Если договариваешься, то в левом верхнем. Если внушаешь, можно и в правом. Внизу на переговорах нам делать нечего. Собеседника же мы старательно переводим в левый верхний или в левый нижний сектор. Чтобы объяснить или внушить, т. е. обратиться к древнему мозгу.

НАВЕДЕНИЕ ТРАНСА

Итак, наша первая задача — научиться переводить собеседника в состояние открытости — наводить транс, в терминах гипноза. Не то чтобы нас окружали исключительно «параноики» или «одержимые», но, во-первых,

неумелая коммуникация способна закрыть даже изначально открытого собеседника, а во-вторых, сам контекст продаж или переговоров активизирует здоровую подозрительность.

Для наведения транса полезно знать, как он соотносится с активностью мозга. Многие в курсе, что в коре головного мозга есть два полушария. Левое отвечает за слова, логику, рациональность. Правое — за образы, впечатления, эмоциональность. Транс, соответственно, ассоциируют с активностью правого — восприимчивого — полушария головного мозга. Почему?

Все дело в природе слов. Основная их функция — служить «консервами» смысла. Слова неизменны! Они сохраняют выводы тысячелетиями! Эпикур или Сенека подумали и записали, а мы читаем. Сейчас. Пусть и в переводе. Благодаря словам мы договариваемся и можем делать общее дело. Благодаря словам мы фиксируем свои решения и реализуем долгосрочные проекты.

А у опыта ровно обратная природа: он текуч! Каждую секунду что-то происходит. Люди движутся, приходят и уходят, говорят, устают... Эмоции мелькают, чувства мерцают, ощущения сменяют друг друга, мысли перетекают... Для отслеживания всей этой динамики годится правая часть неокортекса. Для работы со стабильными закономерностями, обобщениями и ярлыками — левая.

Соответственно, если у человека в данный конкретный момент активировано левое полушарие, он склонен обращать внимание на неизменное и сам тяготеет к стабильности. Другими словами, закрыт. Если же удастся каким-нибудь образом активировать правую часть его коры, собеседник откроется текучести мира, и его точки зрения станут гораздо пластичнее.

Что для этого нужно? Перевести внимание на опыт! Либо на то, что происходит здесь и сейчас, либо побудить человека к этому самому опыту обратиться — вспомнить о прошлом, вообразить будущее или хотя бы представимое. Разумеется, одного-единственного вопроса для изменения активности мозга не хватит, но если приложить регулярные усилия, у вас все прекрасно получится!

Зная это, можно под другим углом взглянуть на офисную вежливость. Так, еще до переговоров хозяин может предложить гостю несколько сортов чая на выбор. Дать каждый понюхать, оценить, сравнить. Зачем? Это направляет внимание на опыт! Еще можно устроить мини-экскурсию по офису, демонстрируя интерьеры и убранство, предложить оценить вид из окна и т. д., что создает верный настрой.

Обратите внимание: мы наводим транс на одной теме, а использовать его будем на другой. Не то чтобы это было необходимо, но это возможно. Мы поговорили об отпуске, переведя тем самым и себя, и собеседника в состояние восприимчивости, а затем переходим к делу. Это удобно: человеку кажется, что мы болтаем о пустяках, а на самом деле воздействие уже началось. Воздействие на состояние.

Или, например, работа с претензиями. Человек врывается, орет, скандалит. Что делает грамотный сотрудник? Задает массу уточняющих вопросов! Что случилось? Когда? С кем из сотрудников клиент общался? Как он выглядел? Что конкретно сказал? Что именно вызвало недовольство? Чтобы ответить на эти вопросы, надо соприкоснуться с прошлым опытом, т. е. активизировать трансовую область мозга. Это способствует открытости.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗНАКОМСТВО С ТРАНСОМ

Как вы помните, чтобы все это работало, самому гипнотизеру нужно входить в транс, как к себе домой. Состояние транса должно стать для него хорошим приятелем, если не другом. Поэтому я предлагаю вам немного поупражняться, чтобы узнавать транс изнутри и снаружи и отличать его от состояния закрытости, в которое мы тоже, разумеется, достаточно часто попадаем.

УПРАЖНЕНИЕ

«Наблюдение за дыханием»

Примите удобную позу. Глаза можете держать открытыми или закрытыми. Наверное в первый раз проще закрыть глаза, а по мере набора опыта полезнее оставлять их открытыми. Сосредоточьте свое внимание на грудной клетке. Замечайте движения и ощущения, сопровождающие каждый вдох и выдох. Если отвлекетесь, просто вернитесь к наблюдению. Отвлечения естественны.

Скорее всего, в процессе выполнения упражнения ваша чувствительность возрастет и вы обнаружите массу доселе незамеченных ощущений или мыслей. Например, вы осознаете, что эта поза не так уж удобна, и вам захочется ее сменить. Разрешите это себе. Или вы заметите, что голодны, устали. Найдите способ удовлетворить свои потребности. Или вспомните о важном деле.

Все правильно. Целительная сила транса основана на повышении восприимчивости к сигналам из бессознательного и открытости для внутренней саморе-

гуляции и балансировки. Поэтому будет здорово, если вы поделаете это упражнение подольше или выполните серию упражнений на транс. Кто входит в него регулярно, отличается большей расслабленностью и гармоничностью.

У П Р А Ж Н Е Н И Е
«Переживание счастья»

Если до этого мы обращали внимание на опыт настоящего, то сейчас обратимся к опыту прошлого. Снова принимаете удобную позу и какое-то время наблюдаете за дыханием. Оставайтесь так хотя бы пару минут. Затем вам надо выбрать событие, в котором вы были счастливы или очень спокойны. Например, пребывание рядом с кем-то, кто наполняет вашу душу нежностью и тихой радостью, теплом.

Выбрали? А теперь погружайтесь в него, представляя детали так, словно они присутствуют здесь и сейчас. Что вы там видели? А еще что? А еще? Какие звуки там были? А еще какие? А еще? Вы там двигались? Как? Прикасались к чему-то или кому-то? А к вам? И что вы при этом чувствовали? А еще? Были ли там какие-то особенные запахи? Или самые обычные? Вспомните.

Вы перебираете детали и постепенно наполняетесь чувствами того момента. Счастьем. Покоем. Теплом. Нежностью. Любовью. Добротой. Они приятны. В них радостно пребывать. Ими можно наслаждаться. А еще их можно излучать. Представьте человека, которого вы уважаете, и пожелайте ему чувствовать то же, что и вы сейчас. Это научит вас транслировать счастье любому собеседнику.

УПРАЖНЕНИЕ
«Согласование дыхания»

Это упражнение удобно выполнять с партнером. Если тренироваться пока не с кем, не обязательно дожидаться тренинга — можно воспользоваться общественным транспортом, в нем хватает людей. Выполнять упражнение можно сидя или стоя. Ваша задача — смотреть немного мимо партнера слегка расфокусированным взглядом. Это особенно удобно, когда другой не знает о своей роли.

Через некоторое время — не обязательно сразу — вы заметите, что партнер дышит, по ритмическим изменениям в такт дыханию. Возможно, будет двигаться его грудь. Возможно, придут в движение его плечи. Или вы отметите игру теней на его одежде, движение воротника. Пялиться на человека для этого не надо — смотреть лучше именно вскользь, мягким взглядом.

Главный ключ здесь в том, что вы постепенно входите в транс. Это увеличивает вашу чувствительность и позволяет в какой-то момент замечать достаточно мелкие изменения в другом. Если не видишь дыхания — продолжай смотреть правильно, и все получится само собой. Когда же дыхание станет очевидным, попробуйте несколько минут подышать с человеком в такт. Это любопытно.

УПРАЖНЕНИЕ
«Факты и перемены»

Важная особенность транс гипнотизера — его ориентация на собеседника. Другими словами, мы достигаем транс через обращение внимания не просто на опыт, но конкретно на то, что происходит с другим. Это естественно: мы должны знать, что происходит с тем,

на кого мы воздействуем. Хотя бы чтобы оценить эффективность собственных усилий и учесть это на следующем шаге.

Суть упражнения — говорить партнеру о том, что с ним происходит. Разумеется, если вы упражняетесь на «ни в чем не повинных» чужих людях, не стоит рассказывать об этом вслух. Что именно мы отмечаем? В первую очередь, изменения. Почесался, вдохнул, пересел, улыбнулся, кивнул, поднял руку, перевел взгляд. Обратите внимание: удобнее использовать глаголы прошлого времени.

А если человек полностью неподвижен? Тогда описываем неизменное. Сидит. Руки неподвижны. Смотрит прямо. Нога лежит на ноге. Так можно. Но стоит человеку пошевелиться, как следующее ваше утверждение должно касаться изменения. В прошедшем, напомню, времени. Почему изменения важнее? Именно через них мы будем узнавать, как человек отреагировал на наши слова.

УПРАЖНЕНИЕ

«Напоминание о приятном»

Здесь требуется подготовка. Еще до упражнения каждый из партнеров должен выбрать приятное воспоминание и написать на листочке 7–10 фраз или словосочетаний, ассоциирующихся с этим опытом. Что-нибудь вроде: «Вижу спящего сына», «Ложусь аккуратно рядом», «Притягиваю его к себе», «Его тельце очень легкое», «Чувствую бесконечную нежность в груди», «Он вкусно пахнет».

Затем один из вас становится гипнотизером, а второй — его клиентом. Гипнотизер берет листок с фра-

зами клиента и по одной зачитывает их вслух. При этом важны несколько моментов. Первый: интонации должны транслировать чувства, соответствующие переживанию. Второй: после каждой фразы надо дать человеку время почувствовать ее эффект — получить доступ к воспоминанию.

Будет здорово, хоть и не обязательно, если гипнотизер говорит на выдохе клиента. А потом ждет один цикл вдоха-выдоха как раз для того, чтобы фраза успела сработать. Говорить надо минут пять, сначала читая фразы по кругу, а затем вразнобой. По опыту участников моих тренингов, упражнение дает мощный эффект погружения и приятно само по себе. В конце поменяйтесь ролями.

ЖИВАЯ РЕЧЬ

Транс приходит, когда человек некоторое время соприкасается с опытом. Поэтому задача гипнотизера — говорить так, чтобы за его словами вставали образы. Можно сказать иначе: гипноз начинается тогда, когда собеседник представляет себе то, о чем вы говорите. Без этого слова всего лишь звук, в них нет силы. Зато когда слова порождают мыслеобразы, они по-настоящему воздействуют.

Поэтому можно сказать, что речь бывает «левополушарной» и «правополушарной». Первая изобилует абстрактными терминами, канцеляризмами и отвлеченными логическими конструкциями. Язык довольно формален и тяжел для восприятия. Он годится, чтобы «загрузить» слушателя и отбить у него охоту вникать в то, что вы планировали донести.

А правополушарная речь — живая. Вместо «гражданин» мы скажем «худощавый седой дядька в зеленом плаще». Вместо «оказал воздействие на животное» опишем «достал из пакета кусочек свежего мяса и протянул его собаке». Это ведь легче представить? Разумеется! Вот мы и подбираем слова так, чтобы они рисовали кино в голове у собеседника, что и включит его правое полушарие.

Иначе говоря, мы стремимся быть понятыми. Если обобщили, тут же приводим хотя бы один пример. А лучше парочку! Да еще и в историю запакуем, если получится. Разъяснить на примерах — великолепный способ укрепить желание нас понять! Это ясно чисто по-человечески: если материал доступен, нам хочется учиться. А если преподаватель бубнит невнятное, мотивация слушать падает.

Другой способ оживления речи — метафора, аналогия. Сказали что-то — оживили сравнением. Это как скелет и все остальное тело. Или словно контур и раскрашивание. После слов «новый продукт лучше» полезно добавить: «разница как между автомобилем и телегой», например. А после утверждения «Маша — хороший сотрудник» раскроем: «она как мама для наших клиентов».

Если посмотреть на оживление речи вблизи, можно разглядеть следующие кирпичики, ее составляющие:

- указание на физические объекты (цветок, девушка, планшет);
- указание на физические процессы (дождь, спор, листопад);
- использование сенсорных характеристик (желтый, тепло, справа);
- использование эмоциональных характеристик (грустно, забавный, интерес).

Сравните «объект» и «острый нож с холодной рукояткой», «сотрудник» и «двадцатилетний брюнет атлетического телосложения», «помог» и «разложил вопрос по полочкам», «погода испортилась» и «пошли унылые дожди». Очевидно, что второе куда скорее отзывается картинкой или фильмом в голове! Потому что больше зацепок, деталек, напоминок. Мозгу так удобнее.

При этом будет здорово, если, произнося все это, вы добавите в голос эмоции! По той же причине: мы хотим пробуждать ассоциации, вызывать живые реакции, мы заинтересованы в отклике. Речь не об истерической театральщине, но от унылой чиновничьей монотонности лучше уйти. Как говорилось в старом черно-белом фильме: «Бодры» надо говорить бодрее, а «веселы» — веселее».

У П Р А Ж Н Е Н И Е
«Анализ песен»

Рассмотрите приведенные ниже тексты песен «Березы» и «Видение» с точки зрения использованных приемов оживления речи.

Березы

*(автор текста: Михаил Андреев,
исполняет группа «Любэ»)*

Отчего так в России березы шумят?
Отчего белоствольные все понимают?
У дорог, прислонившись по ветру, стоят
И листву так печально кидают.

Я пойду по дороге, — простору я рад.
Может, это лишь все, что я в жизни узнаю.
Отчего так печальные листья летят,
Под рубахою душу лаская?

А на сердце опять горячо-горячо
И опять, и опять без ответа.
А листочек с березки упал на плечо.
Он, как я, оторвался от веток.

Посидим на дорожку, родная, с тобой.
Ты пойми, я вернусь, не печалься, не стой.
И старуха махнет на прощанье рукой
И за мною калитку закроет.

Отчего так в России березы шумят?
Отчего хорошо так гармошка играет?
Пальцы ветром по кнопочкам враз пролетят,
А последняя, эх, западает.

Видение

(автор текста и исполнитель: Максим Леонидов)

Был обычный серый питерский вечер,
Я пошел бродить в дурном настроении,
Только вижу — вдруг идет мне навстречу
То ли девочка, а то ли видение.
И как будто мы знакомы с ней даже,
Помню, чей-то был тогда день рожденья.
И, по-моему, зовут ее Даша,
То ли девочку, а то ли видение.

Она прошла, как каравелла по зеленым волнам,
Прохладным ливнем после жаркого дня.
Я оглянулся посмотреть, не оглянулась ли она,
Чтоб посмотреть, не оглянулся ли я.

Помню, что-то я ей пел про ресницы
И на ушко ей шептал дребеденья.
Только вдруг она взлетела, как птица,
То ли девочка, а то ли видение.

И смотрел я в небо звездное долго,
И назавтра был больной целый день я.
Я искал ее, да только без толку,
То ли девочку, а то ли видение.

Я живу теперь и тихо, и складно,
Но под вечер, обходя заведенья.
Я ишу в толпе глаза ее жадно,
То ли девочки, а то ли видения.
Ты похожа на нее, как сестрица,
Но, конечно, не она, к сожаленью.
А я пойду домой, и пусть мне приснится,
То ли девочка, а то ли видение.

У П Р А Ж Н Е Н И Е
«*Оживление речи*»

Выполняется письменно. Запишите какую-нибудь историю, внимательно отслеживая присутствие компонентов живой речи в каждом утверждении. Для тренировки допустимо даже слегка переборщить. Историю можно взять из своей жизни или пересказать знакомую вам притчу или байку. Оживляйте сразу или на втором заходе — при редактировании. Старайтесь использовать разные приемы!

У П Р А Ж Н Е Н И Е
«*Метафорический смысл*»

За любым абстрактным термином всегда стоит метафора. Это единственный путь, которым наш мозг способен понимать абстракции. Например, за понятием «интернет» многие усматривают Всемирную паутину, а выбор довольно часто выглядит перекрестком, развет-

влением дорог. Развитие нередко представлено метафорой роста. Впрочем, некоторые предпочитают отсекай лишнее, как скульптор.

В этом упражнении вам надо будет раскрыть метафорический смысл, который вы способны разглядеть, или просто найти удачную аналогию для облегчения понимания. Термины можете брать свои или воспользоваться, например, этим списком: бизнес, эффективность, переговоры, миссия, внимательность, любовь, понимание, талант, взаимность, качество, память.

У П Р А Ж Н Е Н И Е
«*Будь проще!*»

А сейчас максимально полезное упражнение — объясните простыми словами, чем занимается ваша компания, или сформулируйте суть вашего предложения клиентам. Будет здорово, если вашу речь сумеет понять даже первоклассник! Для этого, очевидно, надо воспользоваться метафорами, примерами и четырьмя способами оживления. В сочетании с интонациями это и станет гипнотической речью!

Например, когда я рассказываю о своих консультациях, я могу говорить примерно следующее: «Я буду для вас зеркалом, в котором вы разглядите себя лучше. Или проводником, вместе с которым вы отправитесь в интересное путешествие. Для кого-то я просто еще один мозг или расческа для ума, приводящая в порядок содержимое головы. А кому-то я подсвечу фонариком путь...»

В некоторых случаях полезно детально описать, что будет происходить: «Вы придете ко мне в офис. Мы сядем в удобные кресла на комфортном расстоянии друг

от друга. Некоторое время мы будем осторожно при-
сматриваться друг к другу. Затем, когда возникнет пер-
вая ниточка контакта, вы начнете рассказывать о том,
что бы вы хотели получить. А я буду спрашивать, чтобы
лучше понять...»

Все эти упражнения предполагают определенные
ментальные усилия: приходится думать. Увы, но если
хочешь говорить доступно, придется воспользоваться
головой. Зато и результат появляется! Гипнотический!
Собственно, это основной мой хлеб: я умею и люблю
объяснять понятно, поэтому регулярно находятся люди,
готовые мне за это платить. А ленивые снобы пусть до-
вольствуются крохами.

ВОЛШЕБНАЯ СИЛА ПАУЗЫ

Наведение транса — парадоксальное занятие! Мы
пользуемся словами, чтобы перевести внимание собе-
седника на его опыт. Понимаете? Слова — это ведь ле-
вое полушарие, а опыт — правое! Слова должны выво-
дить из транса, а не приглашать в него! Так и есть. Мы
наводим транс не словами. Как учил продавцов кто-то
умный: «Когда вы говорите, вы не продаете!» А чем же
мы наводим транс?

Есть простой способ отличить хорошего преподава-
теля от посредственного — буквально за пару десятков
секунд его речи или еще быстрее! Причем распознать
это может и неспециалист. Ему нужно просто знать,
на что обращать внимание. Уже догадались? Если нет,
вспомните людей, которые вас учили. Наверняка среди
них были и те и другие. Разница очень показательна!

Интересно, что ровно тот же секрет раскрыл Юджин Джендлин, когда искал по аудиозаписям разницу между успешными и средненькими методами психотерапии. Очень уж он хотел определить самый лучший метод! Должен разочаровать: у него не получилось. Зато Джендлин выяснил, что бывают успешные клиенты терапевтов! Их можно определить, послушав минутную запись сессии...

Вы уже поняли, о чем я, верно? Да, о паузах. Это ключевой элемент наведения транса! Хорошие преподаватели говорят с паузами. Успешные клиенты отвечают через паузу. Хороший продавец дает вам подумать уже по ходу своей речи. Пауза — это время, которое вы предоставляете собеседнику, чтобы он мог представить то, о чем вы ему говорите! Наполнить вашу речь содержанием!

Хороший лектор дает информацию порциями — буквально по одному утверждению. Он ждет, пока ученики эту порцию усвоят, вплоть до подтверждающего кивка или «угу». Это похоже на работу каменщика: положил кирпич — убедился, что он лег правильно. И только потом следующий. Короткие предложения. Маленькие порции. И каждый раз пауза. И проверить реакцию: понятно ли, согласны ли?

Почему клиент, отвечающий на вопросы психотерапевта без пауз, обречен на неудачу? Он не оставляет себе шанса обнаружить новые точки зрения! Вместо этого он вываливает готовые ответы, стандартные заготовки, а в них отсутствуют новости! Это то, что он уже знал, уже говорил, уже использовал. Как абсолютно бессодержательное «Нормально» в ответ на вопрос «Как дела?».

Если продавец вываливает на потенциального клиента ворох аргументов и объяснений сплошным потоком,

его не должно удивлять или возмущать, что в ответ на предложение купить человек отвечает: «Мне надо подумать». Ведь ему и правда, черт возьми, надо подумать! Именно потому, что продавец мешал ему думать своей болтовней! А наш человек делает паузы. В достаточном количестве.

Помню, слушал я аудиозапись тренинга, где тренер сказал: «А сейчас поблагодарите партнера кивком и молча найдите себе другого». После этого раздался гул голосов: люди не услышали слова «молча». В чем ошибка тренера? Он забыл оставить паузу после этого слова! Она создала бы нужный акцент. Показала бы значимость. Просто дала бы людям время понять, чего от них хотят.

Паузы надо ценить. Паузы надо любить. Они источник вашего хлеба. Неуверенные в себе докладчики боятся пауз, а потому... э-э-э-э-э... тянут гласные. Им страшно отпустить внимание собеседника. Они боятся, что их перестанут слушать — и получают именно такой результат! Воздействие происходит в паузах. А если пауз нет, то нет и качественного влияния.

А как насчет опасности, что собеседник вас перебьёт? Это даже лучше! Пусть говорит! Это укрепляет контакт между вами. Это дает вам шанс продемонстрировать свое намерение слушать и понимать другого. Это дает возможность лучше узнать, что именно ему нужно, в чем он заинтересован, что он ценит. Говоря, человек отдает вам ключи от своего разума! Берите их с благодарностью!

Мы же хотим, чтобы собеседник нас воспринимал? Так вот: если в нем кипит невысказанный поток мыслей, слушать он не способен. Дайте ему «выпустить пар», пусть облежит душу! А затем, когда внутри у него

появится свободное место, ваши слова получат шанс на реальное влияние. Мы никуда не спешим: разговорный гипноз ориентирован на долгосрочную выгоду.

Еще вам может казаться, что пауза укажет на вашу неподготовленность или некомпетентность. Поэтому новички заучивают текст и выпаливают его на одном дыхании. Это и есть признак новичка! Это и есть проявление закрытости: текст не зависит от реакций, он уже вызубрен. Умных людей мы распознаем по паузам. Один из вернейший признаков! Вспомните сами, кто для вас умный?

Насколько продолжительной должна быть пауза? В идеале, общаясь с глазу на глаз, вы определяете это по глазам собеседника. Когда он думает над вашими словами, его взор туманится, он как бы уходит от вас. В это время держим паузу. А затем он возвращается, и мы продолжаем говорить. А если слушателей много? Тогда на сложном пауза длиннее, а на простом — короче.

УПРАЖНЕНИЕ

«Наведение транса паузами»

Итак, паузы — великолепнейший прием наведения транса! Проще некуда! И при этом он реально эффективен. Поэтому я предлагаю его отработать. Для упражнения вам нужен партнер или хотя бы диктофон. Но партнер — лучше. Есть важный нюанс взаимодействия: в паузах нельзя смотреть в глаза собеседнику, потому что такой взгляд не дает ему уйти в себя. Это надо отрабатывать.

Партнеру вы будете рассказывать либо о себе или своем предложении, как в предыдущем упражнении, либо о какой-нибудь интересной концепции или точке зрения. Сам по себе материал не должен облегчать

оживление речи, как это естественным образом происходит в историях. Ваша задача — рассказывать с паузами. Можно даже с чрезмерно длинными и частыми. Сбалансируете потом.

Здесь я хочу обратить внимание на простоту методов, которым я обучаю: мы делаем элементарные вещи, одноходовые. Во-первых, потому что в эмоционально насыщенных ситуациях вспомнить сложный алгоритм нереально, поскольку, помимо всего прочего, голова занята содержанием беседы. Во-вторых, короткие воздействия дают возможность тут же реагировать на изменения. Это важно.

ЧТО ОСОБЕННОГО В ТРАНСЕ?

Вы уже заметили, что мы всю дорогу говорим о простых и рациональных вещах: излагай понятно, пользуйся живой речью, оставляй другому время подумать, будь открыт, внимателен и гибок. Что в этом гипнотического, мистического, волшебного? Зачем этому вообще учиться? С одной стороны, так и есть: транс обычен и естественен, и именно это становится причиной неприметности наших приемов.

С другой, транс — это очень много! Надо просто знать альтернативу — ту самую упертость, одержимость или подозрительность. Она ведь тоже обычна! Она встречается сплошь и рядом. Более того, когда «упирается рогом» один из собеседников, второй непроизвольно его копирует. Теперь уже на мосту два барана вместо одного. И не договориться им никак, ибо оба закрыты.

Вы ведь замечали за собой такое? Когда непонятливость другого вас раздражает. Когда тот факт, что

партнер не верит с первого раза, выводит из себя или фрустрирует. Когда срываешься на крик. Или когда, наоборот, ком в горле, паралич мысли и потные ладони. Все это — варианты убежденности, причем из правого нижнего сектора, где обитают все, одержимые программами выживания.

А транс — это альтернатива. Если угодно, транс — это нейтральная передача, через которую одно настроение переходит в другое. Это способ вернуть человеческому мозгу контроль над эмоциями, мыслями и действиями — забрать его у мозга обезьяны или рептилии. Мы потому и начали с изучения транса, что без него гипнотизер не сможет управлять собой. Еще раз: собой! В первую очередь!

Очевидно, что мало знать приемы и даже уметь их выполнять! Кроме этого, надо прорваться к «пульту управления» от себя, любимого. Иначе вы просто не решитесь на разговор из-за страха или свалитесь в привычные шаблоны реагирования от обиды (например). И что тогда толку от того, что вы знаете приемы? А транс спасает — он возвращает ключи от себя и дает сознательный контроль.

Это особенно важно, когда собеседник проявляет эмоции или сознательно провоцирует на эмоции вас. Способов-то много! А вы в транс — значит, можете чувствовать себя хорошо и сбалансированно. Можете произвольно выбирать свои реакции или хотя бы быстро восстанавливаться, если вашу защиту пробили. Позже мы еще будем изучать специальные приемы успокоения собеседника.

Так что транс ценен, не только когда мы обеспечиваем восприимчивость другого. В первую очередь он помо-

гает самому гипнотизеру. Хотя, согласитесь, тот факт, что вас слушают и слышат, уже приятен. Разумеется, сам по себе транс не дает нам абсолютно никакой власти над собеседником: он согласится, только если ваше предложение реально выгодно, но и это много.

Кстати, если вас интересуют возможности транса в самогипнозе, могу предложить свою книгу «Источник красивых решений», где я раскрыл эту тему настолько полно, насколько мне хватило почти двадцати (на момент написания) лет опыта. Здесь же мы сосредоточились на наведении транса на собеседника и поддержании транса гипнотизера в процессе общения.

Глава 2

РАППОРТ КАК ОН ЕСТЬ

Должен признаться: я долгие годы понимал раппорт неправильно, как и большинство моих коллег. И в предыдущие мои книги попало именно это — ошибочное — понимание. Так что сейчас пришло время «работы над ошибками». В этой книге я впервые представляю то понимание раппорта, которое расставляет все точки над *i* и позволяет гипнотизировать максимально эффективно.

Откуда пошла изначальная ошибка? Буквально от истоков! Дело в том, что, когда Гриндер и Бендлер создавали НЛП, они брали за основу работу великих психотерапевтов: Фрица Перлза, Милтона Эриксона, Вирджинию Сатир. Но с кем эти люди общались? С пациентами! С людьми в беде, обратившимися к именитым авторитетам, согласными на роль ведомых, знающими, что сами они не справились...

И если вы собираетесь пользоваться инструментами создания раппорта исключительно в работе психотерапевта, они отлично сработают! Но если перед вами человек властный, недоверчивый, переполненный энергией? Если он смотрит на вас, как на очередного попрошайку? Если он привык контролировать ситуацию, а потерю контроля воспринимает как покушение на свой кошелек или статус?

Разные задачки, согласитесь! И глупо надеяться, что приемы, взятые из объективно «тепличных» условий взаимодействия терапевт — пациент, будут столь же эффективны в куда более жестких условиях реального бизнеса. Поэтому разговорный гипноз предлагает другое понимание раппорта и расширенный набор инструментов воздействия. Сохраняя лучшее из предыдущего, конечно.

ДОВЕРИЕ И РОЛИ

Внимание, определение! Раппорт — это принятие собеседником предложенного вами распределения ролей. Какими бывают эти роли? Начальник — подчиненный, муж — жена, продавец — покупатель, друг — друг, рассказчик — слушатель, экзаменатор — студент и так далее. Если мы с предложенными ролями согласны, мы в раппорте. Если же нет, мы в ролевом конфликте, и дело не пойдет.

Каким может быть ролевой конфликт? Например, каждый собеседник претендует на роль учителя, оставляя другому роль ученика. Каждый старается делать замечания и поучать, и оба друг другу мешают. Или женщина претендует на роль жены, а мужчина хотел бы оставить ее в любовницах. И не важно при этом, насколько они милы друг с другом: раппорта нет — идет борьба!

Опытный преподаватель мгновенно вычисляет людей, которые ничему у него не научатся. Они могут видеть в нем дельца, впаривающего свой товар, самца, которого надо заарканить, святотатца, покушающегося на их святыни, но не преподавателя. И пока это так, учить их

бесполезно. Вместо этого можно попробовать мягко наладить раппорт, если научить все-таки надо.

Собственно, любая непонятная реакция собеседника, ощущение неадекватности, неуместности его реакций — повод усомниться в присутствии раппорта. Всем уже известно понятие троллинга. В чем цель тролля? Вывести человека из себя, разъярить. Таково его намерение. Такова его функция. Стоит ли тролля чему-то учить или в чем-то убеждать? Нет. Его надо отправить в «черный список» и забыть.

Роль — ключевой момент социальной коммуникации, общения с неблизкими людьми. Она сразу дает понять, чего от человека можно ждать, на что можно надеяться, а что лежит за рамками его текущей функции. Роль определяет границы! Когда роль другого еще не определена, это человека пугает. Включается настоящий атавистический страх — управление берет на себя рептильный мозг.

Вам знакома ситуация, когда идешь по пустынной улице и к тебе приближается незнакомый человек? Или то же самое, но в лесу, где, кроме вас, никого нет? Или представьте, что вы едете в пустом автобусе, а на остановке входит человек и молча садится рядом с вами, хотя свободных мест полно... Даже если это молодая и симпатичная девушка, хрупкая на вид. Стремно, да?

Именно поэтому лучше предстать хоть в какой-нибудь роли, чем быть для человека непонятно кем! Нет роли — боевая готовность! Есть роль — напряжение резко падает, можно расслабиться. Поэтому, если мне надо спросить у кого-то дорогу в малолюдном месте, я начинаю задавать свой вопрос, когда между нами еще метров пять-семь. Иначе есть риск понюхать содержимое газового баллончика!

Роль определяет, чем другой может быть вам полезен. Она же наделяет человека правами. Стоматологу можно одно, банковскому служащему другое, любовнику третье. И не вздумайте перепутать! Если мужчина, поприветствовав женщину, говорит: «Раздевайтесь, ложитесь, а я пока руки помою», — и она не бьет его по морде, а снимает одежду, они в раппорте! Он массажист — она его клиент.

Собственно, границы возможного здесь и сейчас в разговорном гипнозе определяются именно ролями! Если поведение гипнотизера соответствует заявленной и принятой другим социальной роли, все в порядке. Если же он на деловых переговорах начинает вести себя, как психотерапевт или эстрадный гипнотизер, он гонит лажу! И собеседник сделает лишь то, что в рамках его роли!

И еще о доверии. Мы доверяем не человеку, а его способности и намерению адекватно сыграть доверенную ему роль, выполнить свою функцию. Я могу доверить няне своего ребенка, но я вряд ли доверю ей ПИН-код от своей банковской карты. Я доверю врачу интимные сведения о моем здоровье, но не право написать за меня главу этой книги. Нет доверия к человеку — бывает доверие к роли!

СООТВЕТСТВИЕ ОБРАЗУ РОЛИ

Как добиться, чтобы люди воспринимали нас в желаемой роли и принимали для себя роли дополняющие? Сразу предупрежу, что сработает это только с теми, кому нужна соответствующая роль. Как говорится в старой шутке: «Чтобы носить очки, мало быть умным:

нужно еще иметь плохое зрение». У другого человека должна быть потребность, которая удовлетворяется вашей ролью.

Чтобы стать подчиненным, человек должен нуждаться в работе. Чтобы принять роль пациента — болеть. Роль покупателя вряд ли возникнет без нужды в соответствующем товаре или хотя бы желания его иметь. Так что мы изначально работаем только с теми, кому можем оказаться полезными в своей роли. Это этично и правильно. Вопрос в том, как стать магнитом, притягивающим этих людей.

Первое, что здесь можно посоветовать, — соответствие ожиданиям. Мифам, стереотипам, шаблонам, трафарету. Ваша одежда, аксессуары, поведение, речь, страничка в социальных сетях должны попадать в ожидания, которые существуют в обществе в отношении роли, на которую вы претендуете. Именно стереотипы! Из кино, сериалов, анекдотов, популярных интернет-ресурсов...

Как выглядит, например, врач? Как он себя ведет? Как реагирует? Как говорит? А бизнес-тренер? Что на нем? Что при нем? Каким языком он говорит? Как жестикулирует? Как смотрит? А основатель перспективного стартапа? А девушка на выданье? А самец-охотник? Вас можно узнать с первого взгляда? Нет ли в вашем образе чего-то, что мешает воспринимать вас правильно?

Исполнитель классической музыки не должен выкладывать свои фото в рваной майке. Брутальный воин не должен на людях дурачиться или умиляться. Очаровательная блондинка не будет сморкаться в скатерть. Доктор вряд ли покажется на людях в грязной одежде. Мотивирующий оратор будет скрывать финансовые трудности. Надо блюсти чистоту заявляемого образа!

Здесь необходимо понимать, что тотальному большинству людей вы запомнитесь двумя-тремя деталями. На большее у них просто не хватит мозга! Не в силу глупости, а потому что наш мозг чисто конструктивно удерживает во всей полноте и разносторонности лишь тройку-семерку самых близких людей. Остальные представлены в общих чертах, как пейзаж на камере с очень слабым разрешением.

Именно поэтому мы должны упростить свой образ сами: иначе люди обрежут его так, как им придется в голову! Запомнят несвежие носки вместо правильной речи. Увидят красивую грудь вместо мудрого взгляда психолога. Выделят мальчишество, а не интеллект. Вы наверняка встречали такие противоречивые образы! Просит в долг на еду детям, а в руках телефон последней модели...

Более глубокий момент — результаты. У каждой роли есть права и обязанности. И понятно, что вы должны эти обязанности исполнять. Образ, витрина обещают — вы эти обещания выполняете. Без образа трудно начать, без соответствия процессу — продолжить, без хороших результатов — сохранить репутацию. О вас будут рассказывать — век интернета! Так что лучше пусть рассказывают хорошее.

Собственно, результаты — это основное, что влияет на отношение людей. Если вы удовлетворили потребность, если клиент остался доволен, он и сам обратится еще раз, и друзей-знакомых к вам направит, и вести себя с вами будет соответственно правильной роли. «Короля играет свита!» — помните? Если люди вокруг принимают дополняющие роли, остальных в эти роли будет затягивать. И наоборот, увы.

Но просто хорошо выполнять свою работу мало — в том смысле, что действует это медленно. Разумнее

освещать свои достижения, выставлять их напоказ, демонстрировать. «Скромность — кратчайший путь к забвению!» Великий Милтон Эриксон травил очень много баек о своих успехах, и это львиная доля его славы! К счастью, в наше время есть социальные сети — пользуйтесь ими грамотно.

Подведем итоги. Мудрый человек заботится о том, что он не (!) будет показывать людям, — с учетом засилья видеокамер в каждом телефоне и персональных средств информирования общественности у каждого собеседника. Его образ должен быть чистым! А во вторую очередь он прицельно демонстрирует нужное. Как элементы правильного имиджа, так и самые яркие достижения.

И еще. Если нужный человек пока не готов принимать вас в желательной роли, можно войти с ним в контакт из роли другой, более легкой. Никто же не начинает близкие отношения с роли жены или мужа! Сначала ты просто «общий знакомый», коллега на работе, прохожий, клиент, одноклассник, подписчик... Мы налаживаем контакт, а потом дрейфуем по ролям в сторону нужной.

УПРАЖНЕНИЕ «Впечатление»

Сделайте опрос среди своих знакомых и коллег (на тренинге участники дают обратную связь друг другу) — какими двумя-тремя прилагательными они могли бы вас охарактеризовать? Что первое бросается в глаза? Что выделяется? Только объясните, что вам нужны не комплименты, а точка отсчета. Если вы не работали над своим имиджем целенаправленно, вас ждут неожиданные вещи!

Хороший результат опроса — большинство называют одно и то же качество, и вас оно устраивает. Тогда оно ляжет в основу роли, которую вы будете культивировать. Результаты, требующие коррекции: совпадения мало — образ размыт — или есть доминирующее качество, но вас оно не устраивает. Что ж, такие вещи лучше узнавать как можно раньше. Хотя бы сейчас.

У П Р А Ж Н Е Н И Е
«*Ваша роль*»

Определитесь с ролью, на которую вы будете претендовать. Здесь два критерия: желательные права и доступность. Иначе говоря, какого типа обмен вам по душе и как сильно вам придется себя переделывать, чтобы соответствовать ролевому образу. Тимур Гагин предлагает здесь ориентироваться на описание роли из двух слов: одно для функции, другое для качества. Например, харизматичный лектор.

С доступностью по функции все понятно: возможно, потребуется овладеть профессиональными знаниями и навыками. Здесь надо выбирать область, в которой вам нравится развиваться, тем более что в наше время постоянное доучивание — норма, а не исключение. А доступность по качеству предполагает, что вам всегда легко его проявлять при посторонних.

Когда вы определитесь с ролью, напишите два списка: «Показывать» и «Убрать». Для первого надо будет вспомнить несколько характерных примеров людей, играющих ту же роль, и выбрать, какие внешние проявления сразу дают понять, кто они такие. А для второго надо внимательно изучить свой имидж, чтобы исключить из него все лишнее, указывающее на «побочные» роли.

В списках, напомним, будет одежда, аксессуары, контексты (забегаловка, бизнес-центр, притон...), контакты (с кем рядом нас видят), позы, жесты, мимика, характерные реакции (просветленный не бывает обидчивым), декларируемые ценности, профессиональные навыки. Как правило, выбранные два слова для роли служат хорошим ориентиром, что проявлять, а что отсечь.

На всякий случай: речь о любой публике. Чтобы хорошо играть с клиентом, роль должна стать частью природы или быть ею изначально. Поэтому мы остаемся в роли всегда, если рядом есть хоть один человек не из самого близкого круга. А отдыхаем мы дома, с родными. Если же из вас прет не та реакция, которую вы хотели бы показать, найдите способ отдохнуть в одиночестве.

ВНУТРЕННЯЯ СОГЛАСОВАННОСТЬ

На втором по значению месте (для создания раппорта) стоит внутренняя согласованность, гармоничность, сбалансированность, целостность, непротиворечивость... Другими словами, то, насколько чистые сообщения вы передаете. Насколько ваше поведение соответствует словам? Насколько ваша речь логически последовательна? Подкрепляют ли интонации содержание или гробят его?

Мы инстинктивно распознаем дисгармонию и тут же перестаем верить. Да и как довериться тому, кто не верит сам себе?! Кто сам себе противоречит. Говорит напряженным голосом о покое. Тоскливо обещает счастье. Зовет на «стройку века», развалившись в кресле. Запинаясь, называет цену. Прячет глаза, криво сидит, путается в показаниях... Короче, укрепляет нас в сомнениях.