

محاضرة رقم (06): دراسة الاتصال من خلال فكر البرمجة اللغوية العصبية

1) تعريف البرمجة اللغوية العصبية:

ترجم الدارسون العرب اسم البرمجة اللغوية العصبية أو برمجة الأعصاب لغويًا من أصلها الإنجليزي: Neuro Linguistic Programming (NLP)؛ فكلمة: البرمجة (Programming)، تُشير إلى أفكارنا و مشاعرنا و تصرّفاتنا التي يمكن إعادة برمجتها، لأنّ فكرة هذا العلم الأساسية قائمة على مبدأ المُماثلة بين جهاز الكمبيوتر و العقل البشري إلى حدّ ما، حيث إنّه من الممكن استبدال البرامج المألوفة بأخرى جديدة و إيجابية. يقول الله سبحانه و تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ﴾ و هي طريقة تُشكّل أو تشكيل صور العالم الخارجي في ذهن الإنسان، مع افتراض أنّ الطريقة التي تُخزّن بها التجربة و يتمّ تشفيرها و تحويلها بها، تُشبه الكيفية التي يعمل بها برنامج تشغيل الكمبيوتر. و من خلال الحذف و التّحديث و إنشاء برنامج التّشغيل العقلي، يمكننا أن نُغيّر الطريقة التي نفكر بها، و من ثمّ الطريقة التي نتصرّف بها. أمّا كلمة: اللغوية (Linguistic)، تُشير إلى اللّغة الملفوظة و غير الملفوظة للاتّصال بالآخرين و بالذّات. اللّغة الملفوظة؛ تشير إلى كيفية عكس كلمات معيّنة أو مجموعات من الكلمات لصورنا الذهنيّة، و غير الملفوظة، لها صلة بلغة الصّمت؛ لغة الوضعيات و الحركات و العادات، التي تكشف عن أساليبنا الفكرية و معتقداتنا. أمّا كلمة: العصبية (Neuro)، فتشير إلى الجهاز العصبي، بما فيه الدّماغ الذي يتحكّم في وظائف الجسم و أدائه و فعاليته، كالسلوك و التّفكير و الشّعور، و هو الذي يقوم بتلقّي المعلومات من حولنا و تحليلها و حفظها و تصنيعها و استعادتها عند الحاجة؛ أي كلّ ما يتولّد في الدّماغ و الأعصاب بتأثير الحواس الخمس.

بناءً على هذه التسمية، فإنّ الذي يسعى إليه هذا العلم هو إعادة برمجة الإنسان للأخر من خلال اللّغة أو من خلال الأعصاب للذّات. فالجهاز العصبي هو الذي يتحكّم في كافّة تفاعلات الفرد السلوكية و الفكرية، و هو بذلك يُشبه الإنسان بجهاز الحاسب الآلي؛ بمعنى أنّه بالمقدور أن تتمّ برمجة الحاسب الآلي بأية برامج نريدها، و هو ما يمكن كذلك مع الإنسان. و بالتّالي، فإنّ البرمجة اللغوية العصبية تقول أنّ: الإنسان قادر على تغيير سلوكه و تفكيره و استجابات الآخرين معه، حينما يُغيّر ما في ذهنه.

خلاصة المفهوم: تساعد البرمجة اللغوية العصبية على تعريف الشّخص بوضعه الحالي، أي ذاته (كيف يفكر و يشعر، و ماذا يفعل و ما يحقّقه من نتائج)، و التّعرف على الحالة التي يودّ أن يكون عليها، و تُعلّمه كيفية الانتقال من حالة غير مرغوبة إلى حالة أفضل.

يُقَدِّم هذا الفكر أحدث ما وصل إليه العلم من مهارات في مجال علوم الاتصال، و أفضل الطرائق العملية لتغيير أساليب التفكير و السلوك. و حينما وُصِف بأنه " فنّ و علم التميّز الشخصي "، فإننا نقصد بالفنّ أنّ التفكير الشخصي و الخبرة الداتية لا ينتميان إلى المنهج العلمي المتبّع في العلوم الطبيعية، كما أنّ بعض المهارات الدقيقة في مجال الاتصالات و التواصل تنتمي إلى الفنّ أكثر منها إلى العلم. هي فنّ لأنّ كلّ شخص يُضفي شخصيته و أسلوبه المتميّزين على ما يقوم بفعله، و هذا الأمر لا يمكن التعبير عنه بالكلمات أو التقنيات بأيّ حال من الأحوال. هي فنّ كذلك، لأنّ الطريقة التي نفكر و نتصرّف بها هي طريقة فريدة، خاصّة بكلّ فرد، ممّا يعني أنّ أيّ وصف للمشاعر و السلوك و المعتقدات، يتّسم في الأساس بالصبغة الشخصية. أمّا السبب في وصفنا لها بأنّها علم، فلأنّها تسعى إلى تشكيل بنیان عملي متكامل للخبرات الإنسانية، كما أنّها توصلت إلى مبادئ و نماذج متينة و لغة خاصّة بها. و في إطار من الدراسة المبنية على الخبرة الداتية، يستهدف هذا البرنامج الالتزام بالقواعد العلمية الدقيقة و الصارمة. هي علم أيضا لأنها تُقدّم منهاجاً و طريقة لاكتشاف الأساليب التي يستخدمها الأشخاص المتفوقون في أيّ مجال لتحقيق نتائج بارزة، أمّا الأساليب و المهارات و التقنيات التي تُكتشف على هذا النحو، يتمّ استخدامها بصورة متزايدة في مجالات مهنية عديدة، لغرض المزيد من التواصل الفعّال و التطوّر الشخصي و التعلّم السريع.

البرمجة اللغوية العصبية تتعامل مع الطريقة التي نقوم بها من خلال حواسنا الخمس بتصفية و ترشيح التجارب التي ترد إلينا من العالم الخارجي، فضلا عن كيفية استخدام هذه الحواس الداخلية، سواء عن قصد أو بدونه، لتحقيق النتائج المرجوة. ينصبّ الأمر كلّهُ على الطريقة التي نتأمّل أو نفكر بها. إنّ الطريقة التي نفكر بها - أيّ التّصوّر و التّخيّل و أنماط الاعتقاد - هي التي تحدّد ما نفعله و ما ننجزه. و على هذا الأساس، يمكننا أن نصف البرمجة اللغوية العصبية مؤقّتا بأنّها: " فنّ و علم التّفوق الفردي."

2) خصائص البرمجة اللغوية العصبية:

تتميّز البرمجة اللغوية العصبية بخصائص معينة تميّزها عن غيرها، رغم أنّها قد تشترك مع العلوم الأخرى في بعض هذه الخصائص، التي نُدرج أهمّها فيما يلي:

1. تتبنّى البرمجة اللغوية العصبية نظرة كليّة: تتبنّى في ذلك رأي الجشطالتية القائل بأنّ: كلّ أجزاء الإنسان مرتبط مع بعضه، و أنّ التّغيّرات التي تحدث في جزء، تنعكس على بقية الأجزاء بأجمعها.

يؤكد هذا الرأي على ضرورة إعطاء اعتبار للنتائج الكلية لأي عملية تغيير؛ فإذا ما أراد فرد أن يغير طريقة حديثه، فإن ذلك قد يغير في طريقة سلوكه و حياته ككل، و هكذا ...

2. **تُرَكِّز على العمليات الذهنية:** على الرغم من أن جزءا كبيرا من البرمجة اللغوية العصبية ينصب على السلوك الظاهر، فإن قدرنا كبيرا من الاهتمام يُوجّه أيضا إلى كيفية تأثير الأفكار على الأداء. و هذا ما جعلها تقوم على الخيال (التصور الذهني)، و تساعد الناس على إحداث تغيير في هذه النواحي، عارضة طرائق لتعديل و تغيير و تصحيح الصور الذهنية، و كذا طرائق تسلسل هذه الصور و الاستراتيجيات التي تقوم عليها. مما يساعد على إحداث تغييرات تؤدي إلى تطوير الحياة.

3. **لا تتعامل البرمجة اللغوية العصبية مع الإنسان على أساس أنه آلة:** هذه الآلية الخالقة في الإنسان، لا تعني أنه آلة، بل إنه يستعمل أحد أجزاء أو مستويات عقله الباطن بطريقة تُماثل الحاسب الآلي في العمل. هذا الأمر يعتمد على الشخص الذي يُغذي العقل الباطن بالمعلومات و التصورات و الأفكار الإيجابية البناءة الصحيحة. إن الاكتشاف الجديد يُبين أن الإنسان يمكنه أن يُركب التجربة، أو بمعنى حرفي، يمكنه خلق التجربة في عقله. هذا يعني أن الجهاز العصبي الإنساني لا يستطيع معرفة الفرق بين الخبرة الحقيقية و المُتخيلة بوضوح و بكل تفاصيلها. الأمر الذي يجعلنا نستفيد من هذا المبدأ في عمليات التغيير و التطوير.

4. **تستفيد من الأنماط اللغوية:** يعني استخدام نماذج لغوية كتقنيات مؤثرة للتفاعل بين الإنسان و نفسه، و كذلك مع الآخرين، و إحداث التغيير. إن الاستفادة من الأنماط اللغوية يُتيح تقنيات قوية للتفاعل مع الناس، بما يُحدث التغيير المطلوب، و لبرمجة اللغوية العصبية قطاعا عريضا من العمليات المتعلقة باللغة و الأنماط القابلة للتطبيق في سياقات متنوعة.

5. **ذات كفاءة، خاصة عند استخلاص قانون قواعد النمذجة:** ترتبط البرمجة اللغوية العصبية بشكل كبير بالمهارات و القدرات الفردية. و بالتالي، فهي ترتبط بشكل جيد مع الاتجاهات الحديثة في التدريب و التطوير. يتمثل أساسها في النمذجة؛ خاصة نمذجة الأدوار أو الوظائف الخاصة بالأشخاص الفاعلين و الفعالين، عن طريق معرفة أي العناصر الأدائية تسهم في نجاحهم (الاستراتيجيات)، و من ثم تدريب الآخرين على الأداء بالأسلوب نفسه، للحصول على النتائج ذاتها.

6. **تتعامل مع التفاصيل الدقيقة:** بالإضافة إلى كونها تتبنى النظرة الكلية، فهي تهتم بالتفاصيل الدقيقة؛ مثال ذلك: الطريقة التي تحلّل بها عناصر محددة في عملية التفكير، مثل: كيفية قيام الناس بعمليات

التفكير و استخدامهم للحوار الداخلي، الاستراتيجيات، النمطيات (أنماط التمثيل الإدراكي لدى الإنسان، كونه يتمثل التفكير على شكل صور أو أصوات أو أحاسيس و مشاعر)، إلى غير ذلك.

تُمكّن البرمجة اللغوية العصبية الناس من تحليل مثل هذه العمليات بطريقة تساعدهم كي يصبحوا أكثر فعالية. أما التعامل مع التفاصيل، فكثيرا ما يساعدهم على الفهم و يجعل من الممكن العمل مع كل عنصر على حدة. إن دراسة التفاصيل، يساعد على الفهم و المحاكاة و التعامل مع كل عنصر، بدلا من الاستغراق في التعامل مع مجموعة متشابكة من الأنشطة في وقت واحد.

7. **تعمل مع العقل الواعي و اللاواعي:** تُعرّف حالة الوعي بشكل عامّ على أنها إدراك المرء لنفسه أو عناصر بيئته. أما حالة اللاوعي، فتُستخدم لحالات مثل: النوم، التخدير، الإغماء و السرحان. يمكن أن تُستخدم أيضا لوصف عمليات ذهنية (خارج نطاق الوعي)، منها: اتباع أسلوب لا يكون المرء واعيا به، التعود على لغة بسبب التعرّض لها و سماعها دون بذل مجهود واعٍ لدراسة الكلمات و الاستجابة لشيء بصورة تلقائية، دون وعي بالسبب الداعي لذلك.

8. **سريعة في عملياتها و نتائجها:** تعتمد على فكرة تسريع التعليم؛ و هو من ملامحها المميزة، أي السرعة في الحصول على النتائج المطلوبة. فرغم تشكيك بعض الناس في مصداقيتها، إلا أنّ اتجاهات التفكير الحديثة تشير إلى أنّ العمليات العقلية تعمل بسرعة. و بالتالي، فإنّ التغيرات داخل الإنسان يمكن أن تتم بسرعة أيضا، و هذا يعارض المذاهب التقليدية، و بشكل خاصّ تلك المتعلقة بالمعالجة اللغوية، التي تشير إلى ضرورة إجراء معالجات طويلة المدى لإحداث التغيير المطلوب.

9. **تحترم العادات و التقاليد:** من الأشياء التي تُميّزها: احترام الآخرين، حيث يُعدّ كل شخص مختلفا. لذلك يجب احترام هذا الاختلاف بين الناس؛ لأننا أحيانا نفترض بأنّ الآخرين يفكرون و يُقررون بنفس أسلوبنا، و عندما نبدأ في التعامل معهم، نكتشف عكس ذلك.

3) الافتراضات الأساسية للبرمجة اللغوية العصبية:

تُعتبر فرضيات البرمجة اللغوية العصبية المبادئ و الموجّهات العامة. و هي الأفكار و المعتقدات المفترضة و المسلّم بصحتها. و التي يمكن تحديد أهمّها كالتالي:

1. **الخريطة ليست هي المنطقة (الواقع):** كما عبّر عن ذلك العالم الرياضي البولندي ألفرد كورزيبسكي Alfred Korzybski في كتابه " العلم و العقل " (1933م)؛ أنّ الناس في الواقع يستجيبون لخريطتهم،

و لا يستجيبون للواقع نفسه، و إلا لما كان هناك اختلاف بين البشر. نستخدم البرمجة اللغوية العصبية في تغيير خريطتنا لتمنحنا فرص اختيار أكثر و أفضل. يقول كورزيبسكي: " إنَّ الخريطة هي إدراكك، بينما المنطقة هي الحياة. " تطرَّق هذا العالم إلى نقطة أساسية، ألا و هي: بتغيّر إدراكك لموقف ما، فإنَّ حياتك تتغيّر معه. لذلك، فإنَّ النَّاس يستجيبون لخبراتهم و ليس للواقع نفسه؛ إذ تعطينا حواسنا و معتقداتنا و خبراتنا السابقة خريطة للعالم، نعمل وفقا لما فيها، و لكنّها أبدا لا تتسم بالدقّة الكاملة، و إلا لكانت مثل الأرض التي تصفها.

تؤكد دراسات الأعصاب أنّ الإنسان يتلقّى ملياري معلومة في الثانية، بينما عقلنا الواعي لا يتمكّن سوى من استقطاب و التعامل مع خمسة إلى تسعة معلومات. يعني أنّه يقوم بعملية ترشيح لها. هذه المرشحات المتمثلة في القيم، المعتقدات، التجارب، الخبرات، المخزون الثقافي و الاجتماعي. يعني هذا المبدأ أنّ ما يتشكّل في الذّهن من أشياء هو أقلّ بكثير من صورته في الواقع، و هو ينعكس في أذهاننا تبعا لمؤثرات معينة استقبلنا بها الأشياء، كاللغة و الحواس و العادات و التقاليد. و لا يعني هذا المبدأ أنّ الصّورة في الذّهن مختلفة عنها في الواقع، و لكنّها تقلّ عنها بحكم أنّ ما يصل لأذهاننا من معلومات يكون قاصرا و غير مكتمل، بسبب قصورٍ في عوامل إيصال المعلومات.

كتب المؤسس الأوّل للبرمجة اللغوية العصبية ريتشارد باندلر في المجلد الأوّل من كتابه بنية السّحر The structure of magic قائلا: " إنّنا كبشر لا نتفاعل مباشرة مع العالم، بل يخلق كلّ منا صورة تمثيلية للعالم الذي نحيا فيه؛ بمعنى أنّنا نضع خطة أو نموذجا نستخدمه لتكوين سلوكنا. إنّ ما يُحدّد تصوّرنا للعالم إلى درجة كبيرة، هو الشّكل الذي ستكون عليه تجربتنا فيه، و كيف سننظر له، و ما الخيارات المتاحة لنا بينما نعيش فيه. " و قد فسّر هذه التركيبة للخريطة الذهنية كما يلي: " إنّ الإدراك و الخبرة عمليتان نشيقتان و ليستا غير فاعلتين. إنّنا جميعا نكوّن تجربتنا الشخصية من تأثيرات العالم الخارجي. و السّبب وراء أنّنا لا ننتهي لنفس التّموذج أنّ تجربتنا تحكمها بعض القيود: قيود جهازنا العصبي الشّخصي (قيود عصبية)، و قيود المجتمعات التي نعمل فيها (قيود اجتماعية)، و قيود التاريخ الفريد لكلّ شخص (قيود شخصية). " يمكننا شرح هذه القيود بإيجاز كما يلي:

- القيود العصبية: إنّنا نستقي معلوماتنا من العالم الخارجي عن طريق مدخلات خمسة، و هي القنوات الحسية المرئية، السّمعية، الحسية الحركية (اللمس، الشّم، التذوّق). كلّ حاسة لها نفس النّقل الذي للأخرى، إلا أنّنا نُفضّل واحدة أو اثنتين عن الباقي. و هذا ما يُعرّف بالفضيل الحسي أو نظام الحسّ المفضّل.

- القيود الاجتماعية: نخضع كأفراد في مجتمع معين إلى عدد من المرشحات المنق عليها، أهمها اللغة التي وُلدنا و نحن نتكلمها. فكلمًا كانت لغتنا محدّدة و مميّزة، و كالمّا كنّا قادرين على تحديد الفوارق، كانت تجربتنا أثري. و هذا هو المفهوم الأساسي لممارسة البرمجة اللغوية العصبية.

- القيود الشخصية: كما هو ظاهر من الاسم، فإنّ الفئة الثالثة من القيود تنشأ من تجربتنا الشخصية. لقد ولدنا جميعا داخل مجموعة معيّنة من الظروف، و في مراحل نموّنا، نواجه كمّا متزايدا من الخبرات، تؤدّي بدورها إلى ميلنا لأشياء بعينها و عدم حبنا لأشياء أخرى. هذا إضافة إلى دور العادات، القوانين، المعتقدات و القيم في ذلك. و يمكن أن تصبح الخطة التي نصنعها من هذه الأشياء ثريّة و مفيدة، أو عقيمة و هدامة. و ما لم نفهم كيف نخلق عالمنا الشخصي، فسنظلّ نحيا في حيرة و ألم.

2. **العقل و الجسم جزء من نظام واحد:** ممّا لا شكّ فيه أنّ هناك ترابطا وثيقا بين ما نقوم به بأجسادنا و عقولنا. العقل يؤثّر في الجسم، و الجسم يؤثّر في العقل. كما أنّ أيّ تغيير في أيّ منهما يؤثّر في الآخر تأثيرا مباشرا. إنّ الأفكار و الحالات الذهنية التي يمرّ بها الإنسان، تنعكس على تعبيرات وجهه و كذلك على فيزيولوجيته و تحركات جسده. و بالتالي، فإنّ التمثيل الداخلي أو الاتصال الذاتي سيؤثّر على التّعبيرات الوجهية و الحركات الجسدية، و منه سيؤثّر على الأحاسيس و المشاعر. و إنّ إدراك ذلك، سيجعل الإنسان متحكّما في حالته العاطفية.

3. **الشخص الذي لديه تنوع في سلوكه، يستطيع السيطرة على نفسه و التأثير على الآخرين:** تُعتبر هذه الفرضية الأكثر إثارة للتّفاؤل، و هي توصي بأنّ هناك دائما خيارات متاحة للأشخاص في شتى المواقف، و أنّه إذا لم ننجح فيما نقوم به الآن، فإنّ هناك خيارات أخرى يمكن الاستفادة منها. لقد طوّر هذه الفرضية ستيفن كوفي Steven R. Covey معتبرا بأننا يمكن أن نسيطر على حياتنا و أحداثها بنسبة 80%، و ذلك من خلال المرونة و التّحكّم في ردود الأفعال؛ فالمرونة تساعد على التّكيف الإيجابي مع الأحوال و المواقف، و هي مفتاح الفاعلية.

هناك حكمة تقول: " إن واصلت دائما فعل ما دأبت على فعله، فستحصل دائما على ما اعتدت الحصول عليه. " فإذا قمت بتنوع ما تؤدّيه حتى تصل إلى تحقيق ما تريد، فإنّك تصبح أكثر فاعلية، ممّا لو كنت مستمرا في اتباع سلوك معين لا يؤدّي لتحقيق النتائج المرجوة. إنّ الشخص الذي لديه مرونة كبيرة في سلوكه، هو الذي يسيطر على الآخرين و يؤثّر فيهم أكثر من غيره. لذلك يجب أن يُنوع الشخص سلوكه حتّى يُحقّق ما يريد.

4. السلوك الحالي للفرد يُمَثَّل أفضل خيار متاح لديه: الواقع المؤكَّد كلياً هو أنّ ما يفعله الناس هو محصّلة أو نتيجة لقيمهم و معتقداتهم و تجاربهم المتراكمة حتّى تاريخ ما من أعمارهم. كما أنّ تلك المعرفة، هي أساس سلوكهم. عندما تكون أمام الفرد عدّة خيارات، فإنّه يختار أفضلها بالنسبة له. و لكي يتمّ تغيير سلوك غير مناسب، يجب تزويد الشّخص بخيارات سلوكيّة أفضل منه.

5. لدى الناس كلّ حالات التّمكّن التي يحتاجونها لإجراء التّغيير الذي يريدونه: لكلّ شخص مخزون داخليّ ضخم من القدرات و المواهب. و بالتّالي، فإنّ الإنجاز الحقيقي هو أن تستدعي لكلّ موقف ما يناسبه من الإمكانيّات الكامنة بما يتجاوز العناصر الخارجيّة. يكمن دور الشّخص في إيجاد حالات التّمكّن هذه و استخدامها بالطريقة المناسبة؛ و هذا يعني بأنّ حالات التّمكّن موجودة سلفاً، و لا يحتاج إلى البحث عنها ليحلّ مشكلاته بها، فما عليه إلا أن يكتشفها بداخله و يستفيد منها.

إنّ الكثير ممّا يحدّ من قدراته بسبب تصوّره لحجم هذه القدرات، ثمّ يُفاجأ بعد ذلك بكمّ ما يمكنه إنجازه. هذه الفرضيّة تؤكّد بأنّ كلّ شخص يمكن أن يُغيّر من نفسه أو يحقّق النّتائج التي يتطلّع إليها باستغلال بحر المصادر الداخليّة الذي يملكه فعلاً بداخله، و الذي تشكّل على مدى حياته من خلال الخبرات التي خاضها. إنّ كلّ ما يحتاجه الإنسان هو الوصول إلى هذه المصادر في الوقت و المكان المناسبين. و بالتّالي، فإنّه لا يوجد أشخاص يتّسمون بعدم التّمكّن أو انعدام الموارد، و لكن توجد فقط حالات ذهنيّة من عدم التّمكّن.

6. يكمن معنى الاتّصال في الاستجابة أو ردّ الفعل تجاهه: ذلك أنّ الرّسالة التي نعدم إلى توصيلها، قد لا تصل دائماً إلى المتلقّي بنفس المعنى الذي نقصده. إنّ ما يبدو مقبولاً وفق خريطة، قد لا يبدو كذلك بالنسبة للآخرين.

يقوم الفرد في العمليّة الاتّصاليّة بنقل معلومات معيّنة للشّخص الآخر، يريد منه الاشتراك معه في معناها؛ فلا يجب على المتّصل النّاجح - في هذه الحالة - أن يعتقد بأنّ مهمّته انتهت بمجرد أن ينقل فكرته للطرف الثّاني، بل يجب الاعتماد هنا على فهم الآخر للاتّصال؛ لأنّه قد يكون هناك اختلاف بين مدلول و معنى الاتّصال لدى المتّصل، و فهم المتلقّي له. إذا لم يحصل المتّصل على الإجابة التي يريدها من المتلقّي، عليه أن يُغيّر أسلوبه في الاتّصال، حتّى يُحقّق هدفه.

إن لم ينجح التّواصل في إحداث النّتيجة المرجوّة، فإنّنا نميل - عادةً - إلى إلقاء اللّوم على الآخر. و بالعودة إلى المجاز الذي استخدمناه سابقاً، فإنّنا بذلك نفترض أنّ خريطة الشّخص الآخر؛ لذلك فإنّ الرّسالة التي نقلها للآخرين - على بساطتها و وضوحها - تكشف عن هذا الاعتقاد

الباطل. و بالإضافة إلى الرسالة الأساسية، فإن نبرة صوتنا و لغة جسدنا يمكن أن تكشفنا عن مشاعرنا و طريقتنا في التفكير و معتقداتنا (خريبتنا الشخصية). كل هذا يُشكّل جزءاً من أيّ تواصل. لذا، فإنه من غير المثير للدهشة أن نصل إلى هذه الدرجة من سوء الفهم و انقطاع التواصل. و لكنّ التفكير الذي نبذله في طريقة التواصل، هو استثمار في ذاته؛ لأننا نتعلم من خلال (المردود السلبي)؛ و هو ما سيعود علينا بالنفع و الفائدة في المستقبل. لذا يجب أن نكون على استعداد للتغيير. فإن واصلنا عملاً دأبنا على إنجازه، سنظلّ نحصل على النتيجة نفسها التي طالما حصلنا عليها.

7. إذا كان شيء ممكن لشخص ما، فمن الممكن لأيّ شخص أن يتعلم كيف يعمل الشيء ذاته: إن هذا لا يعني أنّ كلّ شخص يستطيع أن يكون بطلاً أولمبياً أو جراح مخّ و أعصاب أو فنان؛ إنّما يعني ببساطة، أنّ هذا الأمر الذي استطاع شخص ما أن يقوم به، يُحتمل أن يتمكن شخص آخر منه في ظلّ توافر كلّ الموارد الملائمة. إنّ هذا الافتراض من شأنه أن يُشجّع الأفراد على تحسين أدائهم ليتجاوزوا كلّ الحدود التي وضعوها لأنفسهم من قبل، معتقدين أنّ أداءهم لن يتجاوزها. إذا استطاع الآخرون أداء سلوك معيّن، فهذا يعني بأنني أيضاً أستطيع ذلك. تُسمّى عملية تحديد كيفية قيامهم بأداء هذا السلوك بعملية النمذجة؛ و هي العملية التي قامت عليها البرمجة اللغوية العصبية منذ بدايتها. من الممكن نمذجة ذلك الفعل و تعليمه للآخرين؛ و هكذا يمكن لكلّ شخص أن يتعلم كيف يُحرز نتائج أفضل بطريقته الخاصة، و لا يعني ذلك أن تُصبح صورة مستنسخة من هذا النموذج أو القدوة، و إنّما تتعلم منه فحسب. قال الإمبراطور الروماني ماركوس أورليوس: " لا تعتقد أنّ ما هو صعب عليك يعجز أيّ إنسان عن عمله. إذا كان شيء في استطاع إنسان، فاعتبر هذا الشيء في متناولك أيضاً. "

8. ليس هناك فشل، بل أخذ عِبَر و استفادة من الأخطاء: عندما لا ينجح الشخص في تحقيق هدف ما، فهذا لا يعني بأنّه قد فشل، بل يعني أنّه اتّبع أسلوباً غير مناسب؛ لذلك لا بدّ من التّنوُّع في السلوك. تؤكّد البرمجة اللغوية العصبية بأنّه لا يوجد أحد مُخطئ أو فاشل؛ إنّ الجميع يُنفذ استراتيجيته بإتقان، غير أنّ الاستراتيجية قد تكون مصمّمة بشكل سيئ و غير فعّال، لذلك ينبغي التّحقّق منها و من طريقة أدائها، بحيث يمكن تغييرها إلى شيء أكثر نفعاً و جاذبيّة.