

Tehnici de NLP în mediere

“NLP este abilitatea de a-ți controla propriile stări mentale prin controlul propriului creier.”

Richard Bandler

NLP înseamnă **“Neuro – Linguistic Programming”** (programare neuro lingvistică). Cea mai folosită definiție a termenului este: **“Studiul structurii experienței subiective și tot ceea ce poate fi derivat din ea”**.

Denumirea de “Neuro – Linguistic Programming” (“Programare Neuro – Lingvistică”) provine de la disciplinele care au influențat începuturile acestui domeniu. Totul a început ca un studiu al relației dintre neurologie, lingvistică și patternuri (modele) de comportament (denumite “programe”).

“Neuro” se referă la sistemul nervos uman și la modul unic prin care fiecare om își formează experiența asupra lumii (“harta” asupra “teritoriului”) prin cele cinci simțuri: vizual (V), auditiv (A), kinestezic (K), olfactiv (O), gustativ (G).

“Linguistic” se referă la sisteme de comunicare verbală (limbaj) și comunicare non – verbală (limbajul trupului) prin care “cartografiem” realitatea din jurul nostru. Astfel folosim limbajul pentru a comunica atât cu ceilalți cât și cu noi înșine. De asemenea, termenul acesta se referă atât la comunicarea conștientă cât și la cea inconștientă.

„Programming” se referă la modul unic prin care noi conducem sistemele neurologice. Termenul este împrumutat din IT și a fost ales îndeosebi pentru a sublinia faptul că propriul nostru creier este „programabil”, adică putem modifica “programele” (strategiile, căile, tehnicile și metodele prin care îndeplinim diverse sarcini, mai mult sau mai puțin complexe) pe care deja le avem cu altele, mai “performante” care se vor mișca în direcția aleasă.

NLP studiază patternurile (sau „programele”) create de interacțiunea dintre creier (“neuro”), limbaj („lingvistic”) și trup. Astfel din perspectiva NLP, tocmai această interacțiune este cea care conduce atât la comportamente pozitive, cât și la cele negative și totodată această conexiune creier – limbaj – trup este responsabilă pentru procesele din spatele excelenței (+) și patologiei (-).

Sistemul NLP a fost elaborat în anul 1972 la Universitatea din Santa Cruz, California, de către doi cercetători americani, respectiv informaticianul Richard Bandler și psiholingvistul John Grinder. Cei doi au format o echipă care a început să studieze structura a ceea ce ei numeau “excelența în relațiile interpersonale”: **programarea neuro – lingvistică (PNL)**.

Acest sistem s-a dovedit util pentru optimizarea comportamentului (la sportivi, artiști, astronauți) pentru perfecționarea învățării, medierea conflictelor, în domeniul comunicării interpersonale și intrapersonale, ca și în rezolvarea comportamentelor idezirabile. Practic, sunt foarte puține domenii în care NLP să nu își fi adus o contribuție considerabilă. În cadrul programării neuro – lingvistice sunt prezentate tehnici simple de autoreglare și autoconducere ale creierului și ale stării psihice, având ca obiectiv modificarea voluntară a experiențelor de care nu suntem mulțumiți. Principiile fiind foarte simple, **tehnicile NLP** pot fi aplicate de orice persoană, sistemul fiind perfectibil, prin adăugarea unor inovații. Observând modul în care funcționează oamenii și calculatoarele, Richard Bandler ajunge la concluzia că oamenii funcționează perfect, chiar dacă acest lucru nu le este lor sau altora pe plac. Ei execută perfect ceea ce s-a programat, cu mijloace lingvistice, pe creier. După opinia sa, tulburările în comportament sunt deficitare în programarea mentală.

În primii ani de dezvoltare, cele mai multe tehnici și abilități specifice **NLP** au fost dezvoltate prin observarea atentă a patternurilor (strategiilor) de excelență a unor experți din diverse domenii de activitate, precum psihoterapie, afaceri, hipnoză, drept și învățământ.

În demersul său de a ne propune o “strategie a obiectivelor”, **NLP** apelează la șapte întrebări fundamentale, pornind de la ceea ce dorim să facem (sau de la fapte și/sau lucruri asupra cărora avem o idee precisă). Tendința generală a acestor întrebări este de a ne permite să cunoaștem, prioritar, *cum*, și, într-o etapă ulterioară, *de ce* să facem. În acest context, este cazul să ne stabilim un obiectiv în termeni de proces, și nu de raționalizare sau de justificare. Întrebările au fost selecționate în funcție de eficacitatea lor, avându-se prioritar în vedere frecvența apelării (utilizării) lor de către specialiștii în comunicare. Întrebările care urmează au un caracter orientativ și sunt destinate să clarifice, prin intermediul răspunsurilor primite, viitoarele linii strategice de acțiune:

1. Ce doriți?
2. După ce v-ați dat seama că ați obținut ceea ce doreați?

3. Cum va ști, o terță persoană, că ați obținut ceea ce doreați?
4. Ce se va întâmpla acum după ce ați obținut ceea ce doreați?
5. Ce se va întâmpla dacă ceva/cineva vă va împiedica să obțineți ceea ce doriți?
6. Când vreți să obțineți rezultatul dorit?
7. Ce ați putea pierde obținând ceea ce doriți?

Este recomandabil ca aceste întrebări să aibă o dublă apelare și/sau utilizare, respectiv, să le formulăm atât propriei noastre persoane, sub forma unui dialog interior, cât și a interlocutorului, într-o formă adecvată, astfel încât să excludem riscul oricărei neînțelegeri.

Sistematic **NLP** înglobează:

1. **epistemologie** – un sistem de cunoaștere și valori.
2. **metodologie** – procese și proceduri pentru aplicarea cunoștințelor, valorilor și principiilor.
3. **tehnologie** – unelte care facilitează punerea în aplicare a cunoștințelor și principiilor.

Unul dintre scopurile **NLP** este de a aduce la un loc diferite abilități dintre aceste teorii, științe și modele într-o singură structură coerentă și foarte eficientă când este pusă în aplicare. Cele mai multe tehnici și modele înglobate în **NLP** au fost create prin procesul numit “**modelare**”, care presupune:

1. descifrarea modului în care creierul (“neuro”) operează prin
2. analizarea patternurilor de limbaj (“lingvistic”) și comunicare non-verbală;
3. rezultatele acestei analize sunt integrate apoi într-o strategie pas cu pas (“program”), strategie care poate fi folosită pentru a transfera abilitatea altor persoane.

NLP este faimos în două arii principale:

1. Strategii și tehnici avansate pentru comunicare și influență
2. Modele eficiente pentru schimbarea de comportament

În numărul 7 al revistei “**Medierea tehnică și artă**”, din aprilie 2011, aflăm că **NLP** - ul se fondează pe ipoteza: “fiecare comportament poate fi schimbat sau

învățat.” De asemenea, **NLP** – ul se prezintă ca o autentică modalitate de folosire a creierului, ajutând cu precădere la dezvoltarea personală și la învățarea modurilor de rezolvare a conflictelor.

Tot în revista “**Medierea tehnică și artă**” aflăm că, conceptele de *pacing* și *leading* sunt fundamentale pentru orice intervenție de tip **NLP**. *Pacingul* reprezintă construirea unei punți între mine și lumea partenerului meu și este bazat pe rezonanță și respect. *Leadingul* reprezintă modificarea propriului comportament astfel încât interlocutorul să urmeze aceste mișcări. Însă “pentru a putea ghida pe cineva ca să treacă peste un pod trebuie să îl construim mai întâi.”

O altă tehnică importantă propusă de această revistă este cea a ecranului mental, prin care se solicită clientului să vizualizeze un ecran interior, reprezentările sale fiind proiectate pe acest ecran. Ideea de ecran implică două considerente importante: disocierea de situație și ideea de control asupra acesteia. Ideea de a lucra asupra reprezentărilor, controlând o imagine care se derulează pe ecranul interior al propriei minți include ideea posibilității de a controla reprezentările, experiențele și stările emoționale.

Gestionarea (“arbitrarea”) conflictelor este perfect realizabilă și ne poate crea și/sau aduce importante avantaje în relațiile interpersonale (în sensul amplificării efectelor pozitive ale acestora, pentru ambele părți, știut fiind faptul că raportul de bază în afaceri și, îndeosebi, în relațiile interpersonale, este cel *învinc* -*învingător*).

Etapele complexului proces al gestionării conflictelor constă în:

a) Stabilirea unui contact pozitiv cu interlocutorul. Aceasta presupune, în contextul programării neurolingvistice, realizarea apropierii modelului dorit de noi de “realitatea interlocutorului”. Sau, altfel exprimat, este extrem de util să adoptăm, cât mai fidel, mimetismul comportamental al interlocutorului, evitând, însă, a ne lăsa antrenați într-o atitudine emoțională specifică stărilor conflictuale, atitudine care poate genera agresivitate (la unul sau altul dintre interlocutori sau, în cazul cel mai nefericit, chiar la amândoi).

b) “Metapozționarea” ne permite să ne situăm în afara cadrului conflictual și este, prin excelență, una de asumare a rolului de “arbitru” și, în consecință, a celui de “comentator” a tot ceea ce se petrece. “Metapozționarea” ne oferă indubitabilul avantaj al “detașării” de situația conflictuală, ca și pe cel al observării “globale” a derulării “operațiunilor” de pe “câmpul de luptă”. Ca principal dezavantaj al “metapozționării” îl relevăm pe cel al îndepărtării noastre de realitatea subiectivă a stării partenerilor aflați în situație conflictuală. Spre exemplu, a vedea lucrurile “de prea departe” poate fi echivalent și cu a nu le

înțelege, în “spiritul” celor doi opozanți. Iată de ce eficiența “arbitrajului” depinde de capacitatea fiecăruia dintre noi de a menține, la toate părțile implicate în situația conflictuală, convingerea că avem aptitudinea de a înțelege perfect tot ceea ce se întâmplă și, implicit, și pozițiile lor. Acestor considerente le adăugăm faptul că “metapoziționarea” este eficientă numai în situația în care devine “secvențială”. Spre exemplu, este foarte indicat să adoptăm o poziție de genul : “Sunt sigur că, dacă aș fi fost în locul dumneavoastră, aș fi acționat în mod identic. Dar, cum sunt convins că vă dați seama de faptul că nu îmi permit să intervin în conjunctura creată, nu pot accede la totalitatea revendicărilor formulate de dumneavoastră !”. În manieră de exprimare exemplificată, apare evident faptul ca “metapoziționarea” nu intervine decât spre finalul formulării, o dată cu pronunțarea cuvintelor “*conjunctura*” și “*revendicări*”, fiind perfect posibilă lărgirea dezbaterilor cu interlocutorii aflați în situație conflictuală ca și cum am fi studiat, deja, situații similare, dar în alte cazuri, (eventual) mai grave se poate observa, de asemenea, că circa două treimi din fraza exprimată constau în a demonstra interlocutorului că i-am înțeles, perfect, poziția și/sau demersul personal. Iată de ce am apelat la o reformulare, urmată de o “divinizare” (“*Sunt sigur că* ”). Acesta constituie, de altfel, unul dintre principiile fundamentale ale tratării obiecțiilor cu prilejul vânzării unor produse și/sau servicii: în primul rând, îl asigurăm pe interlocutor că avem același obiectiv ca și el, după care “venim” cu alte elemente, capabile să îi creeze puternica dorință de a cumpăra de la noi și numai de la noi!

c) “Indexarea simultană a referințelor” constituie, alături de “metapoziționare”, o atitudine esențială în și pentru gestionarea (“arbitrarea”) unei situații conflictuale. Sintetic, “indexarea simultană a referințelor”, abordată în contextul programării neurolingvistice, reprezintă ansamblul constituit din propriile noastre referințe și cele ale interlocutorilor noștri, în interacțiunea și/sau în interdependența lor.

d) “Definirea rolurilor.” Acceptând ideea necesității medierii unui ipotetic, potențial sau chiar real conflict, înainte de a studia conținutul acestuia, orice “arbitru” trebuie să își definească, precis, propriul rol, precum și obiectivele urmărite, comparativ cu cele ale interlocutorilor (oponenților).

Definirea rolurilor este de maximă importanță, deoarece există, cu certitudine, o diferență ierarhică între oponenți, cu atât mai mult, cu cât acționăm în raport cu ideea (evident, subiectivă) pe care ne-am făcut-o referitor la rolul și/sau la funcția fiecărei persoane implicate în respectivul conflict. Este clar și demonstrat faptul că fiecare dintre noi posedă anumite prejudecăți, anumite idei “primite” și/sau însușite referitoare la comportamentul oamenilor, în funcție de poziția lor ierarhică în cadrul unei organizații, instituții, firme sau chiar în cadrul familiei (în acest caz, vom face referire la structura organizatorică de tip informal).

e) **“Determinarea obiectivelor comune ale partenerilor.”** Aceasta se constituie în elementul fundamental al oricărei negocieri și/sau a oricărui arbitraj. De asemenea, determinarea obiectivelor comune ale partenerilor constituie o excelentă strategie de vânzări, care constă în a coordona obiectivele clientului cu cele ale vânzătorului. Ideea fundamentală este identică în orice situație și ea constă în faptul că obiectivul esențial al negociatorului este acela de a își determina interlocutorii să îi fie parteneri de dialog, și nicidecum adversari.

Concluzionând pot spune că orice **tehnică NLP** s-ar aplica, felul în care sunt folosite este strict determinat de abilitățile și intențiile mediatorului conflictului. Cu cât vom ști și vom reuși să ne adaptăm mai repede și mai bine contextului creat, cu atât vom avea mai multe șanse de a ne atinge obiectivele propuse.

Bibliografie

- Lect. Univ. dr. Gheorghe Perțea, Dezvoltarea personală prin tehnici NLP, Universitatea Ecologică București, Facultatea de psihologie
- Medierea tehnică și artă, numărul 7, aprilie 2011
- www.scribd.com
- <http://www.stiucum.com/management/tehnici-de-negociere/Programarea-neurolingvistica81548.php>

Realizat de:
Mariana Irina Oarcea,
Anul I, Master,
Comunicare și mediere în conflictele sociale