

потребители не торопятся кликать «мышкой» на ваш баннер или видеоролик, вы сразу об этом узнаете — в вашем распоряжении онлайн статистика обращений. Можно вести как ежедневный, так и многолетний учет, оперативно внося своевременные коррективы.

УДК 65

### **НЛП в менеджменте**

Матюлин О.А.

Научный руководитель: канд. пед. наук, доцент Володько О.М.  
Белорусский национальный технический университет

Нейролингвистическое программирование (НЛП) – это междисциплинарный язык описания и гуманитарная технология. Ближайшим родственником НЛП является математика. Математика описывает различные науки. НЛП, как язык описания, создает единую среду для маркетинга, менеджмента и психологии. НЛП, как технология, структурирует и формализует успешный опыт в данных областях. Владение такими моделями позволяет гораздо более эффективно и быстро решать различные задачи, которые возникают в менеджменте.

Если менеджер изначально представляет бизнес как взаимодействие групп людей и понимает, что некачественное взаимодействие с любой из этих групп чревато для его компании транзакционными издержками, то он задает себе следующие вопросы:

1. От каких групп людей зависит мой бизнес?

2. Как и какими средствами коммуникации сформировать позитивное отношение группы людей или человека к своей компании?

Магия НЛП заключается в использовании многомерной структуры, способной интегрировать, объединить различные внутренние и внешние бизнес-коммуникации. В результате менеджеры учатся договариваться с самыми различными людьми, и вся система маркетинга и менеджмента становится единым целым, т.к. внутри компании появляется единый язык описания и общепринятая система координат.

Но, мы бы хотели, чтобы к НЛП не относились как к волшебной палочке, которой взмахнули – и все хорошо. НЛП дает возможность экономить время, повышать эффективность коммуникации в компаниях или в бизнесе. Соответственно, внедрение нейролингвисти-

ческое программирование, как профильной технологии, требует серьезной работы с системой ценностей и мотивации. Менеджер не должен делать предложение клиенту, пока они не присоединятся (в НЛП присоединением называют стадию коммуникации, цель которой создать психологический контакт, атмосферу доверия). Любой менеджер, который общается с клиентом, не достигнет никакого результата, если не присоединится. Нам кажется, что успех в переговорах зависит от того, задает ли менеджер, прежде чем начинать предлагать что-нибудь клиенту, себе вопрос – а насколько слышит меня собеседник. Для менеджеров нужно знать формулу, это формула успешного человека, она будет состоять из четырех составляющих: компетентность; умение получать информацию; умение общаться с людьми; личное обаяние.

Если человек имеет эти четыре составляющих, то он просто обречен на успех. НЛП – это наука, которая подает свои знания структурно, но при этом не претендует на истину.

Как утверждают основатели НЛП, основу технологии на 95 % составляет работа по сбору информации, и лишь 5 % приходится на непосредственное воздействие на него. Одним из важнейших этапов сбора информации является выявление ведущей репрезентативной системы, или по-другому способа получения и обработки информации из окружающего мира. Каждый из нас любит больше всего смотреть (визуалы) или слушать (аудиалы), ощупывать (кинестетики), нюхать (олфакторная РС), пробовать на вкус (густаторная РС), или логически осмысливать (дигитал или дискрет). В сознании эти системы «включаются» поочередно, при этом у каждого человека какая-то из трех репрезентативных систем ведущая. Один в основном видит мир, второй слушает его, а третий чувствует. Определить или, как принято говорить в НЛП откалибровать ведущую репрезентативную систему не трудно.

Психологи признают действие методов НЛП на психику и поведение человека, но считают, что в этом действии и кроется основная опасность. Само название теории, по их мнению, уже включает "опасный" компонент — программирование. НЛП с его якорями и разрывами шаблона, с его проникновением в бессознательное человека является близким родственником гипноза (на котором он, в частности, основан). В гипнотическом состоянии человек беспомощен, контроль сознания отсутствует, а бессознательному можно

внушить все, что угодно. Таким образом, НЛП приравнивали к открытию ядерной физики — и полезно, и опасно.

Обработка общественного сознания приобрела масштабы стихийного бедствия, и немалую роль в этом сыграло НЛП. Вот лишь несколько примеров. Вы можете показать портрет неугодного кандидата в виде стеклянного витража и под каким-нибудь предлогом разбить его. В результате за него не пойдут голосовать 50 процентов людей, которым он раньше нравился. ...Телесериалы - это серийный гипноз, повышающий общую внушаемость человека. Реклама тоже идет прямо в подсознание. Не случайно в Америке и Европе сильно распространилась так называемая болезнь насильственных покупок, которая уже приняла характер эпидемии. Люди идут в магазин, приобретают кучу товаров, а дома в ужасе видят, что они им совсем не нужны!"

Выходит, НЛП - излюбленное оружие "черного пиара"? Дьявольское изобретение, похожее на "мирный атом"? Метод, позволяющий кому-то копать в наших мозгах и запускать туда все, что им заблагорассудится?

Широко применяемые в бизнесе, политике, образовании, медицине, рекламе и других сферах общественной жизни методы НЛП используют различные приемы, призванные изменить цепь психических процессов, ведущих к той или иной форме поведения, изменить стратегию поведения человека. Для этого используется богатый арсенал средств для проникновения в бессознательное человека, призванный обеспечить во время работы хороший контакт, в частности "слиться" с ним, составляя, по возможности, с этим человеком единое целое. Эти действия называются в НЛП синхронизацией, или подстройкой.

Однако длительная практика показала, что различные специалисты, применяющие методы НЛП в своей работе, значительно чаще сами испытывают серьезные изменения в самочувствии, чаще возникает депрессия, появляется усталость. С клиентами также часто происходят изменения, которые не могут быть вызваны применяемыми методами. Ясно, что между людьми происходит взаимодействие по неизвестным еще в НЛП параметрам. Опыт подсказал, что это может быть биоэнергоинформационный обмен.