

*Хаиров Тимур Радикович
студент 1 курса магистратуры, факультет рекламы и связей с
общественностью в системе управления
Казанский (Приволжский) федеральный университет,
Россия, г. Казань
e-mail: hairovtim82@mail.ru*

ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНИК НЛП В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ

***Аннотация:** В статье рассмотрена проблема применения техник нейролингвистического программирования в системе управления. Исследование последних научных работ и практик по теме статьи показало, что техники НЛП обладают высокой эффективностью в вопросах разрешения конфликтных ситуаций, связанных с управлением персоналом. После изучения литературы и ряда источников были сформированы рекомендации по использованию техник нейролингвистического программирования (якорения и рефрейминга) в системе управления, обладающих лучшими показателями в интересующей нас сфере.*

Ключевые слова: нейролингвистическое программирование (НЛП), управление персоналом, разрешение конфликтов, якорение, рефрейминг.

***Hairov Timur Radicovich**
1st year master student, faculty of advertising and public relations
Kazan Federal University,
Russia, Kazan*

APPLICATION OF NLP TECHNIQUES IN THE MANAGEMENT SYSTEM

***Abstract:** The article deals with the problem of applying neuro-linguistic programming techniques in the control system. A study of recent scientific papers and practices on the topic of the article showed that NLP techniques are highly effective in resolving conflict situations related to personnel management. After studying the literature and a number of sources, recommendations were formed for the use of neuro-linguistic programming techniques (anchoring and reframing) in the management system that have the best indicators in the field we are interested in.*

Keywords: neuro-linguistic programming (NLP), personnel management, conflict resolution, anchoring, reframing.

Изучение научным сообществом нюансов восприятия информации привносит сегодня всё новые возможности для успешной передачи информации и оказания максимального влияния на аудиторию. В последнее время всё большую популярность в России набирает учение НЛП, которое является

предметом споров многих учёных. С одной стороны, находятся учёные, не разделяющие мнения о эффективности предлагаемых методик, в некоторых случаях даже отсутствия возможности влияния на чужие «карты», использования приёмов якорения и прочее. С другой стороны, имеются теоретики и практики, успешно реализующие обсуждаемое учение, с помощью которых, например, способны избавить человека от психологической травмы, урегулировать многолетние конфликты, кардинально поменять позицию человека по любому вопросу. Мы придерживаемся мнения, что техники нейролингвистического программирования способны оказывать влияние на других людей, позволяют эффективнее взаимодействовать с окружающими в повседневной жизни, в том числе решать проблемы в системе управления.

Напомним, нейролингвистическое программирование (НЛП) в настоящее время является мощным и бурно развивающемся психологическим учением, изучающим процессы отражения событий так называемого "внешнего мира" в человеческой психике и, в частности, особенности бессознательного отбора и структурирования информации разными людьми (формирования индивидуальной репрезентации, ментальной модели или карты мира), а также использования человеком этой информации. Однако главная задача НЛП состоит не в изучении, а в моделировании на этой основе наиболее эффективных механизмов взаимодействия человека со своей "картой мира" и с окружающей средой [3].

НЛП появилось в 70-е годы в США, в 2010 пережила новую волну популярности, связанную с интересом у аудитории других государств, в числе которых Россия. Основателями являются Джон Гриндер и Ричард Бэндлер. В ходе развития НЛП расширялось, появились узкоспециализированные направления, каждая из которых будет интересна определённому кругу лиц, преследующим определённые цели [2, с. 12-15].

Интерес к нейролингвистическому программированию сохраняется и до сих пор, появляется всё больше тренингов и курсов, посвящённых НЛП, всё больше руководителей стараются использовать эти техники для повышения

эффективности сотрудников, учатся сами и отправляют на обучение руководителей отделов, чем и обуславливается актуальность темы исследования, её выбор.

Все работники, от руководителя отделения до менеджера по продажам, работающие в конкретной бюджетной организации или коммерческой фирме являются персоналом. Вышестоящие руководители или владельцы фирмы, принимающие активное участие в управлении организацией также включены в эту аудиторию. Будучи частью коллектива или наёмным работником, в случаях применения НЛП нам предстоит общаться и влиять на определённую группу людей либо конкретную личность.

Чаще всего, когда речь заходит о применении НЛП для решения определённых проблем в системе управления перед нами встаёт задача повышения эффективности управления персоналом. Без проблем в коллективе применение техник НЛП может применяться для поддержания мотивации сотрудников менеджментом организации, но, когда дело касается конфликтов лучше прибегать к помощи наёмного сотрудника либо привлекать человека из HR-отдела организации, если таковой имеется. Под этим термином следует понимать сложный коммуникационный процесс, характеризующийся наличием субъекта (управляющего) и объекта (управляемого) и ориентированный на достижение управляющим своих целей, во благо организации. В данном вопросе методисты НЛП отходят от принципов менеджмента и акцентируют внимание на конкретных работниках для устранения разногласий в коллективе [5, с. 124-130].

В ходе изучения литературы по теме исследования, нами был составлен алгоритм выявления причины проблемы, возникшей в системе управления, подходы к её решению и рекомендации для предотвращения возникновения подобных проблем в будущем.

В первую очередь необходимо составить психологический портрет коллектива, который сможет сузить зону поиска проблемы, поспособствует обращению внимания на конкретные отделы и должности. Нас интересуют в

первую очередь взаимодействия сотрудников между собой и атмосфера в коллективе в целом. Данные рекомендуется собирать посредством не включённого наблюдения, если такая возможность имеется. После сбора необходимой информации и выявления проблем в определённых отделах, следует разрешать их последовательно, начиная с проблем на уровне руководства, ссылаясь на принцип «Рыба гниёт с головы».

Далее необходимо переходить на персоналии, проводить интервью с начальниками отделов, находить членов коллектива, которые негативно влияют на работу и эмоциональное состояние других. Во время интервью следует внимательно следить за человеком, подмечать его поведение, прибегать к использованию НЛП для установления доверительной атмосферы. Также следует помнить о следующих возможных особенностях поведения респондента: податливость реальному или воображаемому давлению опрашивающего, склонность к выражению социально одобряемых мнений, влияние на ответы имеющихся поведенческих установок и стереотипов мышления, неотчетливое осознание собственного мнения, позиций и отношений, незнание каких-либо фактов или ложная информированность, антипатия к исследователю, сомнения в последующем сохранении конфиденциальности сообщения, сознательный обман или преднамеренное умолчание, невольные ошибки памяти [1, с. 73-81].

Исходя из вышеперечисленных особенностей, нужно прибегать к контакту с несколькими сотрудниками для составления более объективной картины происходящего.

Следующим за выявлением участниками конфликта и самой проблемы этапом является проработка вариантов разрешения проблемы наименее затратным и болезненным для участников способом. В случаях, когда участники не отрицают имеющиеся проблемы можно применить технику трёхпозиционного описания. Следует истолковать суть метода, модератор просит участника быть предельно откровенным, сначала описать конфликт так, как он его видит, затем описать его с точки зрения своего оппонента и после дать оценку конфликту со стороны незаинтересованного лица. Респондент должен

понять моменты, которые были не видны ему изначально, обсудить свои мысли с нами и изменить своё мнение относительно конфликтной ситуации [4].

После проведения обсуждения с каждым участником проблемы, выяснив их истинные мотивы, мы приглашаем участников к совместному обсуждению. С нашей стороны важно продумать возможные проблемы и пути их решения, морально подготовить участников к обсуждению, хорошо подобрать место и время для обсуждения, удостоверится в отсутствии раздражителей. В ходе беседы мы будем выступать в роли модератора, который активно принимает участие в обсуждении. Нам необходимо активно применять технологии НЛП, которые обладают своими нюансами и тонкостями. Мы остановимся на рассмотрении техник якорения и рефрейминга.

Якорение базируется на программировании условного рефлекса, называемого «якорем». Условные рефлекссы могут возникать сами по себе. Например, при прослушивании одинаковой мелодии в определенный момент переживаний, у индивида вырабатывается рефлекс. Кроме звуковых якорей бывают визуальные и тактильные, появление которых проще у людей с развитой определённой репрезентативной системой.

НЛП позволяет выработать нужный условный рефлекс или якорь. Они могут как быть позитивными, так и отрицательными. Чтобы зафиксировать в памяти определенный жизненный момент, необходимо поставить на него «якорь». Для этого в сознании закрепляется образ, музыка, песня и даже запах, позволяющий вызвать ассоциацию у индивида с тем, что он желает запомнить. В ходе обсуждения необходимо стараться обращаться к предполагаемым якорям, разрушать негативные и создавать новые, для привязки к ним разрешение конфликта и доброжелательные отношения между участниками конфликта.

Под рефреймингом в НЛП подразумевают способы изменения, которые связаны только с комбинацией элементов опыта, без добавления чего-либо «снаружи», с целью иначе интерпретировать ситуацию. Можно привести аналогию с перестановкой мебели в комнате, при сохранении всех имеющихся элементов мы отходим от привычного, у нас появляются позитивное отношение

к всё тем же и уже надоевшим вещам. Рефрейминг техника исключительно разговорная, при умелом использовании позволяет обратить конфликтное обращение в шутку, сгладить углы и продемонстрировать свою точку зрения.

После урегулирования проблемы необходимо оценить динамику изменений, провести повторное наблюдение. В случае положительного результата на производственный процесс, следует объяснить нанимателю либо руководству отдела причины возникновения проблемы и методы их устранения.

На наш взгляд, именно такой подход к решению проблем в системе управления принесёт максимальную пользу, без применения техник НЛП достичь такого результата за короткий промежуток времени невозможно, при решении проблем управленческого характера и постоянного обращения к техникам НЛП следует быть осторожным. Применение техник опытным специалистом гарантирует стабильный выход из кризисных ситуаций, однако если применять их часто и недостаточно осторожно, персонал начнёт улавливать подобные моменты и стараться избегать воздействия на себя.

Список литературы:

1. Baddeley M. Neurolinguistic programming: The academic verdict so far // Australian Journal of Clinical Hypnotherapy and Hypnosis. 2015. Pp. 73-81.
2. Киселёва Е. НЛП // «АПСНЫ». 2012. С. 12-15.
3. Любимов А. Коротко об НЛП [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: http://www.syntone-spb.ru/library/news/?item_id=117 (дата обращения: 31.05.2020 г.).
4. Писаренко В.И. Нейролингвистическое программирование и обучение иностранным языкам [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/neyrolingvisticheskoe-programmirovanie-i-obuchenie-inostrannym-yazykam> (дата обращения: 31.05.2020 г.).
5. Путилина Е.А. Применение теории нейролингвистического программирования в обучении иностранным языкам / Е.А. Путилина, Е.О. Ускова // *Lingua mobilis*, 2014. С. 124-130.