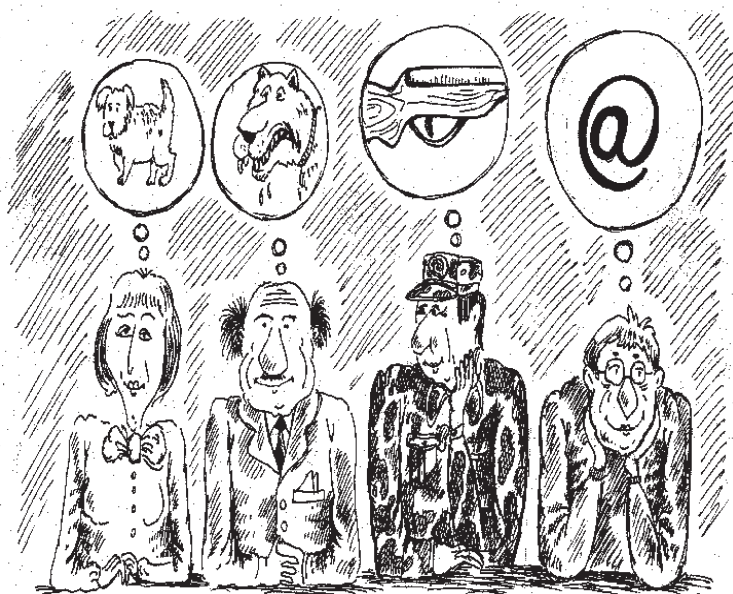


- ☐ игрушка моей сестренки — пушистая, коричневая собачка в ошейнике;
- ☐ спусковой крючок винтовки;
- ☐ значок в адресе электронной почты;
- ☐ маленькая дворняжка;
- ☐ белый пудель моих знакомых.

Уверена, если вы проведете вышеописанный эксперимент, то получите много ответов, подобных этим. Интересно, правда?

Слово произнесено одно и то же, а сколько разных образов оно вызвало к жизни! Логично возникает вопрос: почему это так и что это нам дает?



Как люди думают

Как люди думают? Я не раз задавала этот вопрос на тренинге. Кто-то отвечает: «Головой». А кто-то говорит: «С помо-

щью мозга». Кто-то отвечает: «Творчески, интенсивно, с помощью мыслей». Гм! Не очень-то продвигает вперед. Что такое «мысль»? Кто ее видел? Как это — думать с помощью головы?

Давайте проведем **эксперимент 2**. Прямо сейчас, пока вы читаете эти строки, вспомните свое сегодняшнее утро. Что происходит? А если я попрошу вспомнить, как вы провели прошлое лето? Что происходит с вами тогда?

Надеюсь, не ошибусь, если скажу, что, скорее всего, когда вы начали вспоминать свое сегодняшнее утро, перед вашим внутренним взором *всплыли картинки* того, что вы видели утром (вашу комнату, зубную щетку, завтрак на столе, автобус или метро). Может быть, вы даже *услышали* какие-то звуки или диалоги сегодняшнего утра. Может быть, вы *почувствовали* тепло душа или вкус замечательного горячего бутерброда или овсянки, чая или кофе. Все это произошло быстро и стремительно, но это не помешало вам вспомнить все в полном объеме. Я права? Вполне возможно, то же самое произошло и с вашим воспоминанием о прошедшем лете. *Калейдоскоп картинок, звуков и ощущений* пронесся в вашей голове, и вы сказали себе: «Конечно, я помню лето».

Именно в этом месте я хотела бы начать вводить тезисы, на которые я буду опираться на всем протяжении нашего разговора о возражениях.

Тезис 1. Люди думают с помощью образов, звуков и ощущений.

Чтобы вспомнить что-то, люди каким-то образом восстанавливают в своей памяти, как это «что-то» выглядело, слышалось или чувствовалось. Чтобы вспомнить вкус апельсина, например, люди могут сначала вспомнить, как выглядит апельсин, а потом восстановить его вкус во рту.

Попробуйте прямо сейчас. Вкусно? Или почувствуйте, как вы гладите маленького пушистого котенка. Ну, как ко-

тенок? Какого он цвета? А какие ощущения от его мягкой шерстки?

Самое интересное, что никаких апельсинов и котят в реальности у вас сейчас, скорее всего, нет. Но вы-то их видите перед своим внутренним взором, вы-то их чувствуете.

Тезис 2. Любое произнесенное или прочитанное слово вызывает у нас образ.

Я напишу: «Собачка бежала по улице». Ну как, побежала? По какой улице? Какая порода собаки? Какая погода и какое время года?

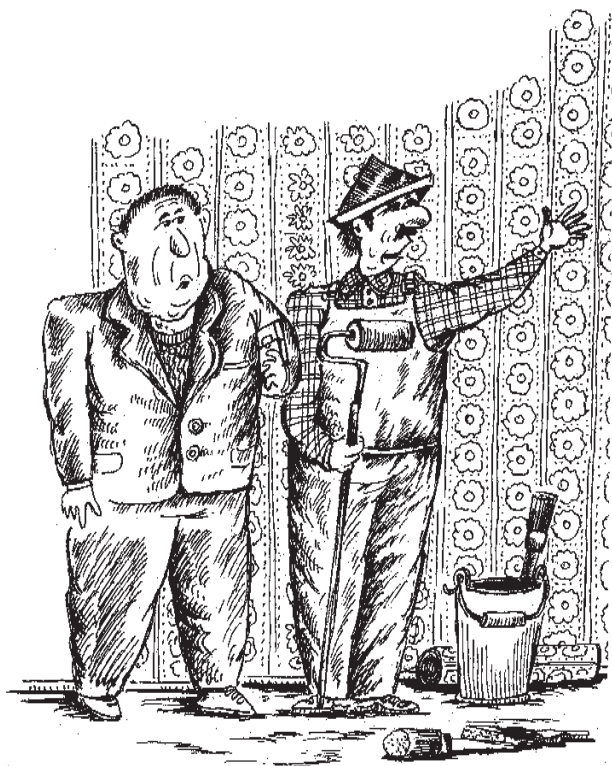
Как вы думаете, а у другого читателя в этом месте возникнет тот же образ, что и у вас? Нет!

Тезис 3. У каждого своя «собачка» в голове.

Мы устроены так, что думаем с помощью образов, звуков и ощущений, даже не замечая этого. Это стало настолько привычным, что не попадает в поле зрения нашего сознания. Тяжелее всего увидеть то, что привычно.

Что мы делаем, когда хотим сделать ремонт? Представляем (визуально) наш офис или квартиру такими, какие они есть сейчас, а затем начинаем примерять к этому образу новые обои или новые шторы. Мы смотрим на наш изменившийся внутренний образ и решаем, нравится нам это или нет. Кто-то потом может изобразить это на бумаге, чтобы было понятно всем, что он хочет. А многие этого не могут. Они объясняют все рабочим «на пальцах». А потом возникает столько разочарований, когда вы, увидев то, что получилось, понимаете, что просто выбросили деньги на ветер и теперь надо либо жить «в этом», либо все переделывать. Обидно, правда?

А что мы делаем, когда кто-то из близких сильно задерживается? То же самое. Мы начинаем придумывать, что же с ними случилось. И вновь мы видим картинки. Только те-



перь они часто уже в виде фильмов с внутренним диалогом, звуками и ощущениями. «Петька опаздывает. От школы идти пять минут. Его нет уже полчаса. А там перекресток. А вдруг он попал под машину...» И мы уже видим машину, наезжающую на ребенка, слышим скрежет тормозов и крики. И пошло «кино», пошли «мультики». Голливуд отдыхает! Таких ужасиков даже там не придумают.

А кто создатель и режиссер этого фильма? И зачем устраивать ребенку, который задержался на дополнительных занятиях, головомойку? «Мог бы позвонить. Я же беспокоюсь!» Ведь не он же запускал ваш фильм в вашей голове. Не он напридумывал все эти ужасы. «Но ведь я же подума-

л(а), что с ним что-то случилось», — скажете вы. Подумали? Как? И вновь мы возвращаемся к образам, звукам, ощущениям и тем внутренним фильмам, которые мы из них создаем.

Тезис 4. Внутренние картинки и образы объединяются в голове человека в целые фильмы. Именно эти фильмы запоминаются как воспоминания о сказанном или прочитанном.

Что такое слова

Вернемся к «собачке». «Собачка» — это только слово, сочетание семи букв. Но после того как кто-то его произносит, перед нашим внутренним взором возникает картинка, образ. Слово запускает внутренние образы, связанные с этим словом во внутреннем мире человека.

Тезис 5. Слова — это «кнопки», пусковой механизм, запускающий процесс воображения.

Слова вызывают быструю смену картинок, взятых из личного опыта человека. За каждым словом у каждого человека стоят многомерные картинки из личного опыта, которые закодированы, как наполнитель данного слова.

Тезис 6. Слушая слова и создавая образы, мы *понимаем* то, что говорит другой человек, или то, что написано.

Слова запускают внутренние программы, наши внутренние фильмы. Слушая чьи-то слова, мы «дорисовываем» полную картинку случившегося. Недаром о великих писателях говорят «у него красочный, образный язык». Почему? Потому, что, читая слова, которые этот человек написал, мы окунаемся в тот мир, который он создает этими словами. И чем больше деталей, диалогов, нюансов описано, тем более живым и реальным нам кажется событие, описанное в книге. И мы погружаемся в эти события, и за-

бываем о реальности и даже теряем счет времени. И потом долго отходим от повествования, сохраняя странное чувство, что это не герой пережил все события, а мы. Вспомним отрывок из чудного стихотворения А. С. Пушкина «Зимнее утро».

Мороз и солнце; день чудесный!
Еще ты дремлешь, друг прелестный —
Пора, красавица, проснись:
Открой сомкнуты негой взоры
Навстречу северной Авроры,
Звездою севера явись!

Всего шесть строк, а сколько всего сказано. Всего шесть строк, а перед нами уже полотно, изображающее маленький кусочек жизни двух людей. Каждое слово создает образ, видение. И каждый увидел свою красавицу, и каждый домыслил обстановку, и каждый увидел из окна зимнее утро...

А теперь прочтите другую цитату: «Для приближенного нахождения наименьшего по модулю характеристического числа λ_1 и соответствующих ему собственных функций эрмитова полярного ядра $K(x, y)$ применяется метод последовательных приближений Келлога» (учебник «Уравнения математической физики»). Как с образами? Что вы поняли из написанного?

Да, конечно, для человека, увлеченного определенной областью прикладной математики, эти слова имеют смысл. И допускаю даже, что после их прочтения в его голове появятся рисунки, графики или уравнения и он с радостью скажет: «Ах, круто!»

А если вы не математик? Вы, наверное, встречали такие книги или статьи, в которых каждое слово в отдельности более или менее понятно. Но что там написано, вообще понять невозможно. Это происходит вот почему.

Тезис 7. Когда в нашей голове слово не связано с какими-то образами, мы не понимаем смысла сказанного.

Вспомните ситуацию, когда вы были свидетелем общения иностранцев друг с другом, или ситуацию, когда вы были свидетелем общения глухонемых людей, которые разговаривали друг с другом при помощи языка жестов. Вы что-то понимали из того, что они говорили?

Мы не понимаем иностранный язык именно потому, что сказанное слово не вызывает в нас никаких картинок и образов, не вызывает никаких ощущений и звуков. Мы не можем связать это слово с реальностью. Для нас это просто пустые и совершенно бесполезные звуки или жесты. Но люди, которые произносят эти слова, понимают друг друга, смеются недоступным для нас шуткам и воспринимают непонятную для нас информацию. Все дело в том, что у них с этими звуками или жестами связаны какие-то образы и ощущения. А у нас — нет.

И тогда одним из главных можно считать следующий тезис.

Тезис 8. Чтобы понять другого человека, надо знать, какие образы и картинки вызывает в его воображении то или иное слово или фраза.

И еще очень важно помнить и понимать, что когда вы общаетесь с кем-то, то процесс «понимания», процесс создания образов происходит одновременно и в вашей голове, и в голове вашего собеседника. И, к сожалению или к счастью, эти образы совершенно неидентичны. У каждого своя «собачка». У каждого свои иллюзии.

— Ах, доктор, мой муж пугает меня!

— Да, понимаю. Наверное, пьет, ругается и бежит за вами по дому с ножом.

— Нет, доктор, он пугает меня тем, что у него теперь часто болит сердце.

Наверное, подобные диалоги не редкость. Меня, например, всегда восхищает то, что при таком разном восприя-