



Programowanie neurolingwistyczne jako nowy paradygmat komunikacji w biznesie (2).

Język jako narzędzie porozumiewania się

Bożena Kłusek-Wojciszke, Małgorzata Łosiewicz

Citation: Kłusek-Wojciszke, B., Łosiewicz, M. (2009). Programowanie neurolingwistyczne jako nowy paradygmat komunikacji w biznesie (2). Język jako narzędzie porozumiewania się. *Studia i Materiały Instytutu Transportu i Handlu Morskiego*, 6, 191–200.

© Korzystanie z tego materiału jest możliwe zgodnie z właściwymi przepisami o dozwolonym użytku lub o innych wyjątkach przewidzianych w przepisach prawa, a korzystanie w szerszym zakresie wymaga uzyskania zgody uprawnionego.

Bożena Kłusek-Wojciszke
Małgorzata Łosiewicz

PROGRAMOWANIE NEUROLINGWISTYCZNE JAKO NOWY PARADYGMAT KOMUNIKACJI W BIZNESIE (2)

Język jako narzędzie skutecznego porozumiewania się

Streszczenie

Język oparty na zmysłach jest potężnym narzędziem w porozumiewaniu się i wywieraniu wpływu na innych. Człowiek nieodmiennie używa języka odpowiadającego preferowanemu przez niego systemowi reprezentacji. Tę samą myśl ludzie wyrażają różnym językiem w zależności od tego jakie systemy reprezentacji wykorzystują.

Zdolność do precyzyjnego użycia języka jest podstawą profesjonalnej komunikacji. Użycie precyzyjnych słów które niosą odpowiednie znaczenie dla drugiej osoby oraz definiowanie co ktoś ma na myśli wypowiadając określone słowa są bezcenną umiejętnością w komunikacji.

Zestaw pytań, który umożliwia precyzyjne porozumiewanie się jest pierwszym modelem stworzonym w NLP przez Richarda Bandlera i Johna Gryndera w 1975 roku i nosi nazwę modelu meta (słowo meta pochodzi z języka greckiego i znaczy ponad, poza lub na innym poziomie).

Model meta to seria pytań – niektóre są oczywiste, używane bez zastanowienia, inne bardziej wyrafinowane, wszystkim jednak przyświeca jeden cel – odtworzenie informacji, które zostały pominięte, zniekształcone i zgeneralizowane.

Przeciwieństwo metamodelu nazwano modelem Milтона. O ile metamodel pozwala odczytać powierzchniową strukturę nadawanego komunikatu o tyle model Milтона sięga do głębokiej (podświadomej) struktury języka w procesie komunikowania się poprzez język hipnotyczny, metafory i metakomunikaty. Mówiąc najogólniej jest to umiejętność

stosowania nieprecyzyjnego języka, która pozwala nadawcy przypisywać własne znaczenie słowom jakie wypowiada. Zarówno umiejętność rozpoznawania pominięć, uogólnień, zniekształceń w mowie własnej jak i innych ludzi, jak i umiejętność posługiwania się modelem Milтона ma ogromny wpływ na jakość komunikacji – sprawny jej przebieg wymaga opanowania obu tych umiejętności.

Wstęp

Część lingwistyczna NLP wskazuje, że do porządkowania naszych myśli i zachowań oraz do komunikacji z innymi ludźmi używamy języka.

Jest to wspólny sposób komunikowania sensu naszych doświadczeń, część kultury, podstawa dla społeczności w jakiej żyjemy.” Ukierunkowuje nasze myślenie w szczególny sposób i sprawia, że w pewien sposób jest łatwiej myśleć, a w inny trudniej. Nasz język dokonuje bowiem wyszukanych rozróżnień w jednych obszarach, w innych natomiast nie, zależnie od tego co jest ważne w naszej kulturze”¹. Te same słowa niosą różne znaczenie dla wypowiadających je osób – im bardziej niejasny język tym więcej ma potencjalnych znaczeń. Trudności w komunikowaniu się występują zwykle dlatego, że poszczególne słowa oznaczają różne rzeczy dla różnych ludzi

Zdolność do precyzyjnego użycia języka staje się podstawą profesjonalnej komunikacji a użycie precyzyjnych słów adekwatnych do systemów reprezentacji rozmówcy oraz definiowanie co ktoś ma na myśli wypowiadając określone słowa bezcenną umiejętnością. Im większą zachowujemy zgodność między tym co mówimy a tym co naprawdę myślimy tym bardziej spójne są przekazywane przez nas komunikaty

W niniejszym artykule pokazano w jaki sposób za pomocą NLP można odczytać znaczenie komunikatów wpływając tym samym na skuteczny przebieg procesu komunikowania się.

Rozważania nad sposobem wykorzystania języka w procesie komunikacji stanowiły znaczną część badań prowadzonych przez twórców NLP Johna Grindera i Richarda Bandlera.

Język oparty na zmysłach jest potężnym narzędziem w porozumiewaniu się i wywieraniu wpływu na innych. Tę samą myśl ludzie będą wyrażali różnym językiem w zależności od tego jakie systemy reprezentacji wykorzystują. Człowiek nieodmiennie używa języka odpowiadającego preferowanemu przez niego systemowi reprezentacji

Przykłady słów i wyrażeń charakterystycznych dla danego wzorca myślenia przedstawia tabela 1.

¹ J. O'Connor, J. Seymour, *NLP Wprowadzenie do programowania neurolingwistycznego*, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań, 1996, s. 113.

Tabela 1. Przykłady słów i wyrażenia charakterystycznych dla danego systemu reprezentacji

System reprezentacji	Przykładowe słowa dla danego systemu reprezentacji	Przykładowe wyrażenia dla danego systemu reprezentacji
Wizualny	Patrzeć, skupiać wzrok, wyobrażnia, wgląd, kolor, obraz, zamglony, kolorowy, perspektywa, widok, jasny, ciemny, mglisty, świecić, odbijać, wyjaśniać, przejrzeć, widzieć, obserwować, wyobrazić sobie, ujawnić, wyglądać, wizualizować.	Do zobaczenia Czarno to widzę Widzę co masz na myśli Mój punkt widzenia Wszystko wygląda dobrze Sytuacja się wyjaśniła Mam na to niejasny pogląd Ta sprawa ma niejasne punkty Rozwiązanie stanęło mi przed oczami.
Audytywny	Dźwięk, głośność, szept, słyszeć, cisza, bez słowa, oniemiały, spokojny powiedzieć, rozmawiać, mówić, uwaga, akcent, rytm, dźwięk, monotony, głuchy, dzwonić, pytać, akcentować, omawiać, słuchać, dyskutować,	Miło mi to słyszeć Pozwól, że ci wyjaśnię Szczerość za szczerość Opowiedz mi jak to jest Nadawać na tych samych falach Jasno się wyraziłem Pozostało bez echa Pozostać na coś głuchym
Kinestetyczny	Smak, czuć, wachać, napięty, Ciepły, zimny, gorący, ciężki, słaby, rozluźniony, solidny, szorstki, pachnący, odczucie, dotykać, manipulować, zatrzymywać, naciskać, pochwycić, trzymać,	Dotknąć sedna sprawy Słodki smak sukcesu Zmagać się z myślami Mieć nosa do interesów Mieć apetyt na życie Wejść z nim w kontakt Wystawić kogoś do wiatru W lot to złapię Moje plany rozpadły się na kawałki

Źródło: Opracowanie własne na podstawie literatury

Badania osób obdarzonych zdolnościami komunikacyjnymi wykazały, że w sposób naturalny używają oni języka, który wykorzystuje wszystkie zmysły. Osoby posiadające umiejętności komunikacyjne używają języka w sposób tworzący atmosferę zaufania i zrozumienia – posiadają instynktowną zdolność do adaptowania swojego języka w taki sposób, aby odpowiadał językowi osób z którymi rozmawiają.

W sytuacji gdy nadawca i odbiorca korzystają z tych samych systemów komunikacji proces komunikacji przebiega sprawnie w przeciwieństwie do sytuacji gdyby zastosowały system reprezentacji nie lubiany przez którąkolwiek stronę.

„Język jest narzędziem komunikacji i dlatego słowa znaczą tylko to, co ludzie uzgodnili, że znaczą – mają moc wywoływania obrazów, dźwięków i uczuć, tworzą i niszczą relacje, zrywają kontakty dyplomatyczne, prowokują pojedynki i wojny”². Zdolność do precyzyjnego użycia języka jest podstawą profesjonalnej komunikacji. Użycie precyzyjnych słów które niosą odpowiednie znaczenie dla drugiej osoby oraz definiowanie co ktoś ma na myśli wypowiadając określone słowa są bezcenną umiejętnością w komunikacji.

Kiedy mówimy o roli języka w procesie komunikacji nie można zapomnieć o dwóch poziomach jego oddziaływania. Znany lingwista Noam Chomsky wskazuje na dwa poziomy funkcjonowania języka: strukturę przedmiotową (powierzchniową) – wszystko to co mówimy do siebie i innych ludzi oraz strukturę głęboką – znaczenie leżące u podstaw tego co mówimy, zawierające informacje niewyraźne ani nieznanie świadomie.

Im większą zachowujemy zgodność między tym co mówimy a tym co naprawdę myślimy tym bardziej spójne są przekazywane przez nas komunikaty

Pamiętać należy o tym, że język tylko w przybliżeniu oddaje to co mamy na myśli - aby mówić w sposób jasny często nieświadomie upraszczamy strukturę głęboką, a to co rzeczywiście wypowiadamy ma charakter struktury powierzchniowej.

Poniżej omówiono sposoby na jakie zniekształcamy, pomijamy, i uogólniamy nasze własne doświadczenia w celu upraszczania struktury głębokiej języka, co sprawia, że komunikacja nie przebiega w sposób nudny, długi i drobiazgowy³

- **Pominięcia (usuwania)** – pominięcia to przykłady wypowiedzi językowych gdzie pominięte zostały części znaczenia. Najczęściej wyrażają się poprzez: niejasne wypowiedzi (niedookreślone rzeczowniki), niejasne działania (niedookreślone czasowniki), porównania (sądy czy opinie przedstawiane jako fakt), nominalizacje (przekształcając procesy w rzeczy. Nominalizacje mogą być zdecydowanie najbardziej wprowadzającymi w błąd wzorcami językowymi- stany zdrowia lub choroby są interesującym przykładem nominalizacji).
- **Uogólnienia** – z uogólnieniem mamy do czynienia wtedy, gdy bierzemy konkretne doświadczenie i uogólniamy je tak by było prawdziwe poza jego własnym kontekstem- jeden przykład traktowany jest jako reprezentatywny dla wielu możliwości. Najczęściej występują w postaci wypowiedzi uniwer-

² J. O'Connor, J. Seymour, *op. cit.*, s. 113.

³ J. O'Connor, I. McDermott, *op. cit.*, s. 134; S. Knight, *NLP w biznesie*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2002, s. 112-121.

salnych (kwantyfikatorów ogólnych) wyrażanych takimi słowami jak: wszystko, każdy, zawsze, nigdy, żaden lub operatorów szczegółowych: modalnego operatora konieczności i modalnego operatora możliwości. Pierwszy jest silniejszy i zawiera takie wyrażenia jak: „mogę” i „nie mogę” „możliwe” i „niemożliwe”. Modalny operator konieczności związany jest z wymaganiami. Wskazują na niego takie wyrażenia jak: „powiniennem” i „nie powiniennem” „musi” i „nie musi”, „trzeba” i „nie trzeba”.

- **Zniekształcenia** – to takie przykłady stosowania języka kiedy wypowiadający słowa zniekształca swoje doświadczenie. Najczęściej przybierają postać: obwiniaczy (przyczyna i skutek) – wiele wyrażen językowych zachęca do myślenia w kategoriach przyczynowo- skutkowych – aktywny podmiot zazwyczaj wykonuje działanie na pasywnym podmiocie co jest dużym uproszczeniem; domniemania (założenia)- zadania zawierające słowa ponieważ, skoro, jeśli zazwyczaj; czytania w myślach (wiem dlaczego to zrobiłeś osoba wypowiadająca takie zdanie wie co inni myślą lub czują) interpretacji (złożona równoważność) - dwa wyrażenia połączone są w taki sposób, że uważa się je za oznaczające to samo.

Pominięcia, zniekształcenia, uogólnienia same w sobie nie mają charakteru wartościującego, każdy z tych procesów może przynieść zarówno pozytywne jak i negatywne skutki. Potrzebujemy uogólnień jako odnośników w języku w przeciwnym razie musielibyśmy w trakcie mówienia uwzględniać ogromną ilość szczegółów ale często uogólnienia te wprowadzają nas w błąd, pomijanie pewnych informacji chroni nas przed ich natłokiem ale z drugiej strony naraża na ryzyko popełnienia błędu w ocenie ich ważności, zniekształcenie z jednej strony sprzyja pomysłowości z drugiej jednak często prowadzi do negatywnej oceny intencji sytuacji rozmówcy.

Umiejętność rozpoznawania i kwestionowania pominięć, uogólnień i zniekształceń zarówno w mowie własnej jak i innych ludzi ma ogromny wpływ na jakość komunikacji

Pojawia się pytanie, w jaki sposób odtworzyć wprowadzone do języka pominięcia, zniekształcenia i uogólnienia tak, aby zarówno nadawca jak odbiorca lepiej się rozumieli? Zestaw pytań, który to umożliwia jest pierwszym modelem stworzonym w NLP przez Richarda Bandlera i Johna Gryndera w 1975 roku i nosi nazwę modelu meta (słowo meta pochodzi z języka greckiego i znaczy ponad, poza lub na innym poziomie).

Model meta to seria pytań – niektóre są oczywiste, używane bez zastanowienia, inne bardziej wyrafinowane, wszystkim jednak przyświeca jeden cel – odtworzenie informacji, które zostały pominięte, zniekształcone i zgeneralizowane.

W tabeli 2 przedstawiono charakterystyczne wzorce metamodelu i przykłady pytań precyzujących.

Tabela 2. Wzorce meta modelu i przykłady pytań precyzujących

Wzorce metamodelu	Pytania
Usunięcia Niedookreślone rzeczowniki Niedookreślone czasowniki Porównania Sądy Nominalizacje	Kto lub co dokładnie? Jak dokładnie to się stało? Porównując z czym? Czyja to opinia? Jak to się osiąga?
Generalizacje Modalny operator możliwości Modalny operator konieczności Kwantyfikator ogólny	Co cię powstrzymuje? Co mogłoby się stać, gdybyś to zrobił/ tego nie zrobił? Zawsze? Nigdy? Każdy?
Zniekształcenia Złożona równoważność Założenia Przyczyna i skutek Czytanie w myślach	Jak jedno znaczy drugie? Dlaczego tak sądzisz? W jaki sposób sprawiasz, że tak jest? Skąd to wiesz?

Źródło: J. O'Connor, J. Seymour, *op. cit.*, s. 134.

Przedstawione powyżej przykłady pytań precyzujących pokazujące w jaki sposób metamodel pozwala na uzupełnienie brakujących informacji, odtworzenie struktury wypowiedzi, wydobywanie konkretnych wiadomości a tym samym zapewnienie sprawnego i sensownego przebiegu procesu komunikacji. Wychodząc z założenia, że ludzie tworzą różne modele świata i nie można zakładać a priori, że nadawca i odbiorca rozumieją znaczenie wypowiedzianych słów model ten staje się znakomitym narzędziem zbierania informacji, rozjaśniania znaczeń i identyfikacji-ograniczeń w myśleniu poszczególnych osób.

Z pewnością można powiedzieć, że o ile uogólnienia, usunięcia i zniekształcenia ustanawiają granice w słowach o tyle metamodel pozwala na ich przekraczanie dostarczając nowych możliwości komunikującym się stronom.

Powyżej omówiono w jaki sposób wizualne, audytywne i kinestetyczne systemy reprezentacji wywierają wpływ na proces komunikacji a w konsekwencji na efekt jaki wywołujemy u słuchaczy. Zanalizowano również sposoby na jakie zniekształcamy, uogólniamy i pomijamy docierające do nas informacje zniekształcając tym samym proces komunikacji.

Innymi słowy omówiono zagadnienia charakterystyczne dla powierzchniowej (przedmiotowej) struktury języka. Czy NLP daje szansę wykorzystania struktury głębszej języka w procesie komunikacji? Czy pozwala odkryć znacze-

nie leżące u podstaw tego co mówimy - tego co nieświadome i niewidoczne? Takich możliwości dostarczają język hipnotyczny, metafory, metakomunikaty.

Zwierciadlanym odbiciem modelu meta jest model Milтона. Stanowi on uzupełnienie a zarazem kontrast dla precyzyjności meta modelu. Polega on na konstruowaniu zdań pełnych usunięć, zniekształceń i uogólnień pozostawiając tym samym szerokie pole do interpretacji. Nadawca używa języka w świadomie niejasny sposób tak, aby odbiorca mógł odebrać znaczenie najbardziej dla siebie odpowiednie, inaczej mówiąc nadawca „dostarcza kontekst z tak małą zawartością precyzyjnych informacji jak tylko możliwe – dostarcza ramy pozostawiając wybór obrazu do umieszczenia odbiorcy”⁴.

Model Milтона ma swoje źródło w hipnoterapii gdzie był wykorzystywany w celu wprowadzania w trans (jest efektem badań Johna Gryndera i Richarda Bandlera nad modelowaniem wybitnych psychoterapeutów między innymi Milтона Ericssona – stąd nazwa modelu). Pokazuje w jaki sposób można wykorzystać język do wywołania i utrzymania transu w celu skontaktowania się z ukrytymi zasobami naszej osobowości – opiera się na założeniu, że nawet za najdziwniejszymi zachowaniami kryją się pozytywne intencje i że jednostki podejmują najlepsze dostępne im w danym momencie wybory a zadanie jakie staje przed nadawcą komunikatu to dostarczenie odbiorcy jak największej liczby możliwych wyborów. NLP traktuje trans jako stan naturalny w który stale popadamy i wychodzimy z niego.

„Trans nie jest jakimś wyjątkowym stanem, w który tylko zręczny hipnoterapeuta może nas wprowadzić za pomocą usilnej koncentracji. Jest stanem w którym nasza uwaga jest mocno skoncentrowana na naszym świecie wewnętrznym i każdy sposób mówienia, który zwiększa nasze zaangażowanie w wewnętrzną rzeczywistość, pogłębi trans”⁵

I chociaż powszechnie uważa się, że język hipnotyczny (język wprowadzania w trans) stanowi domenę psychoterapeutów, tak naprawdę jest powszechnie stosowany w miejscach pracy i życiu codziennym (język polityki, piosenki, powieści historyczne często przenoszą nas w wymyślony świat). Jaką rolę pełni język hipnotyczny w życiu codziennym? Mówiąc najprościej dostarcza on użytkownikowi sposobów bycia „ mistrzowsko wymijającym”. „Bycie mistrzowsko wymijającym pozwala na tworzenie wyrażeń na tyle ogólnych, że pozwalają dopasować się do tempa doświadczeń słuchacza jakiegokolwiek by ono nie było”⁶.

Unikanie jednoznacznych wypowiedzi, które mogłyby nie pasować do określonego kontekstu sytuacji słuchacza, często ułatwia porozumienie. Pozwala uniknąć kwestionowania wielu spraw – jeśli rozmówcy nie są pewni znaczenia komunikatu - to istnieje większe prawdopodobieństwo, że treść takiego komunikatu zostanie zignorowana a nie zakwestionowana. Poprzez swoją dwuznacz-

⁴ J. O'Connor, J. Seymour, *op. cit.*, s. 139.

⁵ *Ibidem*, s.142.

⁶ *Ibidem*, s.132.

ność i możliwości sięgania do podświadomości, język hipnotyczny stwarza niesłychane możliwości wywierania wpływu na innych – pamiętać należy jednak, że nieumiejętne jego stosowanie prowadzi często do skutków przeciwnych do zamierzonych. Im bardziej niejasny język, tym więcej ma potencjalnych znaczeń i tym większe możliwości manipulowania

Metafory, przybierające różne formy istnieją od zawsze odkąd tylko sięga ludzka pamięć – wnikają w życie każdego począwszy od bajek, baśni, opowieści, skończywszy na języku codziennym, sposobie myślenia o sobie, pracy i życiu. Przekazywane są z pokolenia na pokolenie – wielu najlepszych mówców wykorzystuje metaforę jako sposób przekazywania treści. Obecne, w życiu jednostek czy firm, dostarczają wskazówek co do wzorców kierujących zarówno życiem jednostki, jak i co do kultury panującej w danej firmie (z reguły jednostki i firmy dysponują metaforami wyrażającymi ich unikatową kulturę).

Niezależnie od tego czy występują w postaci pojedynczych słów czy wyrażen – wpływają na przebieg procesu komunikacji - tworzone i przekazywane konstruktywnie zwiększają skuteczność oddziaływania. Umiejętność odczytania metafor jakimi posługuje się nadawca i odbiorca pomaga odczytać ich sposób myślenia, co jest jednoznaczne z umiejętnością wywierania wpływu.

Proste metafory dokonują prostych porównań, złożone są historiami z wieloma poziomami znaczeń. Opowiadanie historii w sposób elegancki angażuje świadomą myśl, a nieświadomość pobudza do poszukiwania znaczeń i zasobów ze względu na to jest znakomitym sposobem komunikacji chociażby podczas prezentacji wywołujących opór – z metaforami nie można dyskutować. Jak twierdzi Andrzej Batko : „Metafora jest więc pewną ramą, która sprawia, że świadomy umysł koncentruje się całkowicie na treści opowiadania (świadomy umysł przede wszystkim rejestruje fabułę, szczegóły opowieści), a w tym samym czasie jego nieświadoma część odbiera polecenia i sugestie, odczytuje ukryte przesłanie oraz dociera do istoty przekazu. Prawidłowo skonstruowana metafora umożliwia więc przekazanie informacji lub osiągnięcie określonego rezultatu dużo szybciej i skuteczniej niż tak zwane obrazowe linearne objaśnienia⁷. Na zakończenie rozważań o roli metafor w procesie komunikacji warto zwrócić na jej wizualne możliwości wzbogacania procesu komunikacji. Panuje przekonanie, że przełomy w sposobie myślenia spowodowane są przez moc metafor - utrzymuje się, że Einstein odkrył teorię względności, gdy leżał pogrążony w marzeniach wyobrażając sobie jak ujeżdża promień słońca.

Metakomunikaty – wzory jakie przekazujemy z reguły nieświadomie swoją postawą. Najogólniej mówiąc metakomunikat to „komunikat będący sumą wszystkiego co robimy i czego nie robimy i co buduje u innych wrażenie na temat całości. To coś, co się przekazuje ale nie wypowiada”⁸.

⁷ A. Batko, *Sztuka perswazji czyli język wpływu i manipulacji*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2005, s. 115.

⁸ *Ibidem*, s. 158.

Inaczej mówią to szerszy kontekst komunikatu, który sprawia, że często przygotowana bez zarzutu oferta spotyka się z odrzuceniem. Przekazanie właściwego komunikatu wymaga wiedzy nie tylko na temat tego jakie informacje przekazują poszczególne jego części (otoczenie w którym mówimy, czas trwania tego co mówimy, ubiór, środek przekazu, język, preferowany system reprezentacji, przekonania), ale jak odbierana jest suma tych części. Ponieważ jest to komunikat niewypowiadany często o ogólnym wrażeniu decydują czynniki przez nas nieuświadamiane.

Zakończenie

NLP powstało w połowie lat 1970 w Ameryce kiedy to John Grinder – lingwista i Richard Bandler – student informatyki i matematyki rozpoczęli badania nad modelowaniem idealnego komunikowania się w dziedzinie psychoterapii.

Badali wstępne wzory języka i pytań w celu stworzenia języka zwanego metamodel- sztuką stosowania języka w celu wyjaśniania znaczeń nadawanych komunikatów inaczej mówiąc odtworzenia informacji, które zostały pominięte, zniekształcone i zgeneralizowane w procesie komunikowania się.

Pozwala na uzupełnienie brakujących informacji, odtworzenie struktury wypowiedzi, wydobywanie konkretnych wiadomości a tym samym zapewnienie sprawnego i sensownego przebiegu procesu komunikacji. Wychodząc z założenia, że ludzie tworzą różne modele świata i nie można zakładać a priori, że nadawca i odbiorca rozumieją znaczenie wypowiedzianych słów model ten staje się znakomitym narzędziem zbierania informacji w celu stwierdzenia co znaczą słowa dla jednostki.

Przeciwieństwo metamodelu nazwano modelem Milтона. O ile metamodel pozwala odczytać powierzchniową strukturę nadawanego komunikatu o tyle model Milтона sięga do głębszej (podświadomej) struktury języka w procesie komunikowania się poprzez język hipnotyczny, metafory i metakomunikaty. Mówiąc najogólniej jest to umiejętność stosowania nieprecyzyjnego języka, która nadawcy przypisywać własne znaczenie słowom jakie wypowiada.

Zarówno umiejętność rozpoznawania pominięć, uogólnień, zniekształceń w mowie własnej jak i innych ludzi, jak i umiejętność posługiwania się modelem Milтона ma ogromny wpływ na jakość komunikacji – sprawny jej przebieg wymaga opanowania obu tych umiejętności.

Literatura

1. Batko A., *Sztuka perswazji czyli język wpływu i manipulacji*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2005.
2. Knight S., *NLP w biznesie*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2002.

3. O' Connor J., Seymour J., *Wprowadzenie do programowania neurolingwistycznego*, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 1996.

NEURO-LINGUISTIC PROGRAMMING AS A NEW PARADIGM IN COMMUNICATION IN BUSINESS (2)

Language as a tool to communicate effectively

Summary

Language, based on the senses, is a powerful tool for communication and influencing other people. Man invariably uses the corresponding language preferred by his system of representation. The same thought people express by different language depending on what representation systems they use.

The ability to use precise language is the basis of professional communication. Using precise words, which carry appropriate weight for the other person, and defining what someone is thinking when saying certain words, are priceless skill in communication.

A set of questions, which enable precise communication, was created in the first NLP model by Richard Bandler and John Gryn timer in 1975, and it is called a meta model (a word "meta" comes from Greek and means above, beyond or on another level).

Meta model consists in a series of questions - some are obvious and used without thinking, others are more sophisticated, but all of them have one goal - to recreate the information that were omitted, distorted and generalized.

The opposite model to meta model is called Milton's model. While the meta-model allows to read the surface structure of the presented communicate, the Milton model reaches deep (unconscious) structure of language in the communication process through hypnotic language, metaphors and meta-communicates. Generally speaking, it is the ability to use an imprecise language that allows the sender to assign their own meaning to the words it utters. Both the ability to identify omissions, generalizations, distortions in the speech of his own and other people, as well as the ability to use the model of Milton, have a huge impact on the quality of communication – smooth running of that process requires a mastery in both of these skills.