

מודל התקשורת של ה-NLP

לאחר שלמדנו את מודל אפר"ת, עלינו להכיר את מודל התקשורת של ה-NLP. מודל התקשורת של ה-NLP מרחיב את מודל אפר"ת ומאפשר לנו להבין יותר לעומק את הדרך שבה המוח שלנו מספק פרשנות לאירוע אשר נקלט על ידי החושים שלנו.

שלבי עיבוד המידע על פי מודל התקשורת של ה-NLP:

1. **קליטת האירוע** – בדומה למודל אפר"ת, כל אירוע הוא מידע חיצוני (כמו רעש לדוגמה) או פנימי (כמו תחושת אהבה) אשר נקלט על ידי החושים שלנו.

לדוגמה, אנו שומעים רעש חזק שמגיע מצד ימין שלנו. בשלב זה, איננו יודעים מהו.

בניגוד למודל אפר"ת, בו הפרשנות מתבצעת כולה בשלב אחד, במודל התקשורת של ה-NLP המידע שנקלט עובר 2 רמות של מתן פרשנות:

2. **סינון מידע** – המידע הנקלט על ידי חושינו מתחיל לעבור סינון על מנת לתת לו משמעות ראשונית. המשמעות הראשונית הזו עוזרת לנו להבין מה עשויה להיות משמעותו של האירוע תוך כדי שהוא עובר סדרה של מסננים (פילטרים):

א. **חושים** – המידע חייב להיקלט על ידי החושים שלנו. במידה ומידע אינו נקלט על ידי חושינו, איננו מסוגלים לעבד אותו ולתת לו משמעות.

ב. **הכללה, עיוות ומחיקה** – המידע שקלטנו עובר תהליכים שבהם אנו מכלילים אותו (משייכים אותו לכלל קיים או ליוצא מן הכלל), מעוותים אותו (מחפשים דרך כדי שיתאים למה שאנו מצפים שיקרה במציאות) ומוחקים אותו (אם אינו מתאים לציפיות).

דוגמה עשויה להיות אדם מעשן קורא מחקר המוכיח שעישון מסוכן לחייו. על מנת להתמודד עם חוסר רצונו לקבל את הכתוב, הוא מניח כי מדובר רק באנשים שמעשנים כשהם עצבניים, שאז המערכות הפיזיולוגיות שלהם מתמודדות פחות טוב עם סילוק החומרים הרעילים שבסיגרייה.

על ידי שעשה כך, הוא יצר "יוצא מן הכלל" (הכללה) על ידי שהכיל את הסכנה רק על קבוצה מסוימת (עיוות) והתעלמות מהעובדה שהעישון עשוי להשפיע על כלל המעשנים (מחיקה) ובכך אפשר לעצמו להמשיך לעשן מבלי לחשוב על הסכנה.

ג. **הניסיון שלנו** – הניסיון שלנו מורכב מכל חוויות העבר שצברנו ומההנחה כי מה שהיה הוא מה שיהיה.

לדוגמה, נניח שמעולם לא דיברנו לדבר בפני קהל. אם יבקשו מאתנו לעשות זאת, יהיה לנו קשה להניח שנעשה זאת בהצלחה ללא כל אימון מוקדם.

ד. **אמונות** – אמונות הן הכללות שהתקבלו כעובדתיות עבורנו מתוך ניסיון חוזר או מתוך קבלת דבריו של אדם, אותו אנו תופשים כסמכותי. אמונות יכולות להתקיים במקביל בהקשר מסוים ולכן לפעמים עשויות להתנגש האחת בשנייה.

לדוגמה, אם אדם אינו מאמין שהוא נראה טוב ונחמיא לו על המראה החיצוני שלו, הוא ימצא כל דרך אפשרית להתחמק מקבלת המחמאה.

ה. **ערכים** – ערכים הם אמונות חזקות במיוחד שהפכו לקו מנחה בחיים שלנו ולחלק מהזהות שלנו. בכל הקשר ישנו סולם ערכים שבו הערכים ממוקמים על פי סדר חשיבותם עבורנו.

לדוגמה, נניח שיש לנו 2 ערכים בשם "חברות" ו"שמירה על החוק" וחבר מתקשר אלינו באמצע הלילה כדי לספר שהוא נתקע עם הרכב וצריך את עזרתנו:

אם הערך "חברות" נמצא מעל "שמירה על החוק" עבורנו, ניסע בשיא המהירות ואולי אף נעבור על החוק כדי לעזור לחבר שלנו. אם הערך "שמירה על החוק" נמצא מעל "חברות" ניסע במהירות המותרת בחוק, גם אם המשמעות היא שנגיע אליו מעט יותר מאוחר.

ו. **תוכנות העל** – תוכנות העל הן קבוצה בת 51 הגדרות חשיבתיות המגדירות את העדפות ברירת המחדל של הדרך בה אנו מעבדים מידע, לומדים, מניעים את עצמנו ומתנהגים.

לדוגמה, אחת מתוכנות העל בוחנת אם אנו מעדיפים קודם כל לקבל מידע כתמונה כוללת (ואז פירוט) או אם אנו מעדיפים לקבל מידע בצורה מפורטת (ואז את תמונת העל). אם אדם המעדיף לקבל מידע כתמונה כוללת מקבל מידע מפורט, הוא עשוי להרגיש עומס יתר של מידע ולהיאטם להקשבה.

עם סיום תהליך הסינון הראשוני נוצר הדפס ראשוני של האירוע בראשנו (המסביר מה קרה). לאחר מכן, אנו עוברים לשלב הבא בתהליך יצירת הפרשנות:



3. **השוואה להדפס קיים** – מפת העולם שלנו מכילה בתוכה את אוסף ההדפסים שיצרנו בעבר. בתוך מפת העולם, מסודרים ההדפסים בקבוצות על פי משמעויות משותפות (לדוגמה, "אנשים נחמדים" או "משהו שאפשר לשבת עליו").

לאחר סינון המידע הראשוני נוצר הדפס חדש. בשלב זה, המוח משווה את ההדפס החדש לקבוצות השונות של ההדפסים הישנים (שנוצרו אצלנו בעבר) ומוצא את הקבוצה הדומה לו ביותר. כך, נוצרת המשמעות האישית (הסובייקטיבית) שלנו לאירוע.

לדוגמה, בעת נסיעה שמענו רעש מוזר מאזור הגלגלים. בשלב הסינון היינו נזכרים כי הרעש הזה בדרך כלל מופיע כאשר נוצר תקר (פנצ'ר). בשלב הזה, אנחנו מבינים כי כנראה שיש לנו פנצ'ר.

4. **עליית מצב תודעה** – בניגוד למודל אפר"ת בו התייחסנו רק לעליית רגש, במודל זה אנו מתייחסים למצב תודעה. מצב תודעה הוא רגש או מצב רוח, אותם אנו מרגישים ברגע נתון. לאחר השוואת ההדפס החדש להדפס הקיים, נוצר שינוי במצב התודעה שלנו.

לדוגמה, אם כרגע גילינו שנוצר לנו תקר (כמו בדוגמה הקודמת) יכול מאוד להיות שנרגיש מצוברחים קלות.

5. **תגובה למצב התודעה** – בשלב זה, נוצרת תגובה פיזיולוגית לא מודעת ביחס לשינוי מצב התודעה. תגובה זו יכולה להתבטא בשינויי שפת גוף כמו שינוי היציבה או שינוי הבעת הפנים ולעתים, תתווסף לתגובה הפיזיולוגית הזו גם תגובה מילולית.

לדוגמה, אדם אשר הרגיש סקרנות בעקבות האירוע שחווה יעביר את משקל גופו קדימה, יישען על ידו ויטה את פניו בסקרנות.

חשוב לציין גם במודל זה כי תהליך זה בשלמותו אורך פרק זמן קצר מאוד הנע בין מספר אלפיות השנייה ל-2 שניות לכל היותר.

עוד חשוב לציין כי מודל התקשורת של ה-NLP אינו מסתיים בשלב התגובה. שלב התגובה הינו האחרון בתהליך עיבוד המידע הנקודתי. עם זאת, לאחר התגובה עשויים לקרות שני דברים (לעתים במקביל):

א. **תקשורת** – כאשר אנחנו נמצאים בזמן תקשורת עם אדם אחר (מילולית או לא מילולית) הוא יקלוט את התגובה שלנו ויעבור תהליך דומה ביחס אליה. אז, הוא יפרש את תגובתנו ובהתאם אליה יגיב. בהמשך, אנו נגיב לתגובתו וכך תיווצר בינינו תקשורת.

ב. **תגובה לעצמנו** – לעתים, אנו קולטים את תגובתנו לאירוע ומתחילים מחזור עיבוד מידע נוסף, כאשר הפעם נגיב לתגובתנו.

לדוגמה, נניח שאדם עקף אותנו באלימות תוך כדי נהיגה. לאחר מחזור עיבוד אחד התעצבנו מדבר שקרה. עכשיו, כשקלטנו שאותו דבר עצבן אותנו, אנחנו מתעצבנים על כך שהתעצבנו.

התרשים הבא ממחיש את תהליך עיבוד המידע על פי מודל התקשורת של ה-NLP:

