

Уэнди Салливан и Джуди Рэз

Чистый язык
и
Символическое моделирование
Эффективный коучинг через метафоры

Эта книга посвящена памяти Дэвида Гроува, создателя «чистого языка», творческого гения и экстраординарного целителя.

Москва
2012

Уэнди Салливан, Джуди Рэз

Чистый язык и символическое моделирование. Эффективный коучинг через метафоры/ Пер. с англ.

Чистый язык и Символическое моделирование (ЧЯ и СиМ) – новая, совершенно уникальная методика работы с переживаниями, приводящая к поразительно глубокому и чистому осознанию самых сокровенных и никакими другими методиками не обнаруживаемых слоев сознания и подсознания.

Ее можно использовать в работе с другими или самостоятельно в самых разных областях жизни – в саморазвитии, самопрояснении, психотерапии, коучинге, бизнесе, управлении, отношениях, командообразовании и так далее. Список применений ЧЯ и СиМ растет с каждым днем...

И каждое осознание, каждое новое понимание будет выработано вами исключительно на основе своего собственного опыта и своих собственных переживаний, а не чужой навязанной модели – СиМ помогает каждому смоделировать свое собственное решение своего уникального запроса.

СиМ позволяет человеку обнаружить скрытые в нем ресурсы, что подтверждает опыт сотен людей, прошедших тренинги по СиМ и освоивших эту методику.

Книга предназначена:

- Всем желающим получить новейший мощный инструмент самосовершенствования и самопроработки!
- Всем, кто устал искать «технику, которая бы подходила мне лично» или пытаться создавать ее самостоятельно!
- Всем, кто до сих пор думал, что такого не бывает!

Переводчик Олег Матвеев

Оригинальное название

Wendy Sullivan and Judy Rees

Clean Language. Revealing Metaphors and Opening Minds

© Wendy Sullivan and Judy Rees, 2008

© Олег Матвеев, авторизованный перевод, 2012

Содержание

Отзывы о «чистом языке»

Предисловие

Введение

О нас

О «чистом подходе»

Об этой книге

Наша впечатляющая история

Глава 1. Начинаем

Процесс использования «чистого языка»

Стремитесь к чему-то хорошему

Упражнение. Практика использования первых двух вопросов

Глава 2. Классные вопросы!

Упражнение. Самый лучший совет

Как быть «чистым»

Когда нужно использовать «чистый подход»

Когда не стоит придерживаться «чистого подхода»

Вопросы «чистого языка»: получение имени и адреса

Упражнение. Подумайте о «цветке»

Упражнение. Получение имён и адресов

Заполнение пробелов

Как задавать вопросы названия и адреса

Пример протокола сессии. Сильный, но гибкий, уверенный

Упражнение. Самое лучшее слушание

Глава 3. Волшебство метафоры

Упражнение. Монетки

Метафоры в языке

Упражнение. Можете ли вы выполнить эти действия?

Упражнение. Настройка на метафору

Революция в метафорах

Обычные метафоры

Метафоры и «чистый подход»

Метафоры и общение

Метафоры, которыми стоит делиться

Упражнение. Название и адреса метафор

Глава 4. Тонкое направление внимания

Как происходит беседа

Упражнение. Игра в правду

Проверка предположений

Различные реальности

Упражнение. Замечать различные реальности

Более безопасное предположение

Пример протокола сессии. Что-то блокирует мой путь к цели

Управление вниманием

Упражнение. Настройка

12 советов о том, как научиться лучше слушать

Как успокоить внутренний диалог

Проверка

Глава 5. Развивающие вопросы

Типы вопросов «чистого языка»

Развивающие вопросы

Проявление символов с помощью свойств, местоположений и взаимоотношений

Вопросы названия и адреса

Пример протокола сессии. Пузырьки шампанского

Пример протокола сессии. Сверхмедленное движение

Вопросы «запроса метафоры»

Вопросы «взаимоотношений между символами»

Упражнение. Практика с развивающими вопросами

Глава 6. Вопросы последовательности, источника и намерения

Вопросы последовательности

Вопрос об источнике

Пример протокола сессии. Ясность

Вопросы намерения

Пример протокола сессии. Покорение Эвереста

12 базовых вопросов «чистого языка» и их предназначение

Упражнение. Случайные вопросы «чистого языка»

Глава 7. Моделирование в «чистом подходе»

Что такое моделирование

Как моделировать «чистым способом»

Упражнение. Построение модели

Преимущества моделирования с использованием «чистого подхода» и метафор

Применение «чистого подхода» в моделировании

«Я не знал, что я это делал»

Глава 8. Преобразование метафор

Как работает «чистый» ведущий

Некоторые важные моменты относительно изменений

Глава 9. Созревшие изменения

Как заниматься «созреванием» изменений

Пример протокола сессии. Оно становится кораблём

Глава 10. Собираем всё нужное для самостоятельной работы

Упражнения по самомоделированию

Упражнение 1. Когда вам удастся учиться лучше всего, на что это похоже?

Шаг 1. Обнаружьте свою метафору (5 мин)

Шаг 2. Проявите свойства этой метафоры (10 мин)

Шаг 3. Найдите последовательность в своей метафоре (около 7 мин)

Шаг 4. Выясните, какие условия необходимы для получения доступа к состоянию, способствующему наилучшему обучению (столько времени, сколько нужно)

Шаг 5. Нарисуйте то, что вы теперь знаете (несколько минут)

Упражнение 2. Достижение «чистого» изменения

Шаг 1. Построить мечту

Шаг 2. Проявить желаемое состояние

Шаг 3. Запросить метафору

- Шаг 4. Проявить метафору желаемого состояния
- Шаг 4а. Поработать над «созреванием» нужных изменений
- Шаг 5. Проверка последовательности и источника
- Шаг 6. Что должно произойти?
- Шаг 7. Приготовиться к действию

Что дальше?

Упражнение. Практиковать, практиковать, практиковать

Пример протокола сессии. Воздушный шар

Глава 11. Более точное направление внимания

Полный синтаксис

Упражнение. Полный синтаксис

Сокращённый синтаксис

«И», а не «так»

Упражнение. Использование случайных вопросов и полного синтаксиса

Обратное отслеживание

Пример протокола сессии. Метафора для сердца

Использование указательного местоимения «это»

Расширение и сужение поля зрения

Сужение поля зрения

Пример протокола сессии с сужением поля зрения. Метафора для сердца (продолжение)

Расширение поля зрения

Пример протокола сессии с расширением поля зрения. Метафора для сердца (продолжение)

Завершение сессии «чистого языка»

Домашнее задание

Упражнение. Исследование значимых символов

Глава 12. За пределы слов. Пространство

Начало сессии «чистого языка»

Упражнение. Ваше лучшее место

Пространственные метафоры в языке

Упражнение. Музыкальное пространство

Пространство сессии «чистого языка»

Визуальный контакт

Жесты и другие невербальные сигналы

Упражнение. Отмечаем невербальные проявления

Из карты в пространство

Преобразование чувства в метафору

Шаг 1. Где находится это чувство?

Шаг 2. Какими качествами обладает это чувство?

Шаг 3. Проявите метафору для этого чувства

Пример протокола сессии. Спокойствие

Упражнение. Преобразование чувства в метафору

Разыгрывание метафоры

Упражнение. Разыгрывание своей метафоры

«Чистое» пространство и проявленное знание

Глава 13. Часто задаваемые вопросы

Упражнение. Использование модели светофора
Упражнение. Обнаружение шаблонов в метафорических картах
Упражнение. Экспериментирование со стратегиями запоминания
Упражнение. Использование специализированных вопросов

Глава 14. Где ещё можно использовать «чистый подход»

Использование «чистого подхода» в беседе
Упражнение. Вопросы «чистого языка» в обычной беседе
Пример протокола беседы. Приготовление к празднику
«Чистый», «чистоватый» и материал
Пример протокола сессии. *Rodents.com*
Структура «чистой» беседы
Пример протокола сессии. Обзор эффективности
Использование «чистого подхода» в работе с группами

Глава 15. «Чистые» истории успеха

Руководство проектом в фармацевтической компании
Метафорический набор персонала
Пример из бизнеса. Успешный коммивояжёр и сборщик пожертвований
Вопрос доверия в голландской полиции
Руководители учатся на «чистых» мотиваторов
Очищение после конфликта
Быстрое создание команды
Прояснение в Уайтхолле
Развитие лидерской команды
Моделирование хорошей клинической практики
«Чистый» коучинг устраивает «бурю» среди высшего руководства

Глава 16. Следующие шаги

Постоянно практикуйтесь
Проработка протоколов
Читайте, слушайте и смотрите
Посещайте (или организуйте) клубные занятия
Пройдите базовый тренинг
Углубленное обучение «чистому подходу»

Приложения

Приложение 1. Базовые вопросы «чистого языка»
Приложение 2. Специализированные вопросы «чистого языка»

Отзывы о «Чистом языке»

«"И что происходит тогда?"... Основываясь на блестящих и оригинальных идеях Дэвида Гроува (David Grove), Уэнди Салливан (Wendy Sullivan) и Джуди Рэз (Judy Rees) делятся с нами своим собственным профессиональным опытом, предлагая читателю бесценные данные, заставляющие глубоко задуматься и иначе взглянуть на привычные убеждения, мысли и решения, принимаемые людьми в бизнесе и личностном развитии».

Сей Дэвис Линн (Ceï Davies Linn),
бывшая жена и партнёр Дэвида Гроува

«Замечательное, хорошо продуманное, легко читаемое и прекрасно структурированное руководство, которое начинается с основ и заканчивается достаточно продвинутыми техниками. Оно дает четкое представление о базовых принципах "чистого подхода", подкрепляя их практическими упражнениями и убедительными примерами из реальной жизни. Многие годы я тесно сотрудничал с Дэвидом Гроувом и знаю, что он, без сомнения, одобрил бы столь исчерпывающее и ясное представление своей ранней работы в данной книге. Некоторые вопросы Уэнди и Джуди даже расширили. Я поздравляю их с этой книгой. Это бесценный вклад в дело, начатое Гроувом».

Филип Харланд (Philip Harland),
психотерапевт

«На рубеже тысячелетий Пенни и Джеймс своей книгой "Метафоры в уме" ("Metaphors in Mind"), объяснили нам, что такое "чистый подход". Теперь, в 2010 году, Уэнди Салливан и Джуди Рэз преподнесли нам следующий кубок, из которого стоит испить.

Знакомство с "чистым языком" стоит начинать именно с этой книги. Обладая таким ресурсом, участники семинаров и тренингов, а также клиенты по всему миру, получив базовые знания, смогут эффективно и профессионально использовать теорию и практику "чистого языка".

Начиная с самых основ и выполняя простые, легко осваиваемые упражнения, читатели учатся использовать эту мощную технику и испытывают на себе ее конкретные нюансы. И по мере того как они будут пить из этого кубка, глубина и уровень понимания ими "чистого языка" достигнет такого уровня, что они смогут помочь и самим себе, и другим людям изменить жизнь.

Я хотел бы поздравить Уэнди и Джуди с этой прекрасной работой. Отлично!»

Мэтью Хадсон (Matthew Hudson), ведущий по «чистому языку» и
«проявленному знанию», бывший помощник Дэвида Гроува,
www.powerofsix.com

«"Чистый язык" является одним из фундаментальных инструментов, доступных в НЛП и коучинге. Эта книга отличается предельной ясностью

изложения и делает “чистый язык” доступным самому широкому кругу читателей. Этот труд следует использовать как Библию коммуникатора».

Тоби МакКартни (Toby McCartney), WestOne Training,
автор книги «Овладение памятью» (Mastering Memory)

«Данная работа призвана изменить наше понимание языка и смысла. Прочитав книгу “Чистый язык и символическое моделирование”, начинаешь понимать, что слова и метафоры, которые казались такими незначительными вчера, сегодня и завтра становятся важнейшим инструментом для выживания».

Журнал «Сайкологист» (Psychologist Magazine)

«В своей прекрасной книге “Чистый язык и символическое моделирование” Уэнди Салливан и Джуди Рэз дают глубокое и при этом очень понятное описание пути к пониманию метафорической природы человеческих восприятий и к развитию серьёзных навыков работы в области личных метафор.

Хотя у меня и не возникало сомнений относительно того, что данный предмет будет изложен здесь мастерски и подробно, я всё-таки не думал, что эта книга станет настолько ясным и доступным объяснением роли метафор в нашем восприятии. Уэнди и Джуди представляют материал таким образом, что он легко понимаем; в нем сосредоточены все те осознания и озарения, которые в противном случае читателю пришлось бы собирать по крупицам из различных источников.

Конечно, ядром этой книги является применение вопросов “чистого языка”. Здесь даётся множество упражнений для развития интуитивного понимания, объясняющих, какие вопросы задавать, когда и с какой целью. Если вы хотели узнать, что такое “чистый подход” и как его можно использовать, или вы уже имеете некоторое представление об этой замечательной и мощной технике, книга Уэнди и Джуди откроет вам новые глубины видения, освоения навыков и эффективности».

Джеми Сمارт (Jamie Smart),
лицензированный тренер НЛП (нейролингвистическое программирование),
генеральный директор Салад (CEO of Salad)

«С книгой “Чистый язык и символическое моделирование” наконец-то становишься взрослым. Начиная с чёткого определения этого понятия в первой главе, продолжая с помощью множества примеров “чистого общения” и упражнений, которые доносят до вас суть этого подхода, и заканчивая информативными историями и приложениями в самом конце, данная книга ненавязчиво побуждает вас переворачивать страницу за страницей. А когда вы доходите до самых сложных технических вопросов в главе 5, то оказываетесь вовлеченным в этот материал и готовы уделить ему всё свое внимание. Практикующие специалисты (терапевты, психологи и коучи) имеют шанс уяснить то, почему работа с людьми над созданием их собственных

метафор гораздо эффективнее проведения директивных визуализаций и разного рода сценариев, а также узнать, как такую работу осуществлять. Руководители смогут извлечь огромную пользу из знаний о бесценном использовании “чистого языка” во время деловых встреч с коллегами, персоналом, с покупателями, а также при любом другом взаимодействии в повседневной жизни. Эту книгу должен прочесть каждый, кто осознаёт необходимость применения эффективных коммуникаций или интересуется ими».

Кэрол Уилсон (Carol Wilson),
создатель совместно с Дэвидом Гроувом сайта www.cleancoaching.com

Предисловие

Наше понимание человека постоянно меняется. По словам Стивена Пинкера (Steven Pinker) и многих других учёных, занимающихся когнитивной психологией, *«суть мышления»* в основе своей является метафорической. Уже давным-давно мы не считаем метафору лишь элементом поэзии и прозы, уже давным-давно мы не считаем, что метафора — это некая фигура речи, и уже давным-давно мы не считаем, что абстрактные концепции — это способ познания людьми окружающего мира. Почему? Потому что метафора глубоко встроена в язык и является существенной особенностью языка и мышления человека. Осознанно или неосознанно, но мы сильно сдобриваем свою повседневную речь метафорами, произнося их каждую минуту.

Мы не способны думать, размышлять или взаимодействовать без метафор. Задумайтесь на секунду об Интернете. Как бы мы могли понять, что это такое, если бы не использовали такие метафоры, как *«всемирная паутина»* с её *«страницами, ссылками, домашними страницами, навигацией вперёд и назад, всплывающими окнами и выпадающими меню»*? Чем сложнее становится мир, тем больше мы нуждаемся в заземлении своих идей в виде конкретных воплощённых метафор.

Медленно, но верно люди, занимающиеся психологией, образованием, здравоохранением и особенно бизнесом, начинают осознавать важность метафор. В качестве примеров можно привести основополагающие труды Гарета Моргана (Gareth Morgan) *«Образы организации»* (Images of Organization, 1986) и *«Воображение»* (Imagination, 1993). Совсем недавно Эн Миллер (Anne Miller) написала книгу *«Продавая метафорически»* (Metaphorically Selling, 2004). Заметим, что эти книги фокусируются на метафорах консультанта или продавца. В противоположность этому, Джеральд и Линдси Зальтман (Gerald and Lindsay Zaltman) написали книгу *«Метафория маркетинга»* (Marketing Metaphoria, 2008), объяснив в ней то, каким образом метафоры потребителя не менее существенно влияют на продажи. Книга Джеймса Гири (James Geary) *«Я другой: тайная жизнь метафоры»* (I Is An Other: The Secret Life of Metaphor) продолжает эту тему, показывая то, как метафоры работают во всех сферах нашей личной, профессиональной и общественной жизни.

Значимость метафоры исследуют учёные, занимающиеся когнитивной лингвистикой. Дополнительное развитие эта область получила после выхода книги Джорджа Лакоффа (George Lakoff) и Марка Джонсона (Mark Johnson) *«Метафоры, которыми мы живём»* (Metaphors We Live By) в 1980 г. Почти в то же самое время новозеландский практикующий психолог-консультант Дэвид Гроув (David Grove) занялся исследованиями в области коррекции психики клиентов, используя их собственные метафоры. Дэвид Гроув обратил внимание на то, что его клиенты постоянно использовали метафоры для описания своих болезненных состояний, травмирующих воспоминаний и глубинных переживаний по поводу своего «я». Он открыл, что метафоры после тщательного изучения очень быстро становятся идиосинкразическими,

поскольку в них проявляются элементы и смыслы, которые применимы только к данному конкретному индивидууму. Более того, Гроув заметил, что метафоры каждого индивидуума обладают структурой и внутренней логикой, которая остаётся связной и устойчивой по прошествии длительного времени. Можно сказать, что люди не обладают метафорой, а как будто являются своей метафорой. И когда эти метафоры изменяются, люди тоже изменяются.

Гроув столкнулся с головоломкой. Если язык настолько метафоричен по своей сути, как же тогда можно работать с метафорами других людей, не привнося в общение свои собственные? Его решение этой задачи, «чистый язык», представляет собой блестящую инновацию. Простой набор вопросов, в которых используются только базовые элементы человеческого восприятия: пространство, событие, категория, свойство и намерение. Сочетание «чистого языка» с порождёнными клиентом метафорами останется в истории как один из важнейших вкладов Гроува в психологию.

Ранние идеи Гроува были опубликованы в книге «Работа с травмирующими воспоминаниями: метафоры и символы в психотерапии» (Resolving Traumatic Memories: Metaphors and Symbols in Psychotherapy, 1989). В основу этой книги легли записи разговоров с клиентами, отредактированных Бейзилом Панцером (Basil Panzer). И только через 11 лет мы опубликовали свою работу в этой области «Метафоры в уме: трансформация через символическое моделирование» (Metaphors in Mind: Transformation through Symbolic Modelling, 2000). Более четверти века прошло с тех пор, как Гроув отправился в своё творческое путешествие, и довольно удивительно, что книга Уэнди Салливан и Джуди Рэз – всего лишь третья в этом инновационном направлении.

Книга «Чистый язык и символическое моделирование» чётко и ясно показывает, что «чистый подход» имеет непосредственную ценность не только для терапевтов и коучей, но также подходит и для общения: родителей – с детьми, учителя – с учениками, менеджера – с персоналом, врача – с пациентом, исследователя – с субъектом изучения. «Чистый подход» незаменим на командных встречах, в организационном развитии и многих других областях деятельности. Попутно читатель также осознаёт, каким образом его собственные предпосылки и намерения влияют на те системы, в которых он обитает, работает и играет.

Эта книга отражает все возрастающий интерес к применению и исследованию метафор. Мы аплодируем готовности Уэнди и Джуди сделать эту работу доступной более широкому кругу интересующихся с помощью публикации такой практической книги.

Джеймс Лоули и Пенни Томпкинс (James Lawley and Penny Tompkins),
июль 2008

Предисловие к русскому изданию

Если вы терапевт, учитель, врач или менеджер – что вы делаете в том случае, когда ваш клиент, студент, пациент или коллега говорит что-то вроде: «У меня ощущение, что я пытаюсь головой пробить кирпичную стенку» или «Я так завелся, что меня понесло» или «На меня валятся неприятности одна за другой, без перерыва»? Осознаете ли вы метафорическую природу его способа описания ситуации?

Может быть, вы начинаете осознанно или неосознанно вводить свои собственные метафоры? «Зачем ты сам себя за это казнишь, я не пойму?» или «Да, я вижу, ты здорово перегрузился» или «И как ты себя от этого чувствуешь?».

А пробовали ли вы воспринимать эти метафоры как реальное описание способа существования человека в мире и задавать вопросы, которые соответствуют логике этой информации? «И есть ли что-то еще об этой кирпичной стене?» или «И когда ты завелся, это было как что?» или «Куда конкретно на тебя они валятся?».

Символическое моделирование (сокращенно «СиМ») – это интереснейшая технология, вовлекающая в работу внутреннее пространство клиента, которое проявляет себя в виде символов и психоактивных метафор и позволяет в полном смысле прочувствовать и понять значение известной фразы «Все ответы находятся внутри вас».

Отличие СиМ от других методик в том, что практически всегда при работе с другими методиками, некий посторонний человек (консультант, тренер или автор книги) говорит нам о том, как устроен мир, мы или наша проблема, и дает советы, иногда даже указывая, что нам надо делать, и привлекая наше внимание – в первую очередь к тому, что в нас есть что-то неправильное... Но другой человек на самом деле не может знать, как устроено наше восприятие реальности, что есть в нашей внутренней Вселенной. Он делает свои выводы, исходя лишь из собственной модели реальности, верной для него. Иногда после таких консультаций что-то становится понятней, но легче почему-то не становится.

Наверняка вы сталкивались с ситуацией, когда, начиная изучать очередную многообещающую методику работы над собой, сначала испытываешь радость и надежду, что это именно то, что искал, а потом через некоторое время доходишь до момента, когда либо техника не так хорошо работает, как обещалось, либо она надоедает, либо результаты временные и потом все возвращается на круги своя. Вряд ли кого-то книга «Как стать счастливым» или «Как разбогатеть» сделала счастливым или богатым. Так происходит потому, что используя технику, разработанную другим человеком, мы используем его модель реальности, а так как каждый из нас живет в собственной Вселенной, то теория одного человека, помогая ее изобретателю, может не помочь или даже навредить другому.

Ни до, ни после СиМа не было еще придумано технологии, настолько бережно обращающейся с тем, что каждый человек носит внутри себя, настолько побуждающей к трансформации, к росту осознанности, к пониманию скрытых от аналитического ума тайных связей и уроков, которые мы преподносим себе сами.

В Символическом моделировании используются две технологии.

Первая из них, «чистый язык» – техника для задавания вопросов и активного слушания без интерпретаций и советов. Во время использования техники для изменений, клиент полностью является автором процесса и его результатов. Можно сказать, что чистый язык – это язык, на котором мы можем поговорить с нашей Душой, которая, как известно, частичка Бога. Именно его применение превращает работу с внутренним пространством человека в увлекательное путешествие по метафорическому ландшафту, полному открытий и озарений.

Чистый язык является чрезвычайно мощным инструментом исследования, развития и выявления метафор, которые мы все используем естественным образом во время общения. Изучение чистого языка улучшит вашу способность слушать и выявлять неосознаваемые модели поведения. Ваши клиенты заметят разницу в вашей работе с ними: «Впервые я почувствовал, что меня слушают» – будет их обычной реакцией.

Хотя чистый язык исходно был разработан для терапевтической работы с метафорами и символами клиентов, в наше время он используется в общении в десятках других областей – исследователями, преподавателями, менеджерами, консультантами, врачами, целителями и множеством других людей.

Вторая технология – это собственно само *Символическое моделирование*. Символическое моделирование – завершенная система, помогающая клиентам эффективно менять себя, используя чистый язык и метафоры. Символическое моделирование было создано Пенни Томпкинс и Джеймсом Лоули и включает в себя идеи из системного мышления, когнитивной лингвистики и НЛП.

Во время процесса СИМ вмешательство ведущего в то путешествие, в которое отправляется клиент, применяющий Символическое моделирование, сводится к минимуму. Озарения и открытия, понимания и уроки, осознания и трансформация, катарсис и освобождение – всё это происходит естественным для клиента образом, без «насилованных» инструкций со стороны ведущего, без его советов, вмешательств, давления и доминирования. Минимальное вмешательство ведущего во внутренние процессы клиента обеспечивает максимальную экологичность технологии, то есть вы самостоятельно отслеживаете, оцениваете и меняете свои глубинные установки на те, которые вы сами для себя считаете более привлекательными или полезными.

Вы действительно просто *открываете Себя*, свое Истинное «Я», исследуете то пространство внутри, которое до сих пор было скрыто от вашего внимания. А ведь именно там, в глубинах своей души, в виде поразительных, ужасных и

прекрасных метафор, глубоких и значимых для вас символов, понятных только вам, вы носите все свои ответы и откровения.

СиМ идеально подходит для личностного развития, прояснения своих целей, формированию желаемых качеств характера, улучшения отношений с окружающими и самим собой, работы с символами (такими, как «в моей голове звучит голос матери, которая меня упрекает» или «внутри я все еще маленькая девочка, которая ждет принца»), работы с ограничивающими метафорами и «диагнозами», фобиями, травмами и оценками.

Используя Символическое моделирование, вы сможете успешно работать с:

- Зависимостями (курение, алкоголизм, наркомания, игромания, переедание),
- Конфликтами с близкими,
- Эмоциональными проблемами, связанными с семейными и сексуальными отношениями,
- Зависимостями от партнера и отношений,
- Одиночеством,
- Навязчивыми состояниями, нежелательным поведением и его причинами,
- Последствиями травматического опыта и прошлых негативных переживаний,
- Страхами и фобиями (например, страх публичных выступлений, критики, незнакомых людей, замкнутого пространства, навязчивое беспокойство за свое здоровье или другого человека, скованность в присутствии других людей, боязнь авиаперелетов, собак, темноты и др.),
- Нежелательными чертами характера,
- Неуверенностью в себе,
- Отсутствием цели в жизни,
- Устранением причин некоторых физических заболеваний.

Когда у человека появляется шанс открыть самого себя в «чистом окружении», он начинает оценивать свой личный опыт совсем по-другому – вероятно, впервые вставая лицом к лицу с тем «я», которое он сам создал – безо всяких примесей от других присутствовавших при этом. Это весьма уникальное и возвышенное переживание.

Основные преимущества СиМ (Символического моделирования)

- Ведущий только помогает клиенту направлять внимание
- Клиент сам находит решение своих проблем
- Решение максимально экологично
- Решение встраивается в жизнь мягко и бесшовно

- Практически отсутствует сопротивление клиента
- Подходит для решения проблем любого типа
- Вы сможете либо использовать эту методику самостоятельно, либо применить ее в любой из областей, которые обсуждались выше, либо найти ей новое, совершенно неизвестное до сих пор применение.

Вот, что говорят те, кто попробовал технику на себе...

- Мне понравилась структура, которой легко следовать. Все было очень понятно.
- Отличная смесь теории и практики.
- Я не ожидал, что узнаю так много и буду способен использовать это так хорошо. У меня был РЕАЛЬНЫЙ прогресс в моих навыках и уверенности в себе.
- Вкладывая большое количество денег и времени в личное развитие в течение многих лет, я могу ответственно заявить, что это самый полезный инструмент, с которым я столкнулся – я под большим впечатлением.
- Техника хорошо продумана, и отлично вписывается в повседневную жизнь..
- Эта техника превращает интеллектуальные знания в мощный, живой, энергичный опыт.

Олег Матвеев, ведущий тренингов по СиМ,
<http://olegmatveev.org>

Введение

Для того чтобы написать книгу, нам нужна была какая-нибудь впечатляющая история.

И мы стали думать. Впечатляющая, как что?

Впечатляющая, как улыбающийся крокодил из мультфильма? Или впечатляющая, как карточная игра? Или впечатляющая, как какое-нибудь резкое восприятие, как щелчок пальцами, мгновенно привлекающий внимание?

Когда вы думаете о впечатляющей истории, какая история вспоминается именно вам? Свою впечатляющую историю мы расскажем вам в конце этого введения.

Данная книга объяснит вам, как изменить способ общения, улучшить свою жизнь и жизнь окружающих вас людей. Вы научитесь задавать вопросы «чистого языка» для исследования метафор, лежащих в основе мышления человека.

Обладая этим навыком, вы сможете:

- Помогать людям осуществлять желаемые изменения в своей жизни,
- Узнавать, каким образом люди мыслят и совершают поступки,
- Улучшать общение, понимание и раппорт¹.

Если ваша работа связана со сбором информации от других людей или вы способствуете изменению жизни людей в каком угодно контексте, то использование вопросов «чистого языка» с их метафорами поможет вам получать гораздо лучшие результаты.

Корни «чистого языка» находятся в терапии, но его ветви охватывают широкий диапазон других областей. Этот подход успешно используется коучами, наставниками, консультантами, менеджерами, профессионалами в области здравоохранения, родителями, учителями, журналистами, продавцами и представителями многих других профессий, список которых постоянно расширяется. Возникает ощущение, что его можно использовать практически в любой области человеческой деятельности.

Этот подход полезен как в индивидуальной работе, так и с группами, как в формальном контексте, так и в обычных разговорах. Используя «чистый язык», вы и те, с кем вы работаете, можете рассчитывать на получение более качественных решений, основанных на более полной информации, и тем самым на более лёгкое достижение целей.

- «Возможности “чистого языка” не ограничены, подобно открытию целого нового мира. Я чувствую себя так, как будто в голове у меня зажглась

¹ Раппорт – эмоциональная и интеллектуальная связь, устанавливаемая между людьми в процессе их общения и основанная на взаимной симпатии, взаимопонимании. – Прим. пер.

лампочка. Это напоминает момент, когда вдруг находишь последний элемент паззла, не зная при этом, сколько ещё кусочков осталось» (консультант Ник Парсонс (Nick Parsons)).

- «"Чистый язык" – это фантастический инструмент. Такой гибкий и такой уважительный к клиенту» (консультант Шина Бейли (Sheena Bailey)).

- «Он даёт вам уверенность в том, что вы действительно получите результаты в работе со своими клиентами» (коуч и тренер Марк Хоксвел (Mark Hawkswell)).

- «"Чистый язык" должен присутствовать в программе обучения каждой средней школы Великобритании. Он придает уверенность, обеспечивая любому человеку более глубокое понимание того, что означает на самом деле быть человеком» (независимый консультант по обучению Памела Хэдфилд (Pamela Hadfield)).

- «"Чистый подход" — это передний край, это проявленное и проявляющееся во всей своей природе знание, полезное в повседневной жизни, которое охватывает все секторы, все дисциплины и все уровни системы, и при этом прекрасно организовано» (консультант Робин Этхей (Robin Athey)).

«Чистый подход» необычен тем, что он представляет собой способ мышления о мышлении, который существенно отличается от общепринятого. С одной стороны, он восхитительно прост, с другой — поразительно сложен в своём применении.

На самом простом уровне «чистый язык» представляет собой многоцелевой комплект инструментов, состоящий всего из 12 вопросов, из которых были по возможности исключены все встроенные предпосылки и метафоры. Эти вопросы прекрасно справляются с получением информации от другого человека структурированным образом, что обеспечивает действительно ясное понимание при сохранении открытого подхода и уважения к другому человеку.

На более сложном уровне «чистый язык» можно комбинировать с используемыми человеком метафорами для создания мостика между сознательным и бессознательным умом. А самого индивидуума это, в свою очередь, может подвести к глубинному исследованию своей личности, к более полному пониманию самого себя, к преодолению ограничивающих убеждений и шаблонов поведения и к нахождению способа исцеления. У «чистого» ведущего может проявиться новое понимание людей и того, как они устроены, или даже самой природы сознания. Поразительным образом те же самые 12 вопросов, те же самые базовые принципы используются как на простом, так и на сложном уровне. Это делает «чистый язык» необыкновенно гибким, объясняя, почему он применим в самых различных областях.

Конечно, «чистый подход» полезен не всегда и не везде. Он, например, не является инструментом убеждения, хотя с его помощью можно понять, как убедить человека в чём-либо. Он не очень подходит для того, чтобы

навязывать что-то людям помимо их воли, и непригоден для интерпретации метафор. Возможно, его также не стоит применять в чрезвычайной ситуации или при необходимости бороться за выживание, или тогда, когда вы должны предоставить человеку конкретную информацию. Однако он может быть весьма полезен в огромном количестве самых разных контекстов. Данная книга призвана научить вас делать самые первые шаги в этом путешествии, и мы надеемся также, что она послужит вам стимулом к продолжению изучения этого подхода.

Одни люди обнаруживают, что «чистый подход» представляется им абсолютно естественным, и они уже в начале обучения могут совершенно спокойно задавать вопросы «чистого языка» в самых различных ситуациях. У других это занимает несколько больше времени. Но то, что вы взяли в руки эту книгу, уже свидетельствует о вашей заинтересованности, и этого на самом деле вполне достаточно.

Независимо от того, какую цель вы преследуете – стать более внимательным родителем, высокопрофессиональным продавцом, классным коучем или расширить своё творческое и духовное осознание либо просто лучше понять самого себя и других, изучение «чистого языка» будет для вас ценным. Любой заинтересованный человек может изучить основы этого подхода буквально за несколько дней.

О нас

Мы, авторы этой книги, — Уэнди Салливан и Джуди Рэз — являемся страстными последователями «чистого подхода», и нас вдохновляют его впечатляющие результаты. Мы обе пришли к этому на основе своего личного жизненного опыта.

Джуди была новостным журналистом и администратором, работала в средствах массовой информации, в газетах, на телевидении, в интернет-изданиях. Она влюбилась в «чистый язык» в 2003 году, будучи писателем и репортёром, и обнаружила, что этот подход к метафорам особенно восхитителен. Будучи многолетним трудоголиком с небольшим набором параллельных интересов в жизни, она пережила глубокий личный кризис: её отделение сократили, и она осталась без работы, в то же самое время Джуди потеряла любимого человека, оставшись без дома и большей части друзей. «Чистый коучинг» помог ей найти выход из этого страшного положения и вернуться к нормальной жизни, вновь обретая близкие отношения, широкие интересы и карьеру. Сейчас она работает вместе с Уэнди «чистым» ведущим и тренером, а также использует «чистый язык» в журналистике и исследовательских проектах.

Уэнди работала с «чистым подходом» с 1997 года, начиная с самой первой встречи с ним на одной из презентаций во время конференции, и это её увлекло. Во время сессии она обнаружила воодушевляющую личную метафору маяка, которая помогла ей узнать нечто совершенно поразительное о самой себе и о своей жизни. Её муж тогда подшучивал над ней по поводу этого маяка: «О! Так ты можешь фокусироваться только на том, что происходит в крохотной части твоей жизни в каждый конкретный момент, и то ненадолго!». Они оба знали, что метафора маяка, которую обнаружила Уэнди, была вовсе не об этом – это была просто шутка. Но вместо того чтобы посмеяться вместе с ним, Уэнди вдруг почувствовала, что ей очень хочется его ударить, что было не свойственно ей! Она осознала, что эта метафора точно определяет ее сущность и образ действий². И это озарение пришло к ней только потому, что ей просто задавали вопросы «чистого языка».

Уэнди получила базовое образование в области речевой и лингвистической терапии, а сейчас она является специалистом по обучению новых «чистых» ведущих на открытых курсах и в рамках компаний. Она также использует «чистый подход» в своей работе коуча, тренера, ведущего и психотерапевта. Её бывшие студенты на всех пяти континентах теперь используют «чистый подход» в своей работе.

² И, соответственно, обесценивание такой метафоры является очень болезненным переживанием для того, кому она принадлежит. Обнаруженная с помощью «чистого языка» метафора не является «просто фантазией», она обладает свойством «психоактивности», т.е. то, что с ней происходит, активно влияет на состояние человека. В «чистом подходе» именно поэтому особое внимание уделяют безоценочному подходу и точности формулировок. – Прим. пер.

О «чистом подходе»

Вопросы «чистого языка» изначально были разработаны психологом-консультантом Дэвидом Гроувом в 80-90-е годы прошлого столетия в процессе работы с жертвами травм. Вопреки принятым в то время методам, он не поддавался соблазну давать советы, предпочитая сохранять формулировки самого клиента, вместо того чтобы перефразировать их. Гроув разработал вопросы, которые содержали минимум предпосылок и метафор. Его подход помог людям научиться работать с собственными метафорами, дал им возможность исследовать свой опыт опосредованно, что позволяло достигать исцеления и добиваться дальнейшего развития.

Дэвид – наполовину маори, он родился в Новой Зеландии и большую часть своей жизни провёл в путешествиях. Он обучил метафорической терапии многие тысячи терапевтов на семинарах по всему миру, особенно в Великобритании, США, Австралии, Новой Зеландии, Ирландии. Кроме того, он преподавал в университетах Дарема, Манчестера, Эдинбурга и во множестве американских университетов, а также вёл свои авторские курсы. Он стал соавтором книги «Разрешение травмирующих воспоминаний» (Resolving Traumatic Memories) вместе с Б. И. Панцером (B. I. Panzer), снял несколько видео, записал некоторое количество аудиоинструкций, а в 90-е годы руководил загородным центром в Элдоне, штат Миссури. К сожалению, Дэвид умер в начале 2008 года в возрасте 57 лет, как раз в тот момент, когда эта книга находилась в процессе написания.

Воодушевлённые эффективностью целительской работы Дэвида, Джеймс Лоули и Пенни Томпкинс изучили его подход, систематизировали и расширили. Они назвали результат своей работы «символическим моделированием» (Symbolic Modelling) и опубликовали свой фундаментальный труд «Метафоры в уме: трансформация через символическое моделирование» (Metaphors in Mind: Transformation Through Symbolic Modelling) в 2000 году.

Работа Дэвида, Джеймса и Пенни породила новый революционный взгляд на то, каким образом люди мыслят и общаются, а также привела к созданию инструментария, который, как мы полагаем, способен изменить жизнь множества людей в лучшую сторону и принадлежит к области более широкой, чем область его происхождения – клиническая терапия³.

В этой книге мы используем обозначение «чистый подход» в качестве краткого названия работы Дэвида, Пенни, Джеймса и всего того, что к ней относится. В основном это такие методы, как «чистый язык», «символическое моделирование», «чистое пространство» и «проявленное знание». Также данный термин использован нами для обозначения философского подхода,

³ Конечно, изучение «чистого языка» по этой книге не сделает вас терапевтом. Воспользуйтесь этими знаниями только в рамках собственного опыта. Если при работе с какими-либо вопросами вы усомнитесь в своей компетентности, обратитесь к соответствующему профессионалу. – *Прим. автора.*

который лежит в основе этого направления. Более подробные объяснения будут даны ниже.

Об этой книге

Данная книга задумывалась как введение в «чистый подход». Это практическое руководство для начинающих, а также справочник по «чистому языку» для ведущих, которые уже обладают некоторым опытом. Мы начинаем с простых вопросов и простых упражнений, которые не требуют предварительного знания, и постепенно продвигаемся к более сложным моментам.

Сделав краткий обзор, мы исследуем причины использования «чистого подхода» и расскажем о метафорах. В этот момент, как нам кажется, вас заинтересует вопрос о том, каким образом можно направлять внимание на что-либо; и это как раз и будет следующим вопросом, который мы разберём в этой книге. И потом мы пройдемся по теме о 12 базовых «чистых» вопросах, объясняя, как они используются.

Далее идёт глава о моделировании, затем две главы об изменениях с описанием основных принципов применения «чистого» подхода. Прочитав их, вы уже будете готовы использовать то, чему научились, для работы с самим собой, поэтому здесь мы приводим соответствующие упражнения.

После проработки всех основ мы даём некоторые предложения по тонкой настройке навыков и использованию их для помощи другим в достижении определённых желаемых изменений. Вы узнаете, как направлять внимание людей более точно и как использовать пространство. Далее идёт глава «Часто задаваемые вопросы». И, наконец, для того чтобы побудить вас применять «чистый подход» в своей собственной жизни, мы описываем различные ситуации, в которых он использовался.

В книге даются следующие условные обозначения для выделения информации разного типа:

(♦) – пример применения «чистого подхода» в реальной жизни,

(–) – вопрос «чистого языка»,

(●) – различные списки.

Периодически мы будем предлагать вам выполнить различные упражнения. Выполняя упражнения, являющиеся важной частью этой книги, вы сможете получить информацию, которую не найдёте в других источниках, а также почувствуете, что происходит, когда вы задаёте эти вопросы, и что переживает человек, когда ему задают вопросы «чистого языка». Так что, пожалуйста, выполняйте все эти упражнения; по крайней мере, попробуйте! Если вы просто прочитаете книгу, не проработав их, то не сможете понять, сколь увлекателен данный процесс.

Одни упражнения можно делать самостоятельно, другие – вместе с партнёром. Выполнение этих упражнений с другими людьми принесёт максимальную пользу.

Мы также включили стенограммы с целью проиллюстрировать определённые разделы. И хотя некоторые из них были слегка отредактированы для лучшего понимания того нюанса, который описывается в тексте, эти стенограммы прекрасно демонстрируют, каким образом «чистый язык» используется в реальных ситуациях.

Наша впечатляющая история

Мы (Уэнди и Джуди) использовали «чистый язык» для исследования того, чего бы нам хотелось добиться с помощью этой книги. Джуди то знание, которое содержится здесь, напоминало золотистый шар, способный переходить от одного человека к другому, оставляя в руках у каждого сноп света. Уэнди представляла себе земной шар, покрытый сетью ярких связей, каждая из которых, возникая, взрывалась, испуская десятки новых лучей. Как молния, каждая новая искорка потенциально становилась источником нового маленького взрыва и, таким образом, центром новой сети.

Продолжая обсуждать эту тему, мы думали о том, какой хотели бы видеть эту книгу. В процессе работы над своими планами мы вдруг поняли, что представляем ее себе как цифровую камеру. Помните, что произошло, когда на смену плёночным фотоаппаратам пришли цифровые? Конечно, на свете были хорошие фотографии, прекрасно снимавшие на пленку, но большинство из нас делали это довольно редко, а те фотографии, которые у нас получались, зачастую были не слишком интересными.

Но когда в наши руки попали цифровые камеры, всё совершенно изменилось. Теперь мы можем снимать десятки, сотни, тысячи фотографий, и чем больше мы практикуемся, тем они становятся качественнее. Теперь хорошим фотографом способен стать каждый. Мы можем снимать в самых трудных условиях, при слабом освещении, просто из желания посмотреть, что произойдёт. Если ничего не произойдёт, не получится классной фотографии, никакого вреда от этого не будет. У нас есть камеры даже в мобильных телефонах, которыми можно воспользоваться в любой момент безо всякой подготовки.

Для нас эта книга подобна цифровой камере, она построена таким образом, чтобы вложить «чистый язык» в руки каждого человека по всему миру в готовом для использования виде в любой момент, когда в этом будет необходимость. Наслаждайтесь этим.

Глава 1. Начинаем

«Никого никогда не увольняли за то, что он умел хорошо слушать».

Калвин Кулидж (Calvin Coolidge), президент США

«Чистый подход» – это новый взгляд на то, каким образом люди мыслят. Применяя его, вы добьётесь серьёзных результатов благодаря радикальным изменениям в том, как вы взаимодействуете с другими. Однако основы его, по сути, очень просты:

- Держите при себе свои мнения и советы,
- Внимательно слушайте,
- Задавайте вопросы «чистого языка», чтобы изучить свойственные данному человеку метафоры (или привычные высказывания),
- Слушайте ответы и снова задавайте вопросы «чистого языка» о том, что слышали.

Существует всего 12 базовых вопросов «чистого языка». В сочетании со словами, которые произносит отвечающий на них человек, они превращаются в очень гибкий и многоцелевой инструмент. Подобно нотам музыкальной октавы, их можно использовать для создания чего угодно, от детских песенок до оркестровых симфоний.

Если человек стремится к каким-то изменениям, они при таком подходе могут произойти естественным образом, как часть процесса. Однако заставить кого-либо измениться «чистый подход» не поможет.

Этот подход с его базовыми вопросами будет весьма эффективен при сборе любой информации – от собеседования при приёме на работу или изучения наилучших методов ведения бизнеса в корпорации до выяснения того, чем ваш ребёнок занимался сегодня в школе.

Процесс использования «чистого языка»

Прежде чем воспользоваться «чистым языком», необходимо понять, зачем вы это намереваетесь делать.

- Вы планируете собирать информацию для своей собственной пользы?
- Вы хотите собирать информацию для пользы другого человека (например, будучи исследователем)?
- Вы помогаете другому человеку что-то прояснить или понять в самом себе?
- Вы помогаете другому человеку что-то изменить в его жизни?

Во всех этих случаях процесс использования «чистого языка» будет совершенно одинаковым, несмотря на то, что вопросы могут несколько различаться. Осознанное применение «чистого языка» поможет вам обеспечить этичное использование этого важного инструмента.

Чуть позже мы задействуем все основные вопросы «чистого языка» и более подробно объясним вам, как это делать. Но для начала приведем два наиболее распространённых вопроса:

– (И) что это за «Х»?

– (И) есть ли что-нибудь ещё об «Х»?,

где «Х» – цитата из речи того, с кем вы беседуете.

Например, если я описываю вопросы «чистого языка» как ноты музыкальной октавы, вы можете задать мне следующие вопросы:

– И что это за музыкальная октава?

– И есть ли что-нибудь ещё об этих нотах?



То, что вы используете в своих вопросах слова собеседника, показывает, что вы действительно слушали его неоценивающим образом. Не надо перефразировать сказанное – просто кратко повторяйте за ним, как попугай! Слова, которые люди произносят, важны для них, поэтому их повторение помогает им почувствовать уважение и подтверждение с вашей стороны. Вы будете поражены, насколько это будет легко получаться со временем.

♦ Молодая мама, которая только что узнала о «чистом подходе», забирает своего ребёнка из школы. Когда ребёнок упомянул картину, которую он нарисовал в школе, мама спросила его: «И что это была за картина?», «И есть ли что-нибудь ещё об этой картине?» и так далее. В результате мама с сыном проговорили после школы так долго, как никогда прежде. На следующий день ребёнок попросил: «Позадавай мне ещё такие вопросы, мама!».

♦ Дело было довольно сложным, мероприятие затягивалось, но, наконец, дискуссия начала как-то продвигаться. Затем один из участников сказал: «Я думаю, что мы подошли к критической точке». Это вызвало у председателя некое раздражение. Ей казалось, что наконец-то встреча вошла в нужное русло, но этот участник, очевидно, думал, что они подошли к какой-то критической точке. И она спросила его: «Что это за критическая точка?». Он сказал: «Это точка прорыва». Раздражение у председателя прошло, и деловое мероприятие быстро завершилось разрешением проблемы.

Вопросы «чистого языка» можно задавать по поводу любых слов, высказанных человеком, или даже его жестов и других невербальных сигналов. Для наилучшего эффекта в большинстве ситуаций вопросы «чистого языка» задаются по поводу метафор, которые использует человек. Более подробно мы рассмотрим метафоры немного позже.

Для того чтобы дать вам представление о таких метафорах, приведем несколько примеров⁴. Иногда отношения описываются следующим образом:

- Посмотри, *до чего* мы дошли.
- Мы находимся *на распутье*.
- Каждому из нас пора пойти *своим путём*.
- Сейчас мы уже не можем *повернуть обратно*.
- Я не думаю, что наши отношения *приведут к чему-то хорошему*.
- *На чём* мы остановились?
- Мы *застряли*.
- Это была очень *длинная и утомительная дорога*.
- Наш брак на данный момент *полностью разрушен*.
- Сейчас у нас очень *шаткие* отношения.

Если проанализировать эти утверждения, то можно заметить, что они, по сути, являются метафорическими: отношения не могут быть разрушены, и они не могут быть шаткими; люди не стоят ни на каком перекрёстке или распутье. Во всех этих примерах отношения описываются на основе какого-то сравнения, в данном случае – это аналогия с путешествием. Эту очень распространённую метафору часто используют для описания отношений, но, конечно, она далеко не единственная.

Именно для изучения подобных метафор и были изначально разработаны вопросы «чистого языка». Если заставить такую метафору «ожить» и стать более реальной для человека, то часто можно обнаружить новую поразительную информацию и добиться позитивных изменений.

Стремитесь к чему-то хорошему

«Чистый язык» – это очень мощный инструмент! Начиная с ним экспериментировать, пожалуйста, постарайтесь использовать его для достижения чего-то хорошего, затрагивая в своих вопросах в основном позитивные аспекты переживаний человека, его надежд на будущее и повторяя его метафоры, которыми он всё это описывает. Вы быстрее обнаружите то, что сможет ему помочь.

В начале работы лучше не использовать «чистый язык» для изучения проблем человека или неприятных переживаний, так как это может оказаться неудобным и малоэффективным. Позже мы подробнее поговорим об этом.

⁴ Метафоры взяты из книги Джорджа Лакоффа (George Lakoff) и Марка Джонсона (Mark Johnson) «Метафоры, которыми мы живём» (George Lakoff, Mark Johnson. *Metaphors We Live By*). London, The University of Chicago Press, 2003.

Упражнение. Практика использования первых двух вопросов

Отправьтесь в магазин, в котором продаётся что-то, что может вас интересовать. Посмотрите, какое количество информации вы сможете собрать, задавая вопросы консультанту или продавцу, «и что это за (...)», «и есть ли что-нибудь ещё об (...)», где «(...)» — это либо то, что вы намереваетесь приобрести, либо частичное описание этого предмета, либо описание какой-нибудь его функции.

Глава 2. Классные вопросы!

«Озарение приходит не от ответа, а от вопроса».

Эжен Ионеско (Eugene Ionesco)

Для отзывчивого человека совершенно естественно желание помогать другим. Когда мы видим других людей, переживающих какие-то неприятности, что может быть добрее желания постараться помочь им исправить ситуацию? Этот импульс, это побуждение даже описывали в виде «рефлекса исправления», который заставляет нас стремиться «всё исправить». Это побуждение решать проблемы других людей иногда становится одним из наиболее навязчивых состояний у человека. Вопрос «Как я могу в этом помочь?» постоянно крутится в умах многих людей.

Конечно, всегда можно сделать что-то чрезвычайно ценное, занимаясь благотворительностью или помогая кому-то – например, переносить тяжёлые вещи. Но часто наша помощь сводится к тому, что мы начинаем давать человеку советы, руководствуясь собственным опытом и основываясь на своих переживаниях, несмотря на то, что даже самые лучшие из них могут оказаться абсолютно бесполезными для этого человека.

Вам в жизни никогда не приходилось давать другому человеку отличный, на ваш взгляд, совет, который он просто игнорировал? А сами вы часто следуете непрошеным советам? Мы постоянно задавали эти вопросы в различных группах, с которыми вели занятия; люди давали разные ответы, но в основном отвечали, что «редко» и даже «никогда».

Упражнение. Самый лучший совет

Для этого упражнения вам потребуются партнёр и две трудные ситуации (лучше не очень сложные). Например: «Я слишком много времени трачу на компьютерные игры» или: «Я никак не могу заполнить бланки для налоговой».

Попросите своего напарника сформулировать суть трудности и начните отвечать ему, давая самый лучший совет, который приходит вам в голову: «Если бы я был на твоём месте, я бы тогда...» или: «Тебе нужно сделать вот что...», или: «А ты не пробовал делать...» и так далее.

Затем попросите своего партнёра сформулировать вторую трудность. На этот раз начните отвечать ему так: повторяйте то, что он вам сказал, частично или целиком, и задавайте некоторые или все вопросы «чистого языка», приведенные ниже.

– Что бы ты хотел, чтобы произошло?

– Что нужно, чтобы это произошло?

– Есть ли что-нибудь ещё, что нужно, чтобы это произошло?

Например: «Ага, ты не заполнил бланки для налоговой и хочешь, чтобы они были сданы. Что нужно для того, чтобы ты мог их заполнить?».

Затем поменяйтесь ролями и повторите это упражнение. По завершении упражнения опишите то, что вы заметили.

Три наиболее распространённые причины, по которым люди не следуют нужным советам, состоят в следующем:

1. Советчик пытается предложить решение не для той проблемы. Например, предлагаемое советчиком решение для снижения веса может быть основано на регулярном посещении спортзала, в то время как человек, которому дают такой совет, намерен избавиться от ожирения с помощью диеты.

2. Советчик делает особый акцент не на тех аспектах, не на той пользе от решения проблемы, в которых заинтересован человек. Кто-то стремится достичь идеального веса, для того чтобы стать привлекательным и найти идеального партнёра, а кому-то это нужно для занятий какими-то экстремальными видами спорта. Если вы посоветуете такому человеку, который любит адреналин, постоянно следить за калориями, чтобы приобрести прекрасный внешний вид, это никоим образом не будет его мотивировать.

3. У того, кто получает совет, обычно есть дилемма. Одна часть его хочет что-то предпринять для решения своей проблемы, в то время как другая часть не желает этого делать. Например, одна часть его стремится добиться идеального веса, а другая предпочитает лакомиться сливочными тортами и пончиками. Если вы посоветуете такому человеку использовать счётчик калорий, какая из его частей будет больше всего бушевать? Ну конечно, это будет та часть, которая любит торты и пончики; она, вероятно, сможет выдвинуть целый ряд весьма обоснованных причин, по которым не стоит заниматься подсчётом калорий, да так, что человек сможет сам себя убедить в бесполезности снижения веса, а это окажется совсем не тем результатом, которого хотел достичь советчик.

«Чистый подход» признаёт тот факт, что советы далеко не всегда могут стать решением сформулированной проблемы. Поэтому вместо отличных советов использующие «чистый подход» задают отличные вопросы!

♦ Когда Уэнди вела «Тренинг для тренеров», его участники иногда говорили о том, что они сильно переживают, обучая других людей. Тут было бы легко предположить, что они хотят чувствовать уверенность в себе или начать давать советы о том, как надо выглядеть, как стать более уверенным: «Нужно твёрдо стоять на обеих ногах, хорошо заземлиться, смотреть прямо в глаза обучаемым» и тому подобное.

Но когда участникам задали «чистый» вопрос: «И что бы вы хотели, чтобы произошло?». Они дали следующие ответы:

- «Мне нужны какие-то техники для работы с трудными учениками».
- «Я бы чувствовал себя очень комфортно, если бы смог чётко уяснить для себя содержание своего тренинга».

- «Я бы хотел перестать краснеть».
- «Я бы хотел получать удовольствие от того предмета, который преподаю».

Получается, что советы Уэнди по поводу обретения уверенности в себе могли бы, в общем, оказаться полезными, но при этом они бы никак не способствовали достижению каждым из них своего собственного желаемого результата.

Каждый человек знает о своих проблемах гораздо больше, чем другие люди. Его собственное представление о том, каким образом можно решить эту проблему, идеально подойдёт ему самому, в то время как заимствование чужих мнений об этом может и не сработать, тогда как его *собственные* представления с наибольшей вероятностью будут мотивировать его, давая силы для свершения каких-то действий. К тому же его идеи будут работать даже тогда, когда рядом не окажется никого, кто бы мог давать советы. Вопросы «чистого языка» побуждают людей думать самостоятельно.

Поэтому каждый раз, когда вы используете «чистый язык», держите свои советы при себе, если у вас их не спрашивают. Эта мысль не нова. Активное слушание вместо советов – основа большей части современного коучинга и менеджмента. У лучших продавцов есть такая поговорка: «Когда ты рассказываешь, ты не продаёшь». В «чистом языке» слушание настолько важно, что мы посвятили этому целую главу, которая впереди.

Даже самые хорошие слушатели неосознанно приносят свои идеи и предложения в умы других людей, причем настолько незаметно, что даже сами не понимают, что они это делают. «Чистый язык» обеспечивает определённую структуру, в рамках которой вы можете действительно оставить свои советы и мнения при себе. Для достижения результата в нём используются только слова самого человека и вопросы «чистого языка».

Настройка и оттачивание вопросов «чистого языка» проводились в течение многих лет, для того чтобы сократить количество встроенных предположений и метафор, которые в них содержатся. Это минимизирует «загрязнение», приходящее от того, кто задаёт вопросы, высвобождает ресурсы того человека, которому задают вопросы таким образом, что у него появляется способность эффективно мыслить самостоятельно.

Как быть «чистым»

Под выражением «быть чистым» подразумевается практика, при которой вы держите при себе свои советы, мнения и предположения, а вместо этого слушаете и наблюдаете, сосредотачивая своё внимание на словах и невербальных сигналах другого человека. Для «чистого языка» это самая центральная часть.

В реальной жизни абсолютная «чистота» невозможна. Вы не можете *не* воздействовать на внимание другого человека, когда с ним разговариваете, поскольку любое общение каким-то образом направляет внимание. Даже простое приветствие, такое, как «Доброе утро!», часто предназначается для

того, чтобы изменить настроение другого человека, пусть даже не очень сильно.

Конечно же, существует множество ситуаций, в которых совершенно неуместно быть «чистым», ситуаций, в которых вы имеете полное право и, возможно, даже обязанность озвучивать своё мнение. Иногда, например, нельзя не сказать: «Мне больно».

Конечно, вопросы «чистого языка» можно также использовать с намерением манипулировать кем-то. Например, чуть позже мы объясним, как использовать «чистый язык» и метафоры для того, чтобы узнать больше о каком-то позитивном состоянии (счастье, например), что обычно приводит к тому, что человек получает возможность испытать его прямо там, прямо тогда, то есть почувствовать себя более счастливым. Но было ли у вас разрешение этого человека на то, чтобы вы привели его к такому состоянию? Этого ли он желал сам? Или вы просто хотели подбодрить своего партнёра, например, поднять ему настроение, для того чтобы вам было проще общаться с ним в выходные или проще уехать от него в выходные? В каких обстоятельствах подбадривать человека абсолютно разумно, а когда это становится манипуляцией?

Каждый раз, когда вы используете «чистый язык», пожалуйста, подумайте вот над чем:

- Чего желает другой человек?
- Чего я хочу в этой ситуации? Остаться «чистым» или манипулировать?
- Есть ли у меня разрешение этого человека (явное или неявное) на то, чтобы получать от него информацию или помогать ему в достижении какого-то изменения?
- Пытаюсь ли я спасти его или исправить его ситуацию?
- Способен ли я конструктивно работать в этой ситуации? Если нет, то что необходимо для этого?

Если вы сомневаетесь, то лучше не продолжать. Несмотря на то, что «чистый язык» изначально был разработан психотерапевтом, сам по себе он не делает вас психотерапевтом. Если у вас есть какие-либо сомнения по поводу собственной компетентности в работе с теми вещами, которые могут проявиться, лучше отправьте человека к соответствующему специалисту.

Один из навыков, который вы можете освоить, читая эту книгу – гибкость в выборе: либо принять «чистый подход», либо оценить ситуацию как непригодную для его использования.

Конечно, для того чтобы эффективно применять «чистый подход», одного такого навыка недостаточно, но это будет хорошим началом. Так что начните практиковать «чистый подход» прямо сейчас.

Когда нужно использовать «чистый подход»

- Когда человек, с которым вы работаете, полностью погружен в свой внутренний мир,
- Когда вы хотите, чтобы он взял ответственность за свой собственный выбор,
- Когда вы хотите, чтобы он наилучшим образом использовал свой здравый смысл,
- Когда у вас ещё не было возможности как следует понять, что именно происходит в той ситуации, о которой он говорит.

Когда не стоит придерживаться «чистого подхода»

- В момент чрезвычайной ситуации, когда вы решаете принять ответственность на себя,
- Когда вы обладаете конкретной информацией, в которой другой человек нуждается и которой ему не хватает,
- Когда у вас напрямую спрашивают ваше мнение,
- Когда ваши убеждения и личностные ценности не позволяют вам воздерживаться от высказывания своего мнения другому человеку.

Вопросы «чистого языка»: получение имени и адреса



Мы уже познакомили вас с двумя наиболее распространёнными вопросами чистого языка:

- (И) что это за «Х»?
- (И) есть ли что-нибудь ещё об «Х»?

С помощью этих вопросов и вопроса: «И где именно находится “Х”?» или «(И) где находится “Х”?» вы получаете инструментарий для того, чтобы узнать имя и адрес, используя вопросы «чистого языка».

Точно так же, как при общении с другим человеком по почте, нам нужно иметь адрес и имя, чтобы сохранять коммуникацию; в этом процессе задающий вопросы стремится получить эквивалентную информацию о том предмете, о котором говорит отвечающий на вопросы, чтобы было понятно, о чём идёт речь.

Эти три вопроса:

- (И) что это за «Х»?
- (И) есть ли что-нибудь ещё об этом «Х»?
- (И) где находится это «Х»? или (И) где именно находится это «Х»?

можно задавать практически о чём угодно, в любой момент, так что держите их под рукой. Помните, что «Х» обозначает цитату из высказывания самого человека.

Как только вы поймете, о чём идёт речь (название) и где это находится (адрес), далее вы можете:

- легко это запомнить,
- сделать краткое и чёткое описание этого,
- не терять с этим связи,
- обнаруживать связи между этим и другими вещами,
- называть это и ожидать от другого человека, что он поймёт, о чём вы говорите,
- легко возвращаться к этому предмету при необходимости в будущем.

Союз «и» во всех вопросах «чистого языка» и фразу «что это за “X”?» можно добавлять в зависимости от контекста. Позже мы подробнее объясним, как использование или неиспользование этого союза можно применять для фокусирования.

♦ Например, в магазине, который продаёт разнообразную электронику, продавец может сказать: «Это наша новая модель с суперпрозрачным экраном». Вы можете спросить: «Есть ли что-нибудь ещё об этом экране?», «И что это за экран?» или: «А где именно у вас этот экран?».

Вопросы по поводу имени и адреса побуждают человека дать более подробное описание того, о чём он говорит. И это настолько важно в «чистом языке», что мы сейчас предложим вам сделать два упражнения, для того чтобы вы попрактиковались в применении имени и адреса.

Упражнение. Подумайте о «цветке»

Подумайте о «цветке». И этот ваш «цветок», что это за «цветок»? Остановитесь и сделайте себе какие-нибудь краткие записи. Теперь попросите кого-нибудь другого подумать о «цветке» и затем задайте ему вопросы: «И этот твой «цветок», что это за «цветок»?», «И есть ли что-нибудь ещё об этом «цветке»?», «И где находится этот «цветок»?».

Затем сделайте это упражнение ещё с кем-нибудь. Вы убедитесь, что все эти «цветки» окажутся абсолютно разными. Все они будут отличаться один от другого и от того «цветка», о котором подумали вы. Они могут относиться к сотням разных видов, иметь совершенно разные оттенки и размеры. Ваш «цветок» может находиться в каком-то конкретном положении относительно вас или вы можете представлять его в каком-то его собственном конкретном контексте. Он может казаться реальным или напоминать фотографию либо рисунок. Если вы начнете исследовать «цветки» других людей, то очень скоро потенциальных различий окажется заметно больше, чем сходств.

Тем не менее, когда другой человек упоминает «цветок», мы почему-то думаем, что знаем, о чём он говорит.

Упражнение. Получение имён и адресов

Для этого упражнения вам потребуется партнёр. Для начала каждый из вас должен придумать какое-нибудь хобби или занятие, которое ему нравится.

Сначала задайте своему партнёру обычный вопрос: «Какое у тебя хобби?» или: «Чем ты любишь заниматься?».

И затем у вас будет пара минут, чтобы подробнее расспросить о хобби, используя только вопросы «чистого языка»:

– (И) есть ли что-нибудь ещё об «Х»?

– (И) что это за «Х»? или – (И) это «Х» – какое? ⁵

– (И) где находится это «Х»? или (И) где именно находится это «Х»?,

комбинируя это с собственными словами человека.

Эти вопросы можно задавать несколько раз, в любом порядке, по поводу любого аспекта из того, что сказал вам ваш партнёр.

Через две-три минуты поменяйтесь ролями.

Заполнение пробелов

Мы – существа осмысливающие. Мы заполняем пробелы в своих знаниях, додумывая то, что именно имеют в виду другие люди. Например, это можно сделать так: вообразить, что их «цветок» точно такой же, какой мы себе представляем. Мы часто даже не задумываемся над тем, чтобы проверить своё предположение. Конечно, в большинстве ситуаций, когда два человека общаются друг с другом, это «заполнение пробелов» очень даже кстати. Если нам каждый раз, когда кто-то упоминает «цветки», приходилось бы проверять, что именно он имеет в виду, то любой, даже самый простой, разговор становился бы очень трудным. Однако подобные пробелы зачастую способны привести нас к абсолютно неверному выводу в жизни.



В повседневной жизни использование предположений – это разумный и необходимый инструмент. Вполне логично предполагать, что наши ключи находятся там, где мы их оставили, а когда официант предлагает вам сделать заказ, разумнее спрашивать его о блюдах, а не о занавесках в ресторане или

⁵ Исходный вариант данного чистого вопроса в русском языке на самом деле допускает два варианта перевода. Оба они вполне отвечают критериям «чистоты» и могут использоваться на взаимозаменяемой основе, в зависимости от контекста. – Прим. пер.

автомобиле. Но факт остается фактом: мы всегда заполняем пробелы в собственном знании выдуманной информацией, не будучи уверенными в ней.

Большинство из нас давным-давно перестали замечать, что мы постоянно делаем это. Мы привычно считаем, что каким мы этот мир видим, таковым он и является. При подобном отношении довольно редко возникает мысль о том, что нужно задавать уточняющие вопросы или интересоваться какими-то не совсем понятными сообщениями, стараясь выяснить, что на самом деле имелось в виду. Всё это в результате может привести к серьезному и совершенно ненужному непониманию между людьми.

В реальности мысль каждого человека совершенно уникальна. Даже тогда, когда мы, на наш взгляд, говорим об одном и том же, нам это только кажется; на самом деле мы не можем говорить об одном и том же. Может быть, и ваш «цветок», и мой «цветок» – красные, но я никогда не смогу узнать, что вы обозначаете словом «красный», и видите ли вы красный цвет таким же, каким его вижу я. Вопреки всему этому, мы можем сделать нечто большее, чем просто перекрестить пальцы и надеяться на то, что доносим до другого человека тот смысл, который хотим донести. Для того чтобы выяснить, как выглядит «цветок» у другого человека, проще всего задать ему вопрос.

Все вопросы «чистого языка» помогают сократить непонимание. И наиболее полезные из них – это вопросы названия и адреса, которые проясняют то, о чём человек думает и где это находится. И поскольку вы уже знакомы с вопросами названия и адреса, мы теперь сосредоточимся на том, как их задавать.

Как задавать вопросы названия и адреса



Вопросы названия и адреса:

- (И) что это за «Х»? (и это «Х» какое?)
- (И) есть ли что-нибудь ещё об этом «Х»?
- (И) где находится это «Х»? или (И) где именно находится это Х?

Вопросы совершенно прямолинейные. Отметьте что-нибудь, упомянутое вашим собеседником, и задайте один или оба вопроса:

- (И) что это за «Х»? (и это «Х» какое?),
 - (И) есть ли что-нибудь ещё об этом «Х»?,
- заменяя «Х» цитатами из его высказываний.

Вы можете задавать эти вопросы в любом порядке и столько раз, сколько хотите. После того как вы зададите эти вопросы один или два раза, ваш собеседник, скорее всего, конкретнее обозначит то, о чём вы спрашиваете: например, «высокий жёлтый подсолнух». Теперь вы получили от него «название».

Затем можете спросить:

– (И) где находится этот подсолнух? или

– (И) где именно находится этот подсолнух?

Если в мыслях человека что-то есть, то, совершенно определённо, оно где-то расположено, поскольку пространство является универсальной и постоянно используемой метафорой. Задавая вопрос о местоположении, вы преследуете несколько целей. Эти вопросы помогают человеку выяснить, где находится его «нечто» или символ, а также осознать некоторую дополнительную информацию. Запрашивание адреса также поможет вам, задающему вопросы, узнать, где находятся символы, чтобы к ним было легче обращаться.

Вы можете выбирать, как этот вопрос задавать; можно спрашивать, «где» или «где именно», в зависимости от контекста и от того, что представляется более естественным для вас и для того человека, с которым вы работаете. Когда вы задаёте вопрос о том, где именно находится какой-либо предмет, обычно люди довольно легко могут вам описать некое местоположение в пространстве.

Вопросы местоположения очень ценны, но те, кто их задает, довольно редко используют их в полной мере. На самом деле лучше задавать несколько таких вопросов подряд, чтобы помочь человеку лучше осознать конкретное местоположение своего предмета.

Вопросы названия и адреса можно использовать с самыми разнообразными вещами, реальными или воображаемыми. Воображаемые вещи тоже имеют местоположение. Например, ваши ключи лежат на реальном столе рядом с вами, где вы и другие люди можете их видеть и к ним прикасаться, а «цветок», о котором вы подумали, может находиться на некоем воображаемом поле, которое существует в ваших мыслях, и вы можете представить себе, что «цветок» отображает некую часть вас самих, и при этом он может находиться в пространстве примерно в том же месте, где и стол с ключами. Позже, работая с метафорами, мы изучим то, как использовать вопросы названия и адреса, составляющие основу «чистого языка», а также посвятим целую главу исследованию пространства, которое очень тесно связано с местоположением.

Как правило, задавание вопросов:

– «Что это за ...?» – выявляет название символа, то есть информацию, которая отделяет его от всех остальных символов.

– «Где?» или «Где именно?» – помогает вам узнать местоположение символа.

– «Что-либо ещё?» – можно задавать по поводу чего угодно и где угодно.

Пример протокола сессии. Сильный, но гибкий, уверенный

Собеседник. Я хочу чувствовать себя уверенным.

Вопрос. И что это за «уверенный»?

Ответ. Сильный, но гибкий (*название*).

Вопрос. Есть ли что-нибудь ещё о «сильном, но гибком» и «уверенном»?

Ответ. Это то, что я постоянно хочу улучшить.

Вопрос. И когда ты чувствуешь себя сильным, но гибким, уверенным, где ты чувствуешь это?

Ответ. В груди (*адрес*).

Вопрос. Где именно в груди?

Ответ. В центре (*адрес*).

Вопрос. Есть ли что-нибудь ещё по поводу сильного, но гибкого, уверенного, в центре груди?

Ответ. Я начинаю чувствовать это прямо сейчас.

В этом протоколе задающий вопросы выясняет название («сильный, но гибкий») и адрес («в центре груди») для символа «уверенный». Обратите внимание, как задавание вопросов «где», а затем «где именно» приводит к тому, что отвечающий получает доступ к более конкретной информации о местоположении уверенности.

♦ Девушка организовывала вечеринку и хотела быть уверенной, что всё будет так, как она себе это представляет. Ее друг, прошедший обучение «чистому подходу», стал задавать ей вопросы названия и адреса: «Что это за закуска?», «Есть ли что-нибудь ещё об этих закусках?» и «Где именно находятся эти закуска?», чтобы помочь ей подготовить подробнейший список продуктов. В конце они оба улыбнулись друг другу: «Ты продумала всё!».

♦ Руководитель, пытаясь разобраться в очень сложной ситуации с помощью своего коуча, сказал: «У меня в голове всё свалено в одну кучу». Коуч спросил: «Где именно в твоей голове?» – «Ну, я думаю, что если она там находится, то где-то в затылке». – «Где именно у тебя в затылке?» — «Ну, с левой стороны, где-то здесь». В ходе продолжения сессии руководитель обнаружил, что различные аспекты ситуации на самом деле находились в различных местах, что стало его первым шагом в разгребании этой кучи и прояснении своих следующих шагов.

Теперь, когда вы почувствовали вкус некоторых вопросов «чистого языка», мы хотим предложить вашему вниманию следующую главу, посвящённую метафорам и их роли в «чистом процессе». Для того чтобы распробовать вопросы «чистого языка» применительно именно к метафорам, мы предлагаем вам выполнить следующее упражнение.

Упражнение. Самое лучшее слушание

Используйте вопросы «чистого языка», работая самостоятельно или с другом, для проявления метафоры того, что происходит, когда вы стараетесь как можно лучше слушать человека. Вот как это делается:



1. Задайте себе вопрос: «Когда я слушаю лучше всего, на что это похоже?».

Например, это может быть:

- Как если бы яркий фонарик освещал того человека, который говорит,
- Как если бы была связь от сердца к сердцу,
- Как будто голос говорящего звучит громко и ясно, а все другие звуки приглушены.

Скорее всего, ваша личная метафора будет совсем не такой, как в этих примерах. На что бы это ни было похоже для вас лично, это совершенно нормально. Неправильных личных метафор не бывает. Какой бы ни была ваша метафора, цените её.

2. Затем задайте себе вопросы названия и адреса:

- (И) что это за «Х»? И это «Х» какое?
- (И) есть ли что-нибудь ещё об этом «Х»?
- (И) где находится это «Х»? или (И) где именно находится это «Х»?

Задайте себе эти вопросы несколько раз в любом порядке, где «Х» – ваша метафора или ее часть.

Если использовать примеры, описанные выше, вопросы могут быть такими:

- «И когда это, как яркий фонарик, что это за яркий фонарик?» или «Этот яркий фонарик – какой?»
- «И когда это связь от сердца к сердцу, есть ли что-нибудь ещё об этой связи?»
- «И когда голос звучит громко и ясно, где именно находится это “ясно”?»

Если вы работаете с другом, через некоторое время поменяйтесь ролями, и пусть теперь он задаёт вам вопросы названия и адреса.

3. По мере того как вы будете обнаруживать подробности о своей метафоре слушания, попробуйте поискать в повседневной жизни какие-либо возможности, позволяющие слушать именно таким образом. Вы будете удивлены, насколько полезным может оказаться слушание в соответствии с вашей собственной метафорой.

Глава 3. Волшебство метафоры

«Метафора это то, посредством чего удерживается вся ткань умственной взаимосвязи. Метафора лежит в самой основе жизни».

Грегори Бейтсон (Gregory Bateson)

Метафора лежит в самом сердце «чистого» способа мышления. Частично именно благодаря этому «чистый подход» способен вызывать долговременные изменения и улучшать взаимопонимание между людьми. Также это одна из основных особенностей, которая отличает данный метод от других подходов, основанных на задавании вопросов и слушании.

Направление внимания на метафоры существенно улучшит результаты, которые вы получите от общения с использованием «чистого языка», по следующим причинам:

- Метафоры прокладывают необходимый нам маршрут к наиболее глубоким и скрытым уровням человеческого мышления,
- Метафоры определённых переживаний обладают структурой, подобной самому переживанию, которое они отображают,
- Метафоры как бы сжимают информацию, делая вещи более осязаемыми и более простыми в работе,
- Метафоры способны представить переживание гораздо полнее абстрактных концепций и обеспечивают более эффективное общение,
- Когда люди переживают изменения, изменяются переживания – как метафоры, так и реальной жизни. Они изменяются параллельно.

По мнению Лакоффа и Джонсона⁶, суть метафоры состоит в понимании и переживании чего-то одного через свойства чего-то другого. Каждый раз, когда что-то описывается через свойства чего-то другого – это метафора. Такое определение метафоры включает в себя подобие, аналогию, параллель, аллюзию, литературную метафору и так далее.



Слово «метафора» родственно греческому слову «амфора» – обозначающему сосуд для жидких и сыпучих продуктов. (С греческого буквально – *мета-фора* – «перенесение».) Поскольку мы используем метафору как средство для переноса смысла от вещей одного рода к другим, само по себе это слово уже является метафорой.

Похоже, что у людей мышление теснейшим образом связано с метафорами – и не только мышление, но и общение. И, как обнаружили многие поколения рассказчиков, продавцов и религиозных

⁶ Джордж Лакофф (George Lakoff) и Марк Джонсон (Mark Johnson) «Метафоры, которыми мы живём» (George Lakoff, Mark Johnson. *Metaphors We Live By*). London, The University of Chicago Press, 2003.

проповедников, каждому человеку свойственна весьма негибкая бессознательная реакция на определенные метафоры.

Следующее упражнение направлено на то, чтобы вы почувствовали, насколько важной может являться метафора для нас, людей.

Упражнение. Монетки

Достаньте из кармана горсть монет и хорошенько их рассмотрите. Обратите внимание на различные размеры, цвет, вес. Обратите внимание на то, как они звенят, ударяясь друг о друга. Что они для вас означают? Цену чашечки кофе?

Теперь возьмите те же самые монеты и разложите их перед собой таким образом, чтобы они представляли вас и вашу семью или ближайших друзей.

Представьте себе, что по некоторым причинам, не зависящим от вас, одну из этих монеток нужно удалить. Какую из этих монеток вы удалите?



Что при этом произойдет? Сосредоточьтесь на своих переживаниях и поразмышляйте над ними, прежде чем читать дальше.

Теперь положите монетку на прежнее место.

Вряд ли вам было трудно представить людей с помощью монеток. Другими словами, вы знали, как использовать монетки в виде метафор для людей, и вам не потребовались какие-то длинные объяснения, потому что данная метафора практически очевидна.

Для большинства людей, после того как монетки приняли на себя эту метафорическую роль, удаление одной из них из общей картины приобретает эмоциональное значение, по крайней мере, в некоторой степени. Похоже, что люди, мысля и разговаривая метафорами, переходят на более телесный и более эмоционально насыщенный уровень переживаний, чем при использовании чисто концептуального языка. Метафора доходит до самого сердца вещей.

Теперь на некоторое время сосредоточьтесь на том, какие принципы вы использовали при выполнении этого упражнения. Каким образом вы решали, какого человека какой монеткой обозначить? Имел ли значение размер монеток или цвет? Что вы можете сказать о пространственном расположении? Это всё – различные способы символического представления отношений между людьми. Если вы попросите кого-то сделать это упражнение, то, вероятно, обнаружите, что он предпочтет не те атрибуты

монет, которые выбрали вы, а какие-то другие – но совершенно точно можно сказать, что вы оба будете использовать такие вещи, как местоположение и относительное расстояние между монетами, в качестве метафор для обозначения близости отношений или физической близости этих людей. Как мы уже раньше говорили, пространство – это самая универсальная метафора.

Это упражнение было разработано Пенни Томпкинс и Джеймсом Лоули.

Если монетки могут быть метафорой для родственников и друзей, что ещё можно использовать как метафору?

Вариантов довольно много, среди них есть такие:

- музыка, например, «наша с тобой песня»,
- одежда, например, униформа,
- искусство, например, логотип Макдоналдс,
- жесты, например, поднятие большого пальца,
- виды, например, фотография семьи,
- звуки, например, сирена,
- ощущения в теле, например, «нутром чувствую»,
- запахи, например, ароматические палочки,
- вкусы, например, хорошая еда.

Вещи, которые обладают «чувственной ценностью», обычно представляют собой метафоры. Например, обручальное кольцо может служить метафорой брака, а его снятие имеет существенное значение. Практически любое переживание способно выступать в роли метафоры. Когда вам нужно описать абстрактные, сложные или эмоциональные темы, вы, вероятнее всего, прибегнете к какой-то более конкретной метафоре.

Наиболее доступные метафоры – это те, которые мы используем в языке. Именно на это мы сейчас и направим внимание.

Метафоры в языке

Информацию, которая передаётся посредством языка, можно условно разделить на три категории: сенсорная, концептуальная и метафорическая.

Сенсорная информация относится к пяти чувствам – зрение, слух, осязание, вкус и обоняние. Свет, звук, текстура и запах монеток – это всё разновидности сенсорной информации.

Концептуальная информация состоит из абстрактных концептов, мыслей и ярлыков, которые не основаны на чувствах. Концептуальное выражение включает в себя сравнение, суждение, категоризацию и выражение убеждений и эмоций. Некоторые концептуальные реакции на горсть монет могут быть такими:

- С одной стороны, они чего-то стоят, с другой стороны, они не стоят ничего,
- Я могу купить чашечку чая на эти монеты,
- Я не знаю, что с ними делать,
- Они интересно выглядят,
- Они ценнее, чем я думал прежде,
- Я ненавижу таскать в кармане мелочь.

Метафорические выражения, как мы уже видели, описывают что-то одно через свойства чего-то другого. Очень часто метафоры говорят гораздо больше о мышлении человека, чем все его концептуальные слова вместе взятые:

- Мы – близкие родственники,
- Мой самый близкий, самый дорогой,
- Дети постоянно путаются у меня под ногами,
- Мои братья – два сапога пара,
- Мы постоянно толкаем друг друга локтями.

Различение сенсорной, концептуальной и метафорической информации поможет нам выявить используемые людьми метафоры, которые, в свою очередь, позволяют нам улучшить свои навыки в работе с «чистым языком». Повседневный язык просто заполнен метафорами. Утверждается, что люди используют примерно шесть метафор в минуту при обычном общении⁷. Наш личный опыт показывает, что, возможно, мы используем их даже чаще, практически весь наш язык на каком-то уровне метафоричен.

Как можно определить, что какое-то высказывание является метафорическим?

- Если перед этим высказыванием можно поставить слова «это как» или «это как будто» или «это как когда», то это метафорическое выражение,
- Если то, что описывается, на самом деле относится к другому аспекту жизни человека, вероятно, это представляет собой метафору,
- Делает ли человек это в реальной жизни или только говорит об этом? Если не делает, то это метафорическое выражение. Многие метафоры берутся из «реальной жизни», но при этом всё равно остаются метафорами, потому что они исходят из одного контекста, а используются для описания другого. Например, мы стоим на перекрёстке – это можно пережить и в реальной жизни, то есть когда перед человеком несколько дорог, он стоит на перекрёстке, но в контексте взаимоотношений «перекрёсток», скорее всего,

⁷ Раймонд В. Гиббс. «Категоризация и понимание метафор» (Raymond W. Gibbs Jr. *Categorization And Metaphor Understanding*). *Psychological Review*, 99 (3), 572–577, 1992.

представляет собой некий абстрактный выбор, а не настоящую дорогу, так что это выражение является метафорическим.

Упражнение. Можете ли вы выполнить эти действия?

Следующие утверждения описывают действия. Можете ли вы действительно выполнить их в реальной жизни? Если да, то сделайте это!

- Опустить книгу.
- Опустить какого-нибудь человека.
- Бросить ручку на пол.
- Бросить подружку.
- Отбросить границы.
- Быть близко к другому человеку.
- Быть близким с любимым.
- Быть близким к решению.
- Найти свои ключи.
- Найти родную душу.
- Найти время.

Обратите внимание, что при этом происходит.

Иногда выражение может быть метафорическим, но для определения этого нужно знать контекст. Например, «быть близким с кем-то, быть близко к кому-то» может быть и буквальным выражением, например, если вы находитесь рядом с кем-то или несёте на руках ребёнка. Или может быть метафорическим, в том смысле, что вы испытываете какие-то особенные чувства к этому человеку.

Очень часто говорящий не осознаёт, что он использует метафоры. Метафоры кажутся случайными и мимолётными, а не тщательно и осознанно выбранными. Например, «следующий шаг», «поддержи меня» или «не вешай нос» – это всё метафоры.

Вот некоторые примеры метафор, которые используются спонтанно⁸.

- ◆ Руководитель компании «Дженерал моторс» описывал зону своей ответственности в плане развития обучающего окружения: «Первое, что мне нужно сделать, это выпестовать новые идеи и проявлять терпение во время их роста, чтобы дать им шанс расцвести».
- ◆ Сотрудник фирмы по поисковой оптимизации объяснял свою стратегию поиска талантов: «Нам не нужны люди, которые могут время от времени

⁸ Эти примеры заимствованы из книги Геральда Зальтмана (Gerald Zaltman) «Как думают покупатели» (How Customers Think, 2003).

забить мяч; нам нужен человек, который забивает голы постоянно, человек, который постоянно эффективно играет в команде, а не просто фокусируется на мяче».

♦ Покупатель продуктов жалуется: «Всё то, что со мной произошло, мне очень хочется выбросить из головы».

♦ Родитель говорит о своём трудном ребёнке: «Когда занимаешься с ним, то будто катаешься на американских горках, только на американских горках ты знаешь, что это скоро закончится».

Обычно мы не проявляем бдительности в отношении метафор в речи; для того чтобы начать их осознавать, может понадобиться некоторая тренировка – и чем больше вы будете практиковаться, тем чаще начнёте их замечать.

Упражнение. Настройка на метафору

Настройте свой радиоприемник на станцию, где много говорят. Или вслушайтесь в какой-нибудь разговор двух незнакомых людей, при этом *просто слушайте* слова, которые они произносят.

Старайтесь не думать о смысле того, о чём они говорят, и не размышлять по поводу общего описания ситуации или отношений между говорящими. Просто настройте свои уши на слова.

Теперь поставьте перед собой новую цель. Начните считать метафоры! Обычно метафорами служат всякие поговорки, сравнения, словесные штампы и высказывания, но обратите внимание на каждый момент, когда говорящий будет произносить «это как будто...». Если вы обнаружите, что начинаете отвлекаться, мягко верните своё внимание к словам и к метафорам.

Замечание: практически все слова, которые описывают пространство или силы – это метафоры. Например, «ум начнёт отвлекаться», «мягко вернитесь» и так далее.

Революция в метафорах

Ранее предложенное вам упражнение с монетками на самом деле демонстрирует чрезвычайно важный момент. Мы легко и естественно склонны думать об одних предметах в терминах других, то есть мы думаем метафорами.

Отношение когнитивных лингвистов к метафорам претерпело трансформацию за последние 25 лет после публикации революционной книги Джорджа Лакоффа и Марка Джонсона «Метафоры, которыми мы живём». Они писали: «Наша обычная концептуальная система, в терминах которой мы мыслим и действуем, в основе метафорична по своей природе».

Их вывод о том, что метафора является сердцем нашего способа мышления, теперь поддерживается массой доказательств, собранных в области когнитивной лингвистики⁹.

Похоже, мы вообще не можем думать о каких-то вещах напрямую, мы склонны думать об одних вещах в терминах других. Мы думаем о любви, проводя аналогию с теплом, например. Время обычно рассматривается с точки зрения пространства, например, прошлое находится позади, будущее находится впереди.

Именно потому, что мы мыслим метафорически, в наших разговорах и письменной речи так много метафор. Метафорический язык порождает наше метафорическое мышление. Разговаривая на своём родном языке, мы обычно подбираем слова бессознательно, и метафоры просто появляются среди них, без какого-либо сознательного усилия с нашей стороны. И обычно они мимолётны и малозаметны, если только вам не будут задавать вопросы «чистого языка» о них.

Обычные метафоры

Метафоры, используемые в языке и мышлении, совсем не случайны. Они порождены нашими переживаниями, реальностью живого человека, имеющего тело, живущего на планете с гравитацией.

В книге «Философия во плоти» Лакофф и Джонсон указывают на то, что даже младенец очень быстро улавливает, что тепло означает преданность, любовь и близость; что важные вещи (такие, как родители) – большие. Он учится раскладывать вещи по полочкам и доставать их оттуда, чтобы приблизиться к тем вещам, которые вызывают у него какие-то желания. Все эти человеческие переживания порождают набор метафор, которыми мы все пользуемся. Например¹⁰:

- Любовь – это тепло: «Они *тепло* со мной поздоровались».
- Важность – это размер: «Завтра у нас *большой* день».
- Больше – это выше: «Цены *растут*».
- Изменение – это движение: «Моя машина *из* категории неплохих перешла в категорию очень плохих».
- Категория – это контейнеры. «Помидор *относится* к фруктам или овощам?»

⁹ Для дальнейшего чтения предлагаем книги: Золтан Ковексес (Zoltan Kovecses). «Метафоры. Практическое введение» (*Metaphor: A Practical Introduction*, 2002), Жил Фоконье (Gilles Fauconnier) и Марк Тёрнер (Mark Turner). «Концептуальное смешение и скрытые сложности ума» (*Conceptual Blending and the Mind's Hidden Complexities*, 2002) и главу 9 книги Вивиан Эванс (Vivian Evans) и Мелони Грин (Melanie Green). «Когнитивная лингвистика: введение» (*Cognitive linguistics: An Introduction*, 2006).

¹⁰ Из книги Джорджа Лакоффа (George Lakoff) и Марка Джонсона (Mark Johnson) «Философия во плоти» (*Philosophy In The Flesh*, 1999). См. также книгу Марка Джонсона «Тело в уме» (*Body in the Mind*, 1987).

● Цель – это некий желаемый объект. «Я увидел хорошую возможность и ухватился за неё».

Понятно, что многие люди используют похожие метафоры. Здесь и находится ловушка для неосторожных. Несмотря на то, что мы можем иметь внешне схожие метафоры, детали этих метафор неизменно отличаются у каждого индивидуума. Помните упражнение, в котором мы рассматривали наши воображаемые «цветки»?

Несмотря на то, что любой младенец начинает свою жизнь с изучения нескольких общих метафор, у каждого из них есть также уникальные переживания. О каждой новой вещи в своём мире мы получаем какие-то знания и мыслим о ней в терминах того, что уже знаем. К тому моменту, когда мы выходим из младенческого возраста, у каждого из нас уже сформировалась уникальная сложная сеть личных метафор, отражающая те знания, которые мы получили за это время. Когда мы вырастем, некоторые из наших личных метафор могут иногда прорываться в наше сознание, но большая часть этой сети остается бессознательной. Представьте себе уровень сложности, который достигается при этом! И не попадайтесь в ловушку, веря в то, что метафоры у другого человека точно такие же, как у вас – как только вы начнёте их изучать, сразу обнаружите, что это не так.

Метафоры и «чистый подход»

Задавая вопросы «чистого языка» о метафорах, которые использует человек, мы помогаем ему вывести из подсознания и начать осознавать своё собственное скрытое метафорическое мышление. Мы строим мостик между сознательным и бессознательным таким образом, чтобы «скрытое» стало явным.

Отношения между сознанием и подсознанием уподобляли отношениям между слоном и наездником. Наездник олицетворяет собой «управляемые» процессы ума, такие как планирование и размышление, которые происходят последовательно, осознанно, при полном понимании. Слон олицетворяет собой сотни автоматических операций, которые мы выполняем каждую секунду, не осознавая этого¹¹.

Во многих процессах личностного развития «наездника» учат трюкам, с помощью которых он может управлять своим «слоном». Однако при использовании «чистого языка» «наездник» начинает осознавать то, что происходит со «слоном», улучшает своё общение с ним и находит способы изменения, которые подходят им обоим. Это уникальная особенность «чистого подхода»: создаётся мостик между сознанием и подсознанием, что позволяет человеку объединить свои внутренние ресурсы таким способом, который не предлагается никаким другим когнитивным подходом.

¹¹ Джонатон Хайдт (Jonathan Haidt). «Гипотеза счастья» (*Happiness Hypothesis*, 2007). Благодарим Энди Смит (Andy Smith) за эту ссылку.

Взаимоотношения между «слоном» и его «наездником» очень часто могут быть чувствительными в том смысле, что метафоры нередко обладают глубокой личной значимостью, и если кто-нибудь, работая с вашими личными метафорами, начнет грубо навязывать вам их толкование, вы чувствуете себя при этом довольно некомфортно¹².

Именно по этой причине для достижения наилучших результатов в исследовании метафорического мира человека необходимо принять серьёзные меры предосторожности, чтобы не загрязнять этот мир – оставаться «чистым», используя только точно сформулированные вопросы «чистого языка» и собственные слова человека.

♦ Восьмилетний мальчик в классе не слушал учителя, когда тот объяснял какие-то новые темы или давал инструкции. Наставник помог ребенку осознать его метафоры для хорошего слушания, и мальчику стало легче входить в это состояние. Вначале он сказал, что это похоже на то, как два рабочих делают какие-то колёса для машины. Закончив свою работу, они пошли на перерыв попить чаю и оставили инструменты на полу. Эти инструменты попали между этими колёсами и застопорили их. Наставник спросил, что бы мальчик хотел, чтобы произошло, и тот ответил, что этим рабочим нужен начальник, который бы заставлял их не разбрасывать инструменты, где попало. Следующие «чистые вопросы» проявили информацию об этом начальнике. Он был в пиджаке и синей кепке, а затем мальчик сказал: «Я всё остальное про него пока ещё не придумал, я расскажу вам на следующей неделе». На следующей сессии он подробно описал то, как выглядит начальник. Учительница в школе не знала об этой работе с метафорами и только позже случайно это обнаружила. Она сказала наставнику, что в течение этой недели мальчик стал слушать гораздо лучше.

♦ Человек обнаружил, что потребность в скорости доминирует в его жизни – не только в плане его любви к быстрым автомобилям, но также в плане работы и социальной жизни. Он решил, что пришло время «замедлиться» (метафорически), и за одну 90-минутную сессию «чистого языка» сумел найти свой способ для осуществления этого. «Чистый» ведущий Джейн Мелион (Jane Malyon) сказала: «Это было радикальное и видимое изменение во всём, что его касалось, мгновенное изменение! Прежде он был похож на сумасшедшего комика из чёрно-белой комедии. После этого его речь замедлилась, он стал двигаться властно и грациозно. Он выглядел спокойным и задумчивым, да и ощущал себя именно так». Он начал обращать внимание на такие вещи, как красота природы, тень и свет, форма и цвет, и только не мог заставить себя перестать улыбаться. Он также сказал, что если бы познакомился с этой техникой много лет назад, то никогда бы не стал пробовать наркотики. Такое состояние куда приятнее любого «трипа».

♦ Коуча Мартина Ромера (Martin Romer) из Мюнхена попросил коллега помочь ему разработать структуру для своей книги по менеджменту. Мартин

¹² Вспомните ранее упомянутый пример Уэнди с ее «маяком». – Прим. пер.

рассказывает: «Буквально после пары “чистых вопросов” его коллега выдал первую версию своей метафоры относительно общей структуры книги: большое красное яблоко. По ходу сессии он отсортировал и структурировал содержание, отдавая при этом должное общей метафоре и развивая метафоры для разделов различных разрезов и слоёв этого яблока, а также формулируя и улучшая названия глав и определяя ключевые элементы стиля книги, которые все были тесно связаны с этой метафорой. Менее чем через 90 минут сессия была закончена к полному удовлетворению моего коллеги. Эта метафора дала ему базовую структуру организации книги, а также творческую структуру её содержания, после того как он многие месяцы пытался писать её отдельно по главам».

Метафоры и общение

Метафоры прекрасно помогают делиться переживаниями. Откройте любую книгу, журнал или газету, и вы увидите, что их страницы испещрены красивыми метафорами.

Метафоры в форме притчей и историй из жизни – это неизменный инструмент лучших ораторов и государственных деятелей, проповедников, преподавателей, разного рода целителей, шаманов и хилеров. Нас постоянно окружают метафоры в виде рекламных объявлений различных компаний, которые неустанно ищут доступ к нашим кошелькам. Метафоры в форме телешоу и фильмов приковывают нас к экранам, заставляя смеяться и плакать в соответствии с замыслом режиссёра.

В метафоре информация приходит в готовой упаковке, которая позволяет легко передать её другим, часто в обход сознания и критического восприятия. Возможно, это и не удивительно, если метафора является центром нашего бессознательного мыслительного процесса, и бессознательный ум может автоматически настраиваться на получение информации через метафору.

Обратите внимание на следующие тонкие метафоры:

- «Общественное мнение – это термометр, на который постоянно должен смотреть монарх» (*Наполеон Бонапарт*).
- «Память – это дневник, который все мы постоянно носим с собой» (*Оскар Уайльд*).
- «Слова, конечно же, это самый мощный наркотик, который использует человечество» (*Редьярд Киплинг*).
- «Я бы предпочёл быть пеплом, а не пылью. Я бы хотел, чтобы моя искра разгорелась в огромное зарево, а не погасла в болоте. Я бы хотел быть великолепным метеором, каждый атом которого создаёт волшебное свечение, а не сонливой и твёрдой планетой. Функция человека в том, чтобы жить, а не в том, чтобы существовать. Я не хочу тратить свои дни на попытки продлить их, я буду использовать своё время» (*Джек Лондон*).

- «Мы все рождаемся принцессами, а процесс оцивилизовывания превращает нас в лягушек» (*Эрик Берн*).
- «Посреди зимы я, наконец, осознал, что внутри меня скрыто неуничтожимое лето» (*Альбер Камю*).
- «Будь подобен почтовой марке, прилепляйся к чему-то, пока не достигнешь своего адресата» (*Джош Биллингс*).

Естественно, для того чтобы быть убедительной, метафора должна достигать резонанса с личными переживаниями конкретного человека. Энн Миллер (Anne Miller), автор книги «Продавай метафорически» (Metaphorically Selling), предлагает следующий пример мощи метафор в качестве «оружия массового понимания» – цитирует слова продавца, который описывает целевую аудиторию журнала как «покупателя Блюмингдейл, а не бабушку из Кеймарта». Читатели за пределами США с трудом поймут, о чём здесь идёт речь, если не обратятся за помощью к Google, однако американские читатели мгновенно отловят послание.

А каковы же самые убедительные метафоры? Это собственные метафоры человека.

Метафоры, которыми стоит делиться

Вопросы «чистого языка» можно использовать, помогая человеку исследовать лежащие в основе его переживаний метафоры, чтобы добиться большего понимания самого себя. Это может принести пользу на самых разных уровнях, особенно при изучении каких-то конкретных навыков и способностей. Например, если человек прекрасно умеет готовить еду, но чувствует, что не способен проявлять творчество в чем-то другом, знание метафоры, которой он обозначает творчество, может помочь ему применить свои таланты и за пределами кухни.

Также можно использовать «чистый язык» для исследования метафор, касающихся идентичности личности. Как говорит Джордж Лакофф, для достижения высокого уровня самопонимания очень важен поиск соответствующих личных метафор, которые помогают нам осмысливать свою жизнь¹³.

Прекрасно осознавая свои личные метафоры, вы можете принять решение – делиться или не делиться ими с другими. Вы можете использовать свои метафоры, которыми обозначаете какие-то рабочие навыки, чтобы лучше объяснять их своим ученикам, или поделиться своими метафорами идентичности с близкими друзьями, чтобы они глубже проникли в вашу суть.

Знаменитый повар Хестон Блюменталь (Heston Blumenthal), известный своей абсолютно инновационной кухней, работал с «чистым» коучем Майклом Дюкетом над проявлением метафоры своего самого творческого состояния:

¹³ Цитата по работе Дэниела Пинка (Daniel Pink) из книги «Совершенно новый ум» (A Whole New Mind), 2006, с. 136.

«Как ребёнок в магазине сладостей». И эта метафора не только помогла повару легче настраиваться на наиболее творческое состояние, но также позже была использована им в реальной жизни, например, когда он использовал в дизайне своей новой экспериментальной кухни такие элементы, как стилизованный под старину номерной звонок из магазина сладостей.

Задумайтесь на секунду: когда вы заходите к себе на кухню и представляете себя ребёнком в магазине сладостей, что происходит с вашим творческим состоянием?

♦ Джуди однажды использовала «чистый язык», чтобы изучить, как её подруге удастся сохранять расслабленность, выступая со сцены перед большой аудиторией. Подруга хотела выяснить, как легче получать доступ к этому состоянию в других ситуациях, в то время как Джуди хотелось узнать что-то новое о способности выступить перед публикой.

Подруга сказала: «Это как будто ты стоишь на красивом весеннем лугу, сияет солнце, поют птицы и вокруг тебя огромное пространство». По мере того как она говорила об этом и добавляла всё больше и больше подробностей, тело её расслаблялось, а лицо расплывалось в широкой улыбке.

И эта женщина обнаружила, что в результате ей стало легче получать доступ к своему самому лучшему настрою для выступления перед публикой, когда она просто представляла себе этот луг.

В качестве эксперимента Джуди также попыталась подумать о луге в начале презентации. Конечно, её «луг» отличался от «луга» подруги, но это дало ей отличную начальную точку, и она обнаружила, что тоже больше расслабилась и стала спокойнее во время презентации.

♦ Бизнесмен пришёл на коучинг, осознавая все свои текущие неудовлетворительные обстоятельства, от которых он хотел избавиться, описывая это такими метафорами, как «куча мусора». Его коуч использовал «чистый язык», задавая вопросы, которые были направлены на исследование метафоры желаемой жизни. В итоге появился очень привлекательный образ сада, наполненного восхитительными разноцветными растениями, в котором клиент был садовником, наслаждающимся этим садом и его цветением. По мере развития метафоры того, что он хотел бы, чтобы произошло, он смог осознать свои следующие шаги.

Упражнение. Название и адреса метафор

Помните упражнение на получение названия и адреса в предыдущей главе? На этот раз мы будем делать его с метафорой. Для начала вы с партнёром должны выдумать какую-нибудь метафору – метафору для жизни, которую вы хотели бы иметь.

Например, она может быть похожа на сад, как в вышеописанной истории, или на героическое приключение, или на цирк с тремя аренами. Неправильных

личных метафор, ещё раз напоминаем, не бывает. Какой бы ни была метафора, примите и цените её.

Начните с вопросов, которые зададите своему напарнику: «Какую метафору ты выбрал бы для описания желаемого образа жизни?». Затем у вас есть пара минут для того, чтобы подробнее выяснить детали этого, используя только «чистые вопросы»:

– (И) есть ли что-нибудь ещё об «Х»?

– (И) что это за «Х»?

– (И) где находится это «Х»? или (И) где именно находится это «Х»?,

цитируя при этом собственные слова партнёра.

Вопросы можно задавать несколько раз в любом порядке по поводу любого аспекта метафоры. Через 2-3 минуты поменяйтесь ролями.

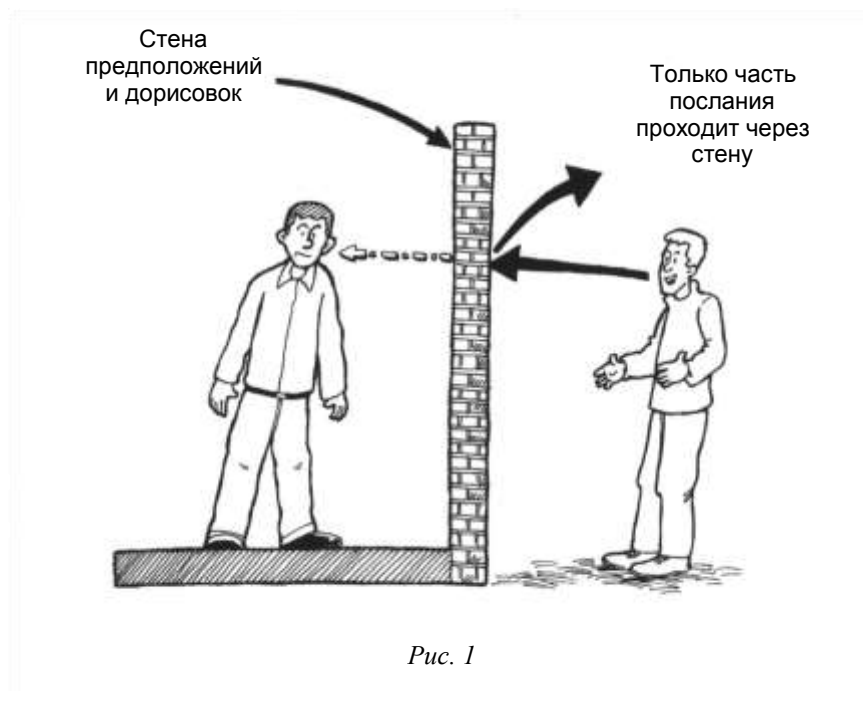
«Чистый язык» признаёт глубинную значимость метафор. Эти вопросы содержат минимальное количество предпосылок и метафор, обеспечивая пространство для роста и развития собственных метафор говорящего. Автор этих вопросов, Дэвид Гроув, использовал их, помогая своим клиентам обнаруживать и исследовать свои внутренние метафоры, достигать более глубинных уровней раппорта со своим бессознательным умом, преодолевать ограничивающие убеждения и шаблоны поведения, находить решения и добиваться исцеления.

В следующей главе мы уделим внимание другому важному фактору его работы – направлению внимания.

Глава 4. Тонкое направление внимания

«Качество вашего внимания определяет качество мышления других людей».

Нэнси Клайн (Nancy Kline)



Как вы знаете, вопросы «чистого языка» задаются только о собственных словах человека и *ни о чём другом*. Поэтому особенно важно замечать и точно запоминать то, что человек говорит и делает. Главное при этом – тонкое направление внимания. И, конечно же, каждому нужна в этом постоянная практика.

Как происходит беседа

Я говорю – вы слушаете, потом вы говорите – я слушаю. Просто? Ну, по крайней мере, так кажется.

Реальная беседа на самом деле выглядит совсем по-другому. То, что происходит в действительности, больше похоже на старый анекдот о двух старушках, сидящих на лавочке в парке. Первая старушка: «Ветрено, не так ли?». Вторая старушка: «Да нет, четверг». Первая старушка: «И я тоже. Давай пойдём выпьем чашечку чая».

У нас «пропадает слух» не только с возрастом, нам также мешает точно «узнать» то, о чём говорит другой человек, стена предположений и дорисовок (рис.1).

Профессионалы, придерживающиеся «чистого подхода», стремятся разобрать эту стену, чтобы добиться большей ясности при выслушивании посланий другого человека. Попрактиковавшись, вы начнёте замечать больше подробностей, чем их осознаёт сам говорящий, и научитесь направлять его внимание таким образом, чтобы вы оба обнаружили больше информации.

Упражнение. Игра в правду

Посмотрите на рис. 2. Некоторое время тщательно его изучайте. Затем напишите три утверждения – как бы вы описали эту картинку тому, кто её не видит?

Теперь оцените каждое утверждение по шкале от 0 до 10 с точки зрения своей уверенности в их истинности (10 – вы совершенно уверены в его абсолютной истинности, 0 – не уверены, что это так). Сделайте это прежде, чем продолжать чтение.

Теперь прочитайте каждое утверждение по очереди и спросите себя, что должно быть истинным для того, чтобы картинка оставалась прежней, а ваше утверждение стало ложным?

Например, вы записали утверждение: «Три женщины сидят на траве на солнышке» и оценили свою уверенность в его истинности на 9 баллов из 10 возможных.

Что должно быть истинным для этой картинки, при том, что она должна оставаться неизменной, а ваше утверждение оказалось бы неистинным? Например, эти женщины могут на самом деле сидеть в помещении, при ярком освещении. И уверены ли вы в том, что все они – женщины?

Итак, насколько вы уверены в истинности своего утверждения? В конце упражнения заново оцените свои исходные утверждения.

Многие люди обнаруживают, что их исходная уверенность уменьшается по мере того, как они представляют себе всё больше и больше возможных альтернативных сценариев за рамками этой картинки. Так ли это было у вас?

Даже имея дело с двухмерной картинкой, на которой всё статично, мы делаем предположения, которые могут оказаться неточными. Представьте себе, насколько возрастает вероятность этого в реальной жизни!

Проверка предположений

Все мы делаем предположения. Без них жизнь была бы совершенно невозможна, но иногда они вносят помехи в ясное общение.

Возможно, вы заметили, что общение часто становится более сложным, когда вы стараетесь общаться с человеком:

- противоположного пола,
- другого поколения,
- из другой страны,
- другой национальности,
- с другим культурным багажом.

Внезапно все эти кажущиеся совершенно очевидными предположения об устройстве мира приобретают мощный потенциал непонимания. Нашего привычного способа мышления не всегда хватает для того, чтобы сделать это общение успешным.

В такие моменты мы часто теряемся. Даже если забыть о политкорректности, доходящей иногда до абсурда, похоже, у нас нет надёжных инструментов для эффективного взаимодействия с теми, кто смотрит на мир совершенно иначе, не так, как мы. Нам нужен какой-то уважительный и чувствительный способ, позволяющий выяснить, что именно происходит у другого человека в голове. Например, «чистый подход».

Нам необходимо развить в себе осознанность в отношении своих предположений, чтобы научиться гибко их устранять. Эта мысль не нова, она положена в основу многих подходов в коучинге, переговорных стратегий и теорий о том, как управлять людьми.

«Чистый язык» доводит все эти подходы до их логического завершения. Он подтверждает, что каждый человек обладает собственным уникальным способом восприятия мира, и предлагает чёткую методику для выяснения этого альтернативного взгляда на мир и сокращения непонимания.

Когда вы оставляете свои предположения при себе, активно начиная исследовать то, каким образом мыслит другой человек, то тем самым создаёте ему пространство для самостоятельного мышления. И если у вас есть какое-то послание для него, вы можете сформулировать его в соответствии с образом мышления этого человека, облегчая ему задачу понимания и, возможно, выполнения того, о чем вы его просили.

♦ Как вы думаете, сколько времени и денег тратится зря у вас на работе вследствие непонимания? Один работник в некой организации потратил несколько недель на сбор 20-страничного досье по одному вопросу, тогда как его начальнику требовалось всего лишь краткое сообщение по электронной почте. Если бы этот сотрудник сразу спросил у своего начальника: «Какой

именно доклад вам требуется?», то, возможно, это сэкономило бы и ему, и компании огромное количество денег и времени.

♦ Вспомните общение в своем окружении. Сколько разговоров закончилось огорчениями только потому, что кто-то что-то неправильно понял. Во время Рождества бабушка высказала какое-то язвительное замечание по поводу «нынешних молодых людей», которое внучка-подросток приняла на свой личный счёт. Однако, если бы внучка задала вопрос: «Есть ли что-нибудь ещё об этом?», ей удалось бы рассеять напряжение и дать бабушке возможность высказаться более конкретно. Оказалось, что старушка и не собиралась никого критиковать, просто хотела поделиться своими наблюдениями о том, насколько современные подростки отличаются от тех, которые были в её времена.

Помните пример из первой главы, где была фраза: «Я думаю, что мы достигли критической точки»? У председателя оказалось достаточно здравого смысла, чтобы не делать предположений в отношении смысла этой критической точки, а вместо этого задать вопрос: «Что это за критическая точка?», и участник совещания сказал, что это «точка прорыва».

Обратите внимание, что этот вопрос был задан только для того, чтобы проверить какое-то предположение, а не бросить ему вызов. Бросить вызов какому-либо предположению тоже иногда бывает полезно, но сначала разумно было бы его проверить.

♦ Приглашая соседку на вечеринку, хозяева ей сказали: «Возьми с собой бутылку и что-нибудь поесть». Соседка, человек весьма занятой, вдруг начала переживать, не зная, что именно следует принести, насколько хорошо это будет выглядеть и так далее. Но, будучи пользователем «чистого подхода», она задала пригласившим ее людям вопрос: «Что-нибудь поесть типа чего?». Ответ был таким: «Могла бы ты принести оливки? Мэри принесёт салат, а Фред у нас заведует хлебом». Всего лишь одного вопроса «чистого языка» было достаточно для того, чтобы отрегулировать уровень мышления и действия, чтобы справиться с этой задачей и превратить её из ужасающей в совершенно управляемую.

Два наиболее распространённых «чистых вопроса»:

– (И) что это за «Х»? или (И) это «Х» какое?

– (И) есть ли что-нибудь ещё об этом «Х»?

Эти вопросы великолепно справляются с задачей проверки предположений практически в любой ситуации. Где бы вы могли с пользой их применить?

Различные реальности

Начав замечать отличия в реальности разных людей, вы будете поражены, насколько сильно они расходятся.

«Уильям Джемс (William James), отец американской психологии, рассказывал о встрече с одной дамой, которая ему сообщила, что земля лежит на спине огромной черепахи. “Но, моя дорогая, – спросил профессор Джеймс, стараясь быть как можно вежливее, – на чём же тогда лежит черепаха?” – “А! – сказала она, – это просто: она на спине другой черепахи”. – “О! Понятно, – сказал профессор Джеймс, всё ещё оставаясь вежливым, – но не могли бы вы объяснить мне, а что тогда поддерживает вторую черепаху?” – “Профессор, это бесполезно, – сказала ему старая дама, осознавая, что он пытается завести её в логическую ловушку, – там просто идут черепахи до самого низу”»¹⁴.

При написании этой главы мы предполагали поискать в Интернете примеры всяких «странных» мировоззрений, таких как теории заговора, вера в НЛО, людей со всякими навязчивыми состояниями и тому подобное. А потом мы поняли, что очень странные взгляды можно обнаружить совсем рядом.

Абсолютно рациональные люди могут, например, верить в следующее:

- «Я должен быть во всём совершенным».
- «Некоторые люди на самом деле плохие от природы, и их нужно постоянно наказывать».
- «Мир должен быть другим, и моя задача – изменить его. Если я не могу его изменить, то буду переживать из-за этого».
- «Я не могу повлиять на своё поведение».
- «Если я не вложил во что-то много-много усилий, то для меня это не имеет никакой ценности».
- «Моя жизнь не имеет никакой ценности, если у меня нет партнёра или ребёнка, или и того и другого».
- «Мне нужно переживать из-за проблем других людей, в противном случае у меня возникает чувство вины по поводу этого, поскольку это будет означать, что я человек эгоистичный».
- «Есть только один способ правильно жить – жить так, как живу я».

С «объективной точки зрения», все эти убеждения не менее странные, чем сказка о черепахе. Но изнутри, как вы сами можете легко убедиться, ваши собственные убеждения кажутся вам абсолютно правильными.

Упражнение. Замечать различные реальности

Вот простой способ начать замечать реальности других людей. Настройте свой радиоприемник на разговорную радиостанцию или начните внимательно прислушиваться к разговору двух незнакомых людей. Предположите, что эти

¹⁴ Цитата из книги Роберта Антона Уилсона (Robert Anton Wilson) «Прометей восставший» (*Prometheus Rising*, 1992). В русском издании эта книга называется «Психология эволюции». — Прим. пер.

люди действительно верят во всё то, что произносят, что это в буквальном смысле является истиной.

Обратите внимание на самые маловероятные утверждения, которые они будут высказывать, и поразмышляйте над вопросом: «Каковы должны быть убеждения этого человека, чтобы он от чистого сердца мог говорить что-то подобное?».

Например, тёща говорит о своём зяте: «Он превратил её жизнь в кошмар». Для того чтобы она произнесла что-то подобное, нужно предположить, что эта женщина верит в то, что один человек может повлиять на другого до такой степени, что его жизнь превратится в нечто совершенно отличающееся от его предпочтений. Также можно предположить, что она убеждена в том, что человек, подпавший под такое влияние, бессилен как-либо изменить эту ситуацию.

Ещё одна задача. Можете послушать какого-нибудь политика, но осторожно, потому что если вы таким образом будете его слушать, то, возможно, вообще перестанете верить политикам.

Более безопасное предположение

В нашем знании реальности других людей нет никаких абсолютов, есть только более безопасные и менее безопасные предположения. Даже те вещи, в которых мы достаточно уверены, такие, как «мир всё ещё будет здесь, когда я проснусь завтра утром», не являются на 100% безопасными: атака инопланетян или падение метеорита тоже вполне возможны, хотя и довольно маловероятны.

Одно из безопасных предположений состоит в том, что когда человек говорит что-то о своём переживании, на каком-то уровне оно в *буквальном смысле* истинно для него. А *очень* безопасное предположение состоит в том, что вы на самом деле не очень много знаете об этом.

Например, представьте, как кто-то говорит: «На моём пути к достижению цели что-то есть!». В зависимости от обстоятельств, это может быть истинно в буквальном смысле, например, на футбольном поле может быть припаркована фура прямо перед воротами, и человек не может забить гол. Или это может быть метафорическое выражение. Под целью ведь может иметься в виду какая-то жизненная задача, и человек способен вообразить себе какие-то трудности в своём метафорическом путешествии к этой цели.

В любом случае самое безопасное предположение состоит в том, что даже не будучи истинным относительно физической реальности, оно окажется истинным относительно внутреннего субъективного переживания. Задав несколько вопросов «чистого языка», вы или любой другой человек могли бы получить об этом больше информации.

Итак, «чистый разговор» может начаться примерно так.



Пример протокола сессии. Что-то блокирует мой путь к цели

Собеседник. На моём пути к цели находится какой-то блок.

Вопрос. И что это за блок?

Ответ. Это грузовик, припаркованный на футбольном поле.

Или:

Собеседник. На моём пути к цели находится какой-то блок.

Вопрос. И что это за блок?

Ответ. Это гора проблем.

Задающий вопросы думает: *«Интересно, что это может быть за гора, эта самая гора проблем... И где она находится относительно этого человека и его цели?»*.

Вопрос. И эта гора проблем – что это за гора?

Ответ. Она похожа на высоченную кучу нагромождённых друг на друга картонных коробок, наподобие скал, и её просто нельзя измерить, она напоминает высокий утёс.

Задающий вопросы думает: *«Интересно, так ли она выглядит с любой точки зрения, и откуда он смотрит на всё это?»*. И затем задаёт вопрос: *«Когда её просто нельзя измерить, где находишься ты?»*.

Ответ. Ну, я стою прямо перед ней, голова откинута назад, смотрю вверх, теперь я отошёл на несколько шагов назад и начинаю обходить эту «гору» вокруг. С того места, где я нахожусь сейчас, она больше похожа на кротовый холмик, и её можно легко обойти.

Осознание того, насколько вы не знаете происходящего, естественным образом побуждает вас проявлять любопытство, для того чтобы это выяснить. И поскольку вопросы «чистого языка» разработаны таким образом,

чтобы содержать как можно меньше предположений, они являются прекрасным инструментом для выполнения этой задачи так, чтобы в этом чувствовалась уважительность по отношению к другому человеку.

Сочетание любопытства с уважительным отношением жизненно важно для получения таких замечательных ответов от людей: более конкретных, более искренних, более исчерпывающих и более интересных. И по мере того как вы будете учиться доверять этому процессу, а другой человек – доверять вам, вы сможете вывести всё это на иной уровень, не только просто задавая вопросы об имеющейся у него информации и о мыслях, которые у него есть, но и побуждая его к новому озарению за пределами всего этого... и потом за пределами этого... и потом за пределами этого...

В целом, научившись осознавать свои собственные предположения и устранять их из своего общения, вы откроете дорогу к хорошему взаимодействию в сложных ситуациях. Пресекая свое побуждение воспользоваться собственным жизненным опытом для заполнения пробелов в информации, которую вам даёт другой человек, и используя только два вопроса «чистого языка», упомянутые в этой главе, вы сможете без всяких усилий преобразовать непонимание в успешное взаимодействие. Приучив себя замечать свои собственные предположения, вы, вероятно, также начнёте лучше осознавать предположения, которые делают другие люди в отношении вас. И опять же, можете использовать те же самые два вопроса для того, чтобы помочь другим людям донести смысл друг до друга или обратить их внимание на их собственные предположения, которых, вероятно, они даже не осознают.

Управление вниманием

Итак, вы все больше замечаете собственные предположения и учитесь абстрагироваться от них в случае необходимости. Что дальше? Давайте разберёмся с другим фрагментом той стены, которую мы строим вокруг себя – нашими фиксированными идеями. Эти идеи оказываются зафиксированными в нашей голове ещё до того, как мы начали слушать. И если мы стремимся научиться лучше слушать, то все эти фиксированные идеи тоже нужно отклонить.

На чём сосредоточено ваше внимание, когда вы читаете это? Если вы едете в общественном транспорте, то по крайней мере какая-то часть вашего внимания автоматически отвлекается на объявления остановок, в ожидании той, которая нужна вам. А какая его часть сосредоточена на людях рядом с вами, на их разговорах? Если вы находитесь дома, то возможно, подумываете о том, как бы перекусить, или краем уха слушаете радио?

В нашем стремительном, мультимедийном, глобализованном мире мы почти разучились делать что-то одно в один момент времени, полностью сосредотачиваясь на этом. Для того чтобы использовать «чистый язык» эффективно, необходимо наработать этот навык.

Упражнение. Настройка

Это упражнение направлено на усиление и проявление навыка слушания. Как и раньше, здесь можно использовать либо разговорную радиостанцию, либо беседу двух незнакомых людей; при этом нужно *просто вслушиваться в их слова*.

Теперь поставьте перед собой следующую цель: сосчитайте все междометия в их разговоре. И если вы обнаружите, что ваш ум начинает отвлекаться, мягко верните его обратно к словам, к тому, что говорится. Теперь постарайтесь выделить в разговоре глаголы или предлоги, или, например, отметить, сколько раз повторяется то или иное слово.

Наконец, постарайтесь замечать в разговоре метафоры.

Вы можете очень легко в этом практиковаться каждый раз, когда стоите в очереди, едете в общественном транспорте, слушаете радио или смотрите телевизор. Попробуйте.

Можно очень многое сказать о том, как делать что-то одно в каждый отдельный период времени и полностью сосредотачивать на этом внимание. «Состояние полного присутствия», или «состояние потока» по ощущениям очень приятно, оно лежит в основе различных духовных практик. В реальной жизни не каждый способен делать это постоянно. Часто ли можно встретить в наше время человека, который действительно способен слушать?

12 советов о том, как научиться лучше слушать

1. Направьте своё внимание на то, что другой человек на самом деле говорит, а не на него самого или на свои предположения о том, что он, возможно, имеет в виду под этими словами.

2. Постарайтесь настроить свое зрение так, чтобы охватить всю сцену целиком, а не просто смотреть в глаза другому человеку.

3. Дайте ему время, не проявляйте нетерпение, ожидая, когда вам дадут поговорить.

4. Постарайтесь хотя бы временно отвлечься от всех своих личных дел.

5. Визуализируйте: представьте себе свой собственный рисунок или модель того, о чём говорит человек, но помните о том, что это – всего лишь *ваша* модель или ваш рисунок, а не его.

6. Верьте тому, что говорит другой человек. Относитесь к его словам так, как если бы они обладали буквальной истинностью для говорящего.

7. Повторяйте ему некоторые из его слов и фраз точно в том виде, в каком вы их слышали.



8. Если это поможет вам уделять ему все свое внимание, постарайтесь, по возможности, записывать.
9. Узнайте, в каком состоянии вам удастся наилучшее слушание (см. упражнение в главе 2).
10. Постарайтесь отключить своего внутреннего комментатора или, по крайней мере, убавить его громкость.
11. Будьте любознательны.
12. Практикуйтесь!

На самом деле многие люди обнаруживают, что во время беседы с кем-то у них в голове постоянно звучит голос их внутреннего комментатора, которому всегда есть что сказать; то есть они находятся в состоянии «внутреннего диалога». Для того чтобы научиться лучше слушать, возможно, придётся прекратить этот разговор с самим собой или хотя бы приглушить звук! Это возможно – смотрите ниже.

Как успокоить внутренний диалог

- Некоторые люди могут достичь внезапной тишины, физически удерживая на месте свой собственный язык.
- Признайте, что вам свойственен внутренний диалог, и скажите себе «тссс».
- Расположите свой язык прямо за зубами, так, чтобы он почти их касался.
- Представьте себе шарик, который катается по колесу рулетки, сначала быстро, потом медленно теряет скорость и, наконец, останавливается.
- Направьте своё внимание наружу.
- Поместите «реального» человека, с которым вы разговариваете, в зону своего периферийного зрения, и направляйте своё внимание на то, что находится на периферии (игнорируя то, что находится в центре поля зрения)¹⁵.

Как вариант, вы можете также отрегулировать свой внутренний диалог, делая его более полезным для фокусирования внимания. Безмолвные размышления о том, что говорит другой человек, помогут вам замечать пробелы в его рассказе, чтобы решить, какие вопросы задавать дальше (посмотрите протокол сессии «Что-то блокирует мой путь к цели» в начале этой главы в качестве примера).

Некоторые полезные вопросы, которые можно себе задать

- На каких словах человек делает акценты?
- Какие слова он повторяет?

¹⁵ Благодарим Рега Конноли (Reg Connolly), Джимми Смарт (Jamie Smart) и Эрика Робби (Eric Robbie) за некоторые из этих идей.

- Какие необычные слова он использует?
- Перестал ли он размышлять?

Проверка

Ещё один хороший способ, позволяющий удерживать внимание на том, о чем говорится в беседе, состоит в повторении говорящему его слов или фраз, особенно тех, которые кажутся важными.



При этом мы не перефразируем, а попугайничаем, то есть повторяем его дословно! Каждый раз, когда вы начинаете подменять слова человека своими, вы, скорее всего, незаметно вводите собственные предположения, что обуславливает потенциальное непонимание между вами.

♦ Уэнди, находясь на приеме у хиропрактика, сказала ему: «У меня такое ощущение, будто моя шея плохо смазана». – «А! – ответил он, – вы имеете в виду, что она скрипит?» – «Нет...», – сказала Уэнди.

Несмотря на то, что Уэнди совершенно чётко понимала обычный смысл слова «скрипит», единственное, что она могла сделать, это соотнести его с состоянием своей шеи, то есть сравнить его со своими реальными ощущениями и ответить, что термин «скрипит» не отражает того, что она на самом деле чувствует. И только тогда, когда хиропрактик начал задавать вопросы по поводу плохой смазанности, Уэнди смогла сфокусироваться на своём переживании и рассказать подробнее о природе этого состояния.

Когда вы повторяете за человеком его собственные слова, это подтверждает то, что 1) вы его слушаете и 2) вы его правильно услышали. Многие воспримут это подтверждение как нечто исключительное и особенное. Возможность быть по-настоящему услышанным – это крайне редкое переживание. Навык предоставлять такую возможность не умеют хорошо развивать в современной культуре.

Услышав повторение своих собственных слов, человек получает возможность направить внимание на их действительный смысл и, возможно, более серьёзно отнестись к самому себе. Это тоже может стать новым опытом для некоторых людей. Часто это может побудить человека рассказать более подробно об обсуждаемой теме даже без каких-либо наводящих вопросов. Также это поможет вам обоим лучше запомнить, о чём шла речь.

Если произнесённые слова не совсем точно описывают переживание человека, вероятно, он сам потом поправит себя. На самом деле, возможно, он даже поправит вас, если вы начнёте повторять в точности сказанное им, и это нормально; в конце концов, вы оба узнаете, что он *на самом деле* хотел сказать.

Точное повторение слов другого человека – это один из основных признаков использования «чистого подхода». Позже мы вернёмся к этой идее и разовьём её дальше. Но прежде нам хотелось бы исследовать остальные базовые вопросы «чистого языка».

«Хороший слушатель не только везде популярен – через некоторое время он получает возможность что-то узнать» (Уилсон Мицнер (Wilson Mizner)).

Глава 5. Развивающие вопросы

«Самое большое добро, которое ты можешь сделать для другого человека, состоит не в том, что ты поделишься своим богатством, а в том, что ты帮助他 обнаружить его собственное».

Бенджамин Дизраэли (Benjamin Disraeli), цитируется по книге Джеймса Гурри «Руководство по величайшим афоризмам мира», 2007.

Базовые вопросы «чистого языка» Дэвида Гроува

«Х» и «У» представляют здесь слова или невербальные сигналы человека.

Развивающие вопросы

- (И) что это за «Х»? или (И) это «Х» какое?
- (И) есть ли что-нибудь ещё об «Х»?
- (И) где (именно) находится «Х»?
- (И) это «Х», как что?
- (И) есть ли какая-нибудь связь между «Х» и «У»?
- (И) когда «Х», что происходит с «У»?

Вопросы последовательности и источника

- (И) что тогда происходит? или (И) что происходит потом?
- (И) что происходит прямо перед «Х»?
- (И) откуда могло бы появиться «Х»?

Вопросы намерения

- (И) что «Х» хотело бы, чтобы произошло?
- (И) что нужно, чтобы «Х» произошло?
- (И) может ли «Х» (произойти)?

В первой главе мы обсуждали основы процесса использования «чистого языка»:

- Держите свои мнения и советы при себе,
- Внимательно слушайте,

- Задавайте вопросы «чистого языка» для исследования метафор человека,
- Выслушивайте ответы и затем задавайте ещё вопросы «чистого языка» о них.

Как вы знаете, вопросы «чистого языка» задаются о собственных словах и невербальных сигналах человека (обозначенных «Х» и «У» выше), и ни о чём другом. Никаких «расскажи мне об этом», никаких «пожалуйста» и «если тебе не трудно» – ничего другого не добавляется.

То, что нельзя добавлять свои собственные слова, поначалу может показаться ограничением, но с опытом, по мере того как вы будете открывать для себя эффективность этих вопросов, следование формату «чистого языка» станет для вас второй натурой. Возможно, вы также почувствуете легкость благодаря тому, что вам не придется постоянно слегка перефразировать и искажать слова другого человека, для того чтобы поддерживать некое «разумное» общение. И, в конце концов, гораздо легче общаться, не задумываясь над тем, как похитрее задать какой-то вопрос, пытаться «побудить» человека измениться.

В этой главе мы начнём подробно исследовать эти вопросы и предложим наиболее полезные способы их применения.

Большинство этих вопросов совершенно обыкновенны, возможно, вы даже задаете их каждый день. Формулировка некоторых вопросов при дополнении их словами другого человека может показаться несколько необычной. Несмотря на то, что в этих вопросах можно заметить некоторые нарушения грамматических норм, поверьте нам (и множеству других пользователей «чистого подхода»), что эти вопросы работают, и человек, отвечающий на них, редко замечает их странную формулировку. Эти вопросы оттачивались в течение многих лет, с целью исключить из них предположения того, кто задаёт вопросы, и максимизировать информационную отдачу. Правило таково: чем меньше вы вкладываете в вопрос, тем больше получаете в ответ.

Когда вы изучаете «чистый язык», очень важно научиться использовать вопросы исключительно в той форме, в которой они даны в оригинале, поскольку слишком велик соблазн поддаться желанию начать вставлять свои собственные предположения в любой вопрос. Позже вы научитесь создавать свои собственные «чистые» или «чистоватые» (см. далее) вопросы, основываясь на логике ответа другого человека, ну а пока что просто наслаждайтесь экспериментами с этим новым подходом в его самой чистой форме. Возможно, это будет довольно сильно отличаться от того, что вы обычно делаете, и именно поэтому может оказаться весьма интересным.

Типы вопросов «чистого языка»

Разработанные Дэвидом Гроувом 12 базовых вопросов «чистого языка» обычно подразделяют на три группы.

1. Развивающие вопросы, которые используются гораздо чаще других; в эту группу входят вопросы названия и адреса, встречавшиеся нам уже раньше.
2. Вопросы последовательности и источника, применяемые для прояснения порядка, в котором происходят события или откуда происходит тот или иной символ.
3. Вопросы намерения, которые обычно бывают наиболее полезными при использовании «чистого подхода» для того, чтобы помочь человеку или группе в чем-то измениться.

Развивающие вопросы

Использование развивающих вопросов похоже на процесс проявки фотографии в старой фотолаборатории, когда вы опускаете в химический состав листочек чистой фотобумаги, на которой затем проявляется изображение (рис. 3).

В контексте сессии «чистого подхода» развивающие или проявляющие вопросы побуждают человека быть более конкретным, более чётко понять, что является истиной для него самого. Поэтому иногда такие вопросы стоит задавать даже по поводу отдельных слов или коротких фраз, которые использовал человек. Проявляющие вопросы останавливают время, фиксируя внимание на тех словах, по поводу которых вы решаете задать этот вопрос.

В терминологии «чистого языка» люди или предметы, на которые ссылается человек, именуются «символами». Отдельные особенности символа называются «атрибутами», или «свойствами», а символы, расположенные в определённом порядке, называются «метафорическим ландшафтом». Обратите внимание, что все вопросы «чистого языка» можно задавать и о переживаниях из «реальной жизни», а не только о метафорах.

Если вы зададите несколько развивающих вопросов об отдельном символе или о взаимоотношениях, то это позволит выявить больше подробностей и поможет удержать их в сознании человека.

Проявление символов с помощью свойств, местоположений и взаимоотношений

Сначала
символы выглядят
туманными
и нечёткими

Вопросы названия
и адреса выявляют
детали

Вопросы
отношений
соединяют эти
символы вместе



Рис. 3.

Для облегчения изучения развивающих вопросов мы разделили их на три группы: название и адрес, запрос метафоры, отношения.

Вопросы названия и адреса

Мы уже встречались с этими первыми тремя развивающими вопросами, вопросами названия и адреса:

- (И) что это за «Х»? или (И это «Х» какое?)
- (И) есть ли что-нибудь ещё об «Х»?
- (И) где (именно) находится «Х»?



Эти вопросы можно задавать практически в любой момент о чём угодно. Держите их наготове!

В недавней сессии, которую проводила Пенни Томпкинс, одна из наиболее опытных пользователей «чистого подхода» в мире, эти три вопроса применялись в 2/3 случаев, что говорит о том, насколько они полезны.

Как мы уже говорили раньше, как только вы получаете название и адрес, вы можете:

- легко это запомнить,
- точно и быстро сослаться на это,
- сохранять с этим контакт,
- обнаруживать взаимосвязи между этим и другими предметами,
- рассчитывать на то, что другой человек также будет помнить об этом,
- при необходимости легко возвращаться к этому в будущем.

Вопросы названия и адреса помогают человеку выяснить, о чем конкретно идёт речь. Когда эти вопросы задаются о метафорических словах или фразах человека, они помогают сделать метафору более осязаемой и донести её до сознания человека.

Развивающие вопросы, особенно вопросы названия и адреса, очень полезны при работе с эмоциями. Вы, наверное, замечали, что каждый раз чувствуете зарождение эмоции где-то внутри себя или рядом со своим телом? Возможно, вы никогда сознательно не обращали на это внимания, но обычно достаточно немного сосредоточиться на этом, чтобы осознать, где именно вы ощущаете счастье, ревность или спокойствие, и тому подобное. Если в этом попрактиковаться, то вы начнёте осознавать связанные с этим физические, телесные ощущения. Помогая человеку осознать местоположение эмоций, вы даёте ему возможность лучше понять любую другую информацию, которая содержится в этой эмоции.

Пример протокола сессии. Пузырьки шампанского

(Вопросы «чистого языка» выделены курсивом)

Ведущий. И когда ты проявляешь любопытство так, как ты бы хотел, *на что это похоже?*

Клиент. Это похоже на такое жужжащее ощущение, а глаза и уши у меня при этом открываются.

Ведущий. Жужжащее ощущение; *и где находится это жужжащее ощущение?*

Клиент. У меня в груди.

Ведущий. *Где именно* в груди находится это жужжащее ощущение?

Клиент. Вот здесь, вверху.

Ведущий. Жужжащее ощущение вот здесь вверху у тебя в груди; *и что это за жужжащее ощущение? Оно какое?*

Клиент. Ммм... я пытаюсь сформулировать, что это за ощущение... Это похоже на попкорн, который взрывается, но это не совсем подходит... Нет, не могу сформулировать.

Ведущий. Это похоже на попкорн, который взрывается, но это не совсем подходит, и когда попкорн взрывается, но это не совсем подходит, *есть ли что-нибудь ещё* об этом жужжащем чувстве?

Клиент. Ну, оно как-то так танцует... О! Я знаю, это похоже на пузырьки шампанского в моей груди.

Ведущий. Пузырьки шампанского вот здесь, вверху, у тебя в груди; *и где именно* вот здесь, вверху, находятся эти пузырьки?

Клиент. Прямо посередине меня.

Ведущий. Пузырьки шампанского вот здесь, вверху, у тебя в груди, прямо посередине тебя; *есть ли что-нибудь ещё* об этих пузырьках шампанского?

Клиент. Вот они лопаются, и тогда я сажусь прямо, и у меня просыпается бдительность.

Ведущий. Ты садишься прямо, и у тебя просыпается бдительность, *и что это за бдительность, которая просыпается?*

Клиент. Вот у меня открываются глаза и уши.

Ведущий. Открываются глаза и уши, и когда они открываются, *что это за «открываются»?*

Клиент. Ммм... Это напоминает то, как пузырьки шампанского лопаются, открываются при этом, и тогда я могу выпить всё то, что мне становится доступным.

Этот протокол даёт нам рабочий пример использования вопросов названий и адреса, показывая, как применение этих трёх вопросов позволяет человеку выйти за пределы того, что он уже знает, и получить доступ к новой информации о себе. Также здесь можно видеть пример эмоций – любопытство, которое локализуют в теле, где, собственно говоря, большинство людей и обнаруживают обычно свои чувства.

Кстати говоря, любопытство – это очень ценное свойство, которое необходимо каждому пользователю «чистого языка», так что, возможно, здесь вам стоит сделать паузу и поразмышлять над тем, что вам напоминает любопытство, когда оно проявляется у вас именно тем образом, каким вы хотите, чтобы оно проявилось.

Пример протокола сессии. Сверхмедленное движение

Ведущий. Когда ты слушаешь лучше всего, *на что это похоже?*

Клиент. Это как в фильме «Матрица», когда всё замедляется, когда всё начинает перемещаться в сверхмедленном движении.

Ведущий. И всё начинает перемещаться в сверхмедленном движении, *и что это за сверхмедленное движение? Оно какое?*

Клиент. При нём невозможно что-либо упустить.

Ведущий. И при нём невозможно что-либо упустить, *и есть ли что-нибудь ещё по поводу этого «невозможно что-либо упустить»?*

Клиент. Это довольно просто.

Ведущий. И это довольно просто, *и есть ли что-нибудь ещё об этом «довольно просто»?*

Клиент. Я думаю, что это очень просто и очень успокаивает.

Ведущий. Очень просто и очень успокаивает, *и где именно это просто и очень успокаивает?*

Клиент. Прямо вот здесь, рядом со мной, прямо рядом с головой.

Ведущий. Прямо здесь, рядом с тобой, прямо рядом с головой, *и где именно рядом с головой?*

Клиент. Прямо вот тут (показывает жестами сантиметрах в 10 от затылка).

Ведущий. *И где именно тут?*

Клиент. Прямо позади головы, на расстоянии ширины ладони.

Этот пример даёт вам ещё один шанс почувствовать, как выглядит процесс задавания вопросов названия и адреса. Он показывает, как вы можете повторно задавать вопросы в любом полезном порядке и как многочисленные вопросы из категории «где» и «где именно» действительно фокусируют на точном местоположении («на расстоянии ширины ладони около моего затылка»), помогая человеку осознать, где именно у него

присутствует это чувство, в данном случае это было «успокаивает». Обратите внимание, что в этом примере человек локализовал «просто и успокаивает» за пределами своего тела.

Вопросы «запроса метафоры»

Как только вы идентифицируете некоторые символы и местоположения, запросив их название и адрес, ведомый может спонтанно предложить метафору: «Это похоже на ...». Если он этого не делает, вы можете использовать вопрос «чистого языка», который предлагает человеку выдать метафору:

– (И) это «X», как что?

Задавайте этот вопрос о...ч...е...н...ь м...е...д...л...е...н...н...о, позвольте человеку включить воображение, дайте ему возможность найти этот ответ ещё до того, как вы закончите проговаривать этот вопрос.

Обратите внимание, что мы спрашиваем «И это "X", как что?», но не «А на что это похоже?» Нам нужна метафора, а форма вопроса «И это "X", как что?» с большей вероятностью даёт нам метафору.



Также вероятность обнаружения человеком метафоры в значительной степени усиливается задаванием вопроса «Как что?» в отношении прилагательных и других описательных слов, а не абстрактных концепций. Например, если вы спросите: «И эта свобода, она как что?», это будет более трудным вопросом для большинства людей, чем вопрос «И это белое, сверкающее идвигающееся, оно как что?», «И это сильное и гибкое – как что?».

Итак, лучше задать сначала хотя бы несколько вопросов «И что это за "X"?", «И есть ли что-нибудь ещё об этом "X"?", для того чтобы получить какие-то описания, прежде чем запрашивать метафору.

Вопрос «Как что?» также может хорошо сработать, если вы не будете добавлять в своё высказывание никаких слов, кроме сказанных самим человеком, просто задавая ему вопрос:

– (И) это как что?

Или можете спросить:

– (И) всё это, оно как что?,

если вы хотите получить метафору для всего того, что вам описал человек.

Проявите осторожность, задавая вопрос: «И это "X", как что?», если вы относите его к тому, что уже является метафорой, обычно это не помогает и может даже вызвать раздражение у человека, пытающегося ответить. Например, если вы спросите: «И когда жизнь похожа на вазу с черешней, эта ваза с черешней она, как что?». Разумный ответ на этот вопрос будет, скорее всего, таким: «Она похожа на вазу с черешней, идиот!».

Вопросы «взаимоотношений между символами»

Получив пару символов, можно выяснить, есть ли между ними какое-то соотношение и как оно выглядит. Для этого используют вопросы «чистого языка»:

– (И) есть ли какая-нибудь связь между «Х» и «У»?

– (И) когда «Х», что происходит с «У»?

Выявление взаимоотношений между символами не менее важно, чем обнаружение самих символов. Взаимоотношения – это то, что превращает статическую кучу «предметов» в динамическую систему. Символы также играют важную роль, потому что взаимоотношения могут быть только между двумя или несколькими вещами.



Взаимоотношения могут привести к значительным отличиям. Представьте себе метафору, содержащую символы человека и лошади. Некоторые возможные отношения между человеком и лошастью будут включать в себя следующее:

- видит,
- лягает,
- тянет,
- на ней,
- не доверяет,
- под ним,
- приближается.

Насколько различными получаются ситуации, когда вы сталкиваетесь с каждым из этих взаимоотношений? В некоторых из них либо человек, либо лошадь выполняют некое действие, которое вводит ещё больше вариантов. Очень большое различие возникает между случаями, когда человек сидит на лошади и когда лошадь сидит на человеке.

Обратите внимание, что мы спрашиваем: «Есть ли связь ...?», для того чтобы дать человеку максимальную свободу и возможность сказать «нет», вместо того чтобы предполагать существование там этой взаимосвязи, как в вопросе: «А какая связь между ...?».

Итак, мы познакомили вас со всеми базовыми развивающими вопросами – название и адрес, запрос метафоры, взаимоотношения. Теперь у вас есть всё, что нужно для проявления и создания трёхмерной картины всего того, что говорит вам другой человек. И как раз сейчас самое лучшее время начать использовать эти вопросы, выполнив следующее упражнение.

Упражнение. Практика с развивающими вопросами

Каждый день на этой неделе выбирайте один из развивающих вопросов и найдите возможность задавать его в обычном разговоре, на работе, дома, по телефону или в магазине.

Как только вы освоитесь с задаванием этих вопросов по отдельности, попробуйте задавать их по нескольку раз и в любом порядке относительно различных аспектов обсуждаемого предмета.

Отметьте, что произойдёт:

- Какие отклики вы будете получать?
- Есть ли что-нибудь ещё об этих откликах?
- Что происходит с вами, когда вы задаёте вопросы таким образом?
- Что происходит с другим человеком?
- Что происходит с взаимоотношениями между вами?

Шесть развивающих вопросов формируют сердце «чистого языка». Используйте их часто, используйте их в изобилии для проявления внутренних образов, чувств и звуков и выведения их в светлую зону осознанности.

Теперь давайте завершим наше путешествие, исследовав оставшиеся шесть вопросов.

Глава 6. Вопросы последовательности, источника и намерения

«Цепь судьбы можно понимать только по одному звену зараз».

Уинстон Черчилль

Базовые вопросы «чистого языка» Дэвида Гроува

«X» и «Y» представляют здесь слова или невербальные сигналы человека.

Развивающие вопросы

- (И) что это за «X»? (И это «X» какое?)
- (И) есть ли что-нибудь ещё об «X»?
- (И) где (именно) находится «X»?
- (И) это «X», как что?
- (И) есть ли какая-нибудь связь между «X» и «Y»?
- (И) когда «X», что происходит с «Y»?

Вопросы последовательности и источника

- (И) что тогда происходит? или (И) что происходит потом?
- (И) что происходит прямо перед «X»?
- (И) откуда могло бы появиться «X»?

Вопросы намерения

- (И) что «X» хотело бы, чтобы произошло?
- (И) что нужно, чтобы «X» произошло?
- (И) может ли «X» (произойти)?

Вопросы последовательности

Один из способов структурирования мышления – это разбивка постоянного потока времени на отдельные события. Событие может происходить доли секунды или миллионы лет – всё зависит от того, кто мыслит и с какой целью. Мышление о мире в терминах событий позволяет нам фокусироваться на конкретной части нашего переживания в конкретный момент времени.

На каком бы событии мы ни фокусировались, всегда есть то, что произошло перед ним, и то, что случилось после. Вопросы последовательности помогают выявить детали последовательности событий и затем лучше осознать те моменты, когда у человека может быть шанс сделать что-нибудь в будущем по-другому или заметить признаки того, что ситуация складывается именно так, как надо.

Когда слушаешь объяснения другого человека о чём-то, это иногда похоже на кино, на которое опоздал: для того чтобы понять то, что происходит в середине и в конце, необходимо узнать, что было в начале. Иначе, вплоть до самого конца, можно так и не понять, в чём смысл сюжета данного фильма.

Для некоторых клиентов наличие последовательности совершенно не очевидно, они могут забывать о том, что тот кусочек, на котором они фокусируются сейчас, представляет собой всего лишь один кадр фильма, и есть другие кадры, предшествующие ему и идущие за ним. Или, возможно, переживание человека происходило настолько быстро, что он не может проследить последовательность этих событий самостоятельно.

♦ Клиентка, озабоченная проблемой лишнего веса, рассказывала Уэнди: «Я не знаю, как это происходит. Каждый раз, когда я заправляюсь на бензоколонке, я приезжаю домой с пустой обёрткой от мороженого». Для того чтобы эта клиентка поняла последовательность происходящего и осознала различные моменты выбора, ей нужно было направить внимание на множество шагов между приездом на бензоколонку и покупкой, а затем поеданием мороженого: осознание возможности выбора означает способность реагировать по-разному в конце каждого шага, прежде чем переходить к следующему. Разложив эти шаги по порядку, она начала осознавать, в каком месте можно изменить эту свою реакцию.

Для того чтобы помочь ей в этом, Уэнди нужны были вопросы последовательности. Они сформулированы таким образом, чтобы растягивать время так, чтобы позволить человеку обнаружить отсутствующую или бессознательную информацию.

Вопросы последовательности таковы:

- (И) что происходит тогда? или (И) что происходит потом?
- (И) что происходит прямо перед «Х»?

Обратите внимание на то, что эти вопросы запрашивают последовательность до, во время и после, причём необязательно относительно прошлого, настоящего и будущего. Они фокусируют внимание человека на том, что произошло до и после того, на что в данный момент направлено его внимание. А произойти это могло давным-давно в прошлом или случится в далеком будущем, или это может происходить прямо сейчас, в момент, когда задаются вопросы.

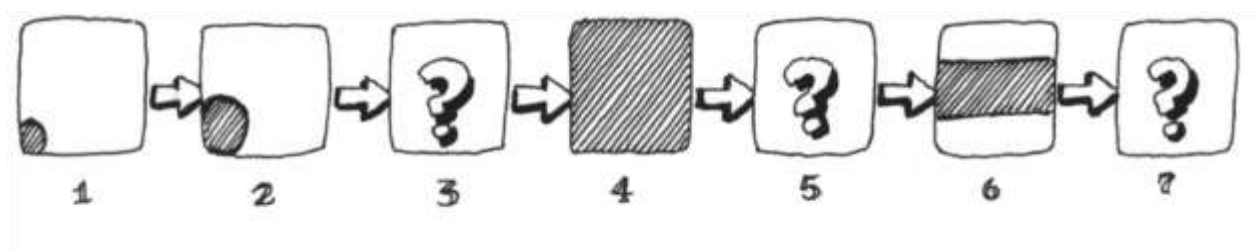


Рис. 4

На этой семишаговой диаграмме (рис. 4) рассказчик упомянул четыре шага, но есть некоторые шаги, отсутствующие в логике последовательности, которые обозначены вопросами. Мы не знаем, что произошло на шаге 3: продолжал ли кружок расти до тех пор, пока не заполнил своим цветом всю область, или откуда-то появился большой чёрный квадрат и заслонил собой этот кружок? Мы не знаем, что произошло на шаге 5: то ли этот чёрный квадрат ужаснулся, то ли его закрасили. И мы не знаем, чем заканчивается вся эта история.

Вопросы последовательности помогают заполнить информацией те места, которые человеком не были осознаны.

Вопросы последовательности также помогают человеку определиться, где событие начинается, а где оно заканчивается. Есть такое общее правило, в соответствии с которым наиболее значимые действия происходят вблизи границ события – в самом начале и в самом конце. Как только некая привычка проявилась, её обычно довольно-таки трудно остановить, но если поймать её прежде чем включится соответствующее этой привычке поведение, то это может дать человеку шанс поступить как-то иначе.

Разные люди по-разному реагируют на две разновидности этого вопроса последовательности:

– *(И) что происходит тогда? и (И) что происходит потом?*

Хотя обычно они сохраняют постоянство в том, как отвечают на каждую из разновидностей. Одни понимают первый вопрос как «Что происходит в следующий момент?», в то время как другие улавливают этот же смысл из второй разновидности данного вопроса. Однако узнать реакцию человека на эти вопросы можно только одним способом – поэкспериментировать и затем использовать соответствующую форму вопроса.

Теперь у вас есть вопросы последовательности, которые бесценны практически в любом мероприятии по сбору информации или в работе над изменениями. Приучите себя использовать вопросы последовательности и затем, если вам понравится такая задача, попробуйте поработать с кем-то «чистым методом», вообще не задавая вопросов последовательности, а используя только развивающие вопросы, и вы убедитесь, насколько сильно это ограничивает.

Вопрос об источнике

– *(И) откуда могло бы появиться «X»?*



Это один из наименее часто используемых базовых вопросов «чистого языка». Почему же он оказался под номером 12? На то есть своя причина. «Откуда могло бы появиться “X”?» – это один из вопросов, который направляет человека на обнаружение происхождения символа или свойства и так

далее. Обычно человек никогда не задумывался над этим, поэтому этот вопрос зачастую даёт возможность выявить новую информацию.

Вопрос об источнике довольно сильно отличается от большинства других базовых вопросов «чистого языка», потому что он может породить несколько различных типов информации об источнике, и о каждом из них вы можете далее задавать другие вопросы.

Например, вопрос: «И откуда могла появиться эта шляпа?» может породить, по крайней мере, пять чётко различающихся видов информации:

- Время («Из моего далёкого прошлого»),
- Пространство («Из города в Корнуэлле»),
- Люди («От моего лучшего друга»),
- Наследование («Она унаследована из семьи моей матери»),
- Производитель («Из шляпной фабрики»).

Могут быть также и другие возможности, например, «от моей привычки всё грести под себя», или шляпу можно было выиграть как приз. Ответ зависит от того, о чём вы спрашиваете и откуда именно, по мнению человека, данный предмет «пришел».

Вопрос об источнике можно использовать для помощи в обнаружении источника ресурса, такого, как любовь, энергия, свет, счастье и так далее. Работая с изменением, можно обнаружить, что осознанность в отношении источника ресурса часто становится ещё большим ресурсом для человека. Иногда самого осознания того, что человек обладает таким мощным ресурсом, может быть достаточно для решения проблемы, над которой он работает, даже если это касается вопроса, к которому данный конкретный ресурс не имеет очевидного отношения. Это иногда срабатывает как напоминание человеку, что у него *есть* ресурсы, коих достаточно для изменения его состояния таким образом, чтобы он мог получить доступ к множеству других ресурсов, а также к своей способности разбираться в разных вопросах и получать желаемое состояние.

Вопрос «(И) откуда могло бы появиться “Х”?» можно с пользой задавать повторно. Человек редко добирается до источника ресурсного символа за один шаг, обычно для этого требуется целый ряд «шагов» или «прыжков».

Можно также использовать этот вопрос для выяснения общей картины или сортировки сложных ситуаций или переживаний.

В целом вопрос об источнике – это удивительный вопрос, порождающий множество различных ответов и при этом имеющий важное предназначение, поэтому его стоит держать под рукой и быть готовым использовать при необходимости.

Пример протокола сессии. Ясность

В этой сессии клиентка хотела выяснить, каким образом она переживает состояние «ясности», чтобы у неё появился более лёгкий и надёжный способ входить в это состояние. Соответственно, здесь появилась возможность использовать вопросы последовательности и источника.

Ведущий. И когда ясность, что это за ясность?

Клиентка. Это такая ясность, при которой есть пространство для множества вещей, но при этом каждая вещь расположена так, что на ней легко фокусироваться и легко с ней работать.

Ведущий. Пространство, множество вещей, на каждой вещи легко фокусироваться и легко с ней работать, и когда такая ясность, есть ли что-нибудь ещё об этой ясности?

Клиентка. Она полностью прозрачна.

Ведущий. Полностью прозрачна, и что это за «прозрачна»?

Клиентка. Такая прозрачная, как будто смотришь в воду и можешь видеть там рыбу и песочек, можешь видеть всё.

Ведущий. Смотришь в воду и можешь видеть там рыбу и песочек, можешь видеть там всё, и когда можешь видеть вот так, есть ли что-нибудь ещё об этом «видеть»?

Клиентка. А также я могу слышать.

Ведущий. Ты также можешь слышать. И вода, рыба и песочек, и ты можешь также слышать, и есть ли что-нибудь о «слышать»?

Клиентка. Да, для того чтобы на самом деле всё слышать, мне нужно сначала заземлиться.

Ведущий. Тебе нужно заземлиться, прежде чем ты на самом деле сможешь всё слышать, и вода, рыба, песочек, полностью прозрачная и ясность, и есть ли какая-то связь между «заземлиться» и ясностью?

Клиентка. Конечно, они совершенно неразделимы.

Ведущий. И они неразделимы, и что это за неразделимость?

Клиентка. На самом деле я не могу добиться ясности, не заземлившись, поэтому между ними есть связь.

Ведущий. И где именно находится эта ясность?

Клиентка. В груди.

Ведущий. И она в груди, и есть ли что-нибудь о ней, когда она в груди?

Клиентка. Она очень спокойная и сосредоточенная.

Ведущий. Очень спокойная и сосредоточенная и в груди, и ты не можешь «добиться ясности, не заземлившись», и когда ясность появляется, что тогда происходит?

Клиентка. Это очень, очень легко и очень, очень просто.

Ведущий. Очень, очень легко и очень, очень просто, и что происходит перед тем, как ясность появляется?

Клиентка. Обычно я выдыхаю такое, как знак.

Ведущий. Выдыхаю такое, как знак, и что происходит прямо перед этим?

Клиентка. Да, возникает такая внезапная осознанность, что у меня есть как раз достаточно времени.

Ведущий. Как раз достаточно времени и внезапная осознанность, и откуда эта внезапная осознанность могла бы появиться?

Клиентка. Она появляется из самого момента, как если бы я была заземлена в этом моменте, и потом у меня появилось достаточно времени на то, что мне нужно.

Ведущий. И ты заземлена в самом моменте, и тогда у тебя появляется достаточно времени, и появляется ясность?

Клиентка. Да.

Ведущий. И есть ли что-нибудь ещё о ясности?

Клиентка. Есть улыбка, счастье.

Ведущий. Улыбка, счастье, и когда заземлена в самом моменте, есть ли что-нибудь ещё о «заземлена в самом моменте»?

Клиентка. Просто такое вот ощущение, что чем меньше, тем больше.

Ведущий. Ощущение, что чем меньше, тем больше, и откуда такое ощущение могло бы появиться?

Клиентка. Оно исходит от моих рук и ног.

Ведущий. Оно исходит от твоих рук и ног, и заземлена в самом моменте, и ясность, и есть ли что-нибудь ещё об этой ясности?

Клиентка. Она как освобождение от потребности в большей ясности, в пользу того, чтобы быть в самом моменте.

Ведущий. Освобождение от потребности в большей ясности, в пользу того, чтобы быть в самом моменте, и заземлена, и внезапная осознанность, что есть как раз достаточно времени, и выдыхаешь, как знак, и потом ясность прозрачная, ты можешь видеть и можешь слышать всё, и улыбка, счастье, это очень, очень легко и очень, очень просто.

Клиентка. Да.

Ведущий. И что тогда произойдёт?

Клиентка. И тогда всё становится на свои места.

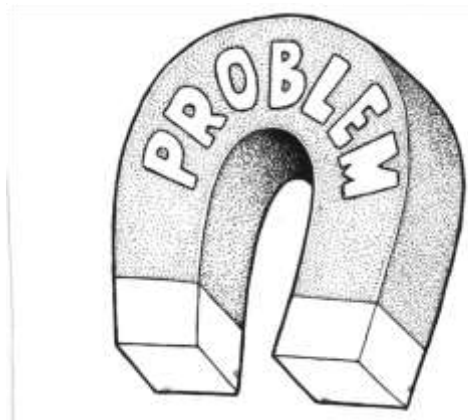
В этом примере обратите внимание на то, что вопросы последовательности для расширения осознанности клиента в отношении того, как входить в это состояние ясности, играют центральную роль. Хотя знание имени и адреса ясности, очевидно, тоже ценная информация, но именно исследование шагов, которые приводят к ясности, способствует достижению более качественного состояния. Вопрос об источнике также важен при прояснении того, как «внезапная осознанность» и ощущение «чем меньше, тем больше», связаны с тем, каким образом она переживает ясность.

Вопросы намерения

Это великолепные вопросы для проведения коучинга с человеком, который намерен что-либо изменить, то есть он хочет, чтобы что-то было по-другому. И вопросы намерения – это яркий признак «чистого подхода»; задавая их, можно добиться удивительного и очень мощного осознания.

♦ Вопросы о намерении были использованы для создания «одноминутного мотиватора» для руководителей клубов управления весом и предназначались для повышения мотивации членов клуба во время их еженедельного взвешивания¹⁶. Члену клуба задавали следующие вопросы: «И что бы ты хотела, чтобы произошло?», «И что нужно для того, чтобы это произошло?», «И может ли это произойти?». Вместо того чтобы выслушивать советы о том, что нужно делать, или вынужденно соглашаться на изменение своего поведения, члены клуба учились формулировать свои собственные еженедельные цели и достигать их.

– (И) что бы «Х» хотело, чтобы произошло?



Вопрос, с которого обычно начинается сессия «чистого языка», где вместо «Х» ставится «ты»: «И что бы ты хотел, чтобы произошло?». Используйте его каждый раз, когда вы хотите, чтобы человек рассказал о каком-то аспекте, связанном с его надеждами, мечтами, а не о тех проблемах, притягивающих подобно магниту, о которых мы обычно говорим.

Обоснованных причин, побуждающих задать этот вопрос, существует множество. Одна из них состоит в том, чтобы как можно больше узнать о желаемом состоянии, чего часто оказывается вполне достаточно для того, чтобы начать работу над достижением этого состояния.

¹⁶ Подробнее об этом проекте см. в главе 14.

Другая причина состоит в том, что позитивное обсуждение того, чего человек хочет, позволяет всей его системе сфокусироваться на этой цели, вместо того чтобы перебирать миллион способов, позволяющих сделать что-то иначе. Представьте себе, что вы пошли в магазин за покупками и взяли с собой огромный список всего того, чего *не хотите* покупать! Гораздо легче отправиться туда с небольшим списком тех вещей, которые вы *хотите* приобрести.

С точки зрения деятельности мозга, эффект от мысленной репетиции выполнения определённого действия не сильно отличается от его реального выполнения, поэтому и размышления о том, что бы вы хотели, чтобы произошло, могут натренировать ваш мозг в достижении этого¹⁷. Задавание вопроса: «Что бы ты хотел, чтобы произошло?» и удерживание внимания человека на ответе, побуждают его мысленно отрепетировать своё желательное поведение, чтобы в подходящий момент использовать его на практике, когда он уже будет готов это сделать.

Так что высказывание «Я хочу быть здоровым, богатым и поддерживать хорошие отношения» работает совсем не так, как в иной формулировке: «Я не хочу быть бедным, одиноким и иметь разрушенные отношения». Точно так же высказывание «Я хочу употреблять здоровую пищу и достичь своего идеального веса» значительно лучше такого: «Я хочу перестать быть такой толстой».

Некоторые субъекты и объекты, на которые человек обращает внимание, могут также обладать своим собственным желанием. Это могут быть реальные люди из вашего окружения, такие, как партнёры, родители или дети, и метафорические символы, такие, как «части меня самого». Например, желаемым состоянием человека может быть «обретение спортивной формы», при этом одна его часть – это спортсмен, который хочет ходить в спортзал, а другая – толстяк, который хочет лежать на диване перед телевизором. Вы можете спросить: «И что бы спортсмен хотел бы, чтобы произошло?» и «И что бы толстяк хотел бы, чтобы произошло?», чтобы прояснить их конфликтующие потребности. Таким образом, человек может осознать обе эти потребности, что позволит ему быстрее найти способ удовлетворения и того, и другого. Если, например, работать только с желаниями спортсмена, то тогда толстяк может запросто начать саботировать походы в спортзал; возможно, при этом человек так и не узнает, каким образом всё это происходит и почему ему не удаётся стать спортивным.

Причинность и возможные препятствия исследуют следующие вопросы.

- (И) что нужно для того, чтобы «Х» произошло?
- (И) может ли «Х» произойти?

¹⁷ Ян Робертсон (Jan Robertson). «Умственная скульптура» (Mind Sculpture), 2000.

Вопрос «И что нужно для того, чтобы “X” произошло?» предлагает человеку поразмышлять над тем, какие условия должны быть выполнены или соблюдены для достижения какого-то конкретного желаемого состояния.

Вопрос «И может ли “X” произойти?» проверяет, насколько реально исполнение желаемого состояния либо его части или необходимого условия.

Обычно эти вопросы задают сериями; сначала выясняют все или большую часть условий, которые нужно выполнить для достижения желаемого состояния, а потом проверяют, выполнимо ли каждое из этих условий.

Начните с вопроса: «И что нужно, чтобы “X” произошло?» в отношении всего желаемого состояния человека или какого-то из его элементов, например: «И что нужно для того, чтобы ты мог обрести ясность?». Затем продолжайте исследовать до тех пор, пока каждое условие не распадется на компоненты такого размера и такого типа, чтобы это было вполне достижимо для человека. Это может произойти либо в метафорическом пространстве, либо на уровне сенсорной информации реального мира — то есть на уровне ощущений человека – в том, что он видит, слышит и чувствует.

Как только вы обретете достаточную уверенность в возможности выполнения какого-то условия, можно задать вопрос:

– И может ли это произойти?

Если человек ответит «да», тогда спросите, может ли быть выполнено следующее условие и следующее условие, и следующее... пока вы не проработаете все условия. В этот момент можно спросить: «И что должно произойти первым?», если это необходимо.

Если ответ на вопрос «И может ли “X” произойти?» окажется отрицательным, то начинайте задавать следующую серию вопросов «И что нужно, чтобы “X” произошло?».

Не торопитесь начинать задавать эти вопросы о намерении: вы сэкономите время, если сначала будете задавать вопросы развивающие и вопросы о последовательности. Условия часто естественным образом проявляются в результате проработок с помощью этих вопросов, и, возможно, вам удастся их решить, даже не задавая человеку вопросы «Что нужно для того, чтобы это произошло?» и «Может ли это произойти?».

♦ Инструктор по скалолазанию Крис Бэррет использует «чистый подход» со своими юными клиентами, которые приходят на его курсы. «Как только они оказываются готовы к восхождению, – говорит он, – я у них спрашиваю: “И что бы вы хотели, чтобы произошло?”. Я получил от них несколько замечательных ответов, некоторые из которых никогда раньше не слышал. Я следовал этим ответам, задавая дополнительные «чистые вопросы», и получал удивительные результаты».

Пример протокола сессии. Покорение Эвереста

Представьте себе картину: пользователь «чистого подхода» принимает участие в мероприятии и видит, как будущий скалолаз нервно готовится сделать первое движение.

Ведущий. И что бы ты хотела, чтобы произошло?

Клиентка. Для меня, если я доберусь хотя бы до середины этой штуки, это будет похоже на покорение Эвереста. И я собираюсь это сделать.

Ведущий. И что нужно для того, чтобы ты добралась до середины вот этой штуки?

Клиентка. Нужно вызваться пойти первой, пока мне ещё не так страшно. Затянуть ремни так, чтобы почувствовать, как они меня сдавливают, представить себя в одной команде с теми, кто побывал на Эвересте, и вообразить, что когда я доберусь туда, то установлю там флаг (четыре условия).

Можно заметить, что первые два условия – вызваться на подъем первой и затянуть ремни – происходят из реального мира, а последние два — это метафорические условия. И с теми, и с другими мы будем работать совершенно одинаково.

Ведущий. И что нужно, чтобы ты вызвалась пойти первой (работаем с первым из четырёх условий)?

Клиентка. Мне нужно стоять у основания шеста в начале маршрута и всем объявить о том, что я пойду первой, чтобы у меня не было пути к отступлению, когда инструктор спросит, кто пойдёт первым, и потом продолжать двигаться так, чтобы коленки не дрожали от страха (три подусловия).

Ведущий. И можешь ли ты встать у основания шеста? (Проработка первого подусловия; совершенно очевидно, что она может это сделать, поэтому мы и задаём вопрос «И можешь ли ты...» вместо вопроса «Что должно произойти, чтобы ты могла встать у основания шеста?»)

Клиентка. Да, я могу пойти прямо сейчас, пока там ещё никто другой не встал.

Ведущий. И можешь ли ты всем объявить, что ты пойдёшь первой? (Проработка второго подусловия.)

Клиентка. Да. Слушайте все, я полезу первой!

Ведущий продолжает задавать вопросы до тех пор, пока все три подусловия и условие с затягиванием ремней потуже не будут проработаны. Быстро возвращается к началу.

Ведущий. И что нужно, чтобы произошло, чтобы ты чувствовала себя в одной команде с теми, кто покорил Эверест?

Клиентка. Мне нужно верить, что я могу это сделать.

Ведущий. Есть ли что-нибудь ещё, что нужно, чтобы это произошло?

Клиентка. Нет, это всё.

Ведущий. И можешь ли ты поверить в то, что сумеешь это сделать? *(Здесь он надеется на везение, потому что нет уверенности в том, что она сможет это сделать.)*

Клиентка. Я не уверена, потому что вверх лезть довольно-таки далеко, я боюсь высоты, даже не очень большой *(доказательство того, что задавать вопрос «Можешь ли ты...» в данном случае было слишком большим прыжком.)*

Ведущий. И что нужно для того, чтобы ты поверила, что сможешь это сделать? *(Возвращается обратно, начинает делить это условие на более мелкие части.)*

Клиентка. Ну, помнить, что я сильная, что страхующий меня коллега, который будет держать мою верёвку, классный парень и никогда её не отпустит; и что даже инвалиды покоряли Эверест, так что я должна суметь подняться по этому шесту *(три подусловия)*.

Ведущий. И можешь ли ты помнить, что ты сильная?

Клиентка. Да.

Ведущий. Можешь ли ты помнить, что страхующий тебя коллега, который держит твою верёвку, классный парень и никогда её не отпустит?

Клиентка. Да.

Клиентка в этот раз поднялась гораздо выше, чем намеревалась, под громкие аплодисменты всех стоящих на земле. Она спустилась вниз, светясь от радости, уже более уверенная в себе.

Этим завершается наше введение в 12 базовых «чистых вопросов», но прежде чем мы пойдем дальше, кратко повторим их.

12 базовых вопросов «чистого языка» и их предназначение

Вот вопросы, которые запрашивают различные типы информации.

- (И) что это за «Х»? (И это «Х» какое?) – свойства.
- (И) есть ли что-нибудь ещё об «Х»? – свойства.
- (И) где (именно) находится «Х»? – местоположение.
- (И) это «Х», как что? – метафора.
- (И) есть ли какая-нибудь связь между «Х» и «Y»? – связь.
- (И) когда «Х», что происходит с «Y»? – связь.
- (И) что происходит тогда? или (И) что происходит потом? – последовательность.
- (И) что происходит прямо перед «Х»? – последовательность.

- (И) откуда могло бы появиться «Х»? – источник.
- (И) что «Х» хотело бы, чтобы произошло? – намерение.
- (И) что нужно для того, чтобы «Х» произошло? – условие.
- (И) может ли «Х» (произойти)? – условие.

Эти 12 вопросов – всё, что вам нужно для того, чтобы начать практиковать «чистый язык». И помните:

- держите свои мнения и советы при себе,
- слушайте внимательно,
- задавайте вопросы «чистого языка» для исследования метафор человека,
- слушайте ответы и затем задавайте дополнительные вопросы «чистого языка» по ним.

Общее правило состоит в том, чтобы задавать вопросы «чистого языка» о позитивных аспектах метафорического ландшафта и переживаний клиента, о ресурсах, которые у него есть, и о состоянии, которого он желает достичь. Просто помогите человеку осознать, что у него есть эти ресурсы; иногда этого оказывается достаточно, чтобы изменить отношение к проблеме.



И не забывайте спрашивать человека о происхождении того или иного ресурса, поскольку это часто приводит к ещё более ресурсным состояниям. Часто ресурсы находятся внутри других ресурсов, за их пределами или под ними.

Ко всему сказанному стоит добавить, что в «чистом языке» нет неправильных вопросов, есть только более или менее полезные, в плане той информации, которую они порождают. Если вопрос, который вы задали, ни к чему не привёл, просто отметьте это и переходите к следующему. И поскольку в вопросах «чистого языка» практически не содержится никаких предположений, вы сумеете избежать любого непонимания. Если вы будете знать о том, что неправильный вопрос задать невозможно, то это наверняка сделает и вас и того, кому эти вопросы адресованы, более свободными. Это позволит вам как ведущему легче и естественнее двигаться вместе с потоком клиента.

Когда вы будете делать следующее упражнение, держите в голове информацию, представленную в этом разделе, и старайтесь извлечь максимальную пользу из всего, чему уже научились.

Базовые 12 вопросов «чистого языка» выучить очень просто. Выучив их наизусть, вы легко и свободно воспользуетесь ими при любой возможности, даже без предварительной подготовки.

Упражнение. Случайные вопросы «чистого языка»

В этом упражнении можно экспериментировать с большинством вопросов «чистого языка».

Изготовьте сами или приобретите набор карт, на каждой из которых будут написаны различные «чистые вопросы».

Работайте с партнёром. Каждый из вас должен выбирать какое-нибудь занятие, которое может хорошо выполнять, например, «готовить», «играть в какую-то игру», «быть терпеливым», и тому подобное. Первый вопрос данного упражнения – это не «чистый вопрос», и звучит он так: «Есть ли что-то, что ты умеешь хорошо делать?».

Перемешайте колоду карт, затем вытягивайте случайные вопросы «чистого языка» и задавайте их партнёру. Единственно, что вам придётся самому решать – какие слова напарника цитировать, чтобы заменять «X» в каждом вопросе. Доверяйте своей интуиции, и если слово или фраза покажутся вам потенциально ресурсными, задавайте о них какие-нибудь вопросы. И вы, и ваш партнёр будете приятно удивлены. Примерно через 15 минут поменяйтесь ролями.

Если после этого вы будете обсуждать процесс, прежде чем давать какие-либо собственные комментарии как ведущего, спросите своего напарника, что он чувствовал, выполняя упражнение. Старайтесь формулировать свои комментарии как можно чище, говоря только о том, чему вы научились, задавая и отвечая на вопросы «чистого языка».

Глава 7. Моделирование в «чистом подходе»

«Истинное открытие состоит не в открытии новых ландшафтов, а в приобретении новых глаз».

Марсель Пруст (Marcel Proust)

Как мы уже видели, человек, которому задают вопросы «чистого языка» о его метафорах, начинает исследовать свой внутренний мир и обнаруживает новую информацию, что часто сопровождается удивительным и впечатляющим результатом. Кажется, будто все эти действия происходят как бы изнутри, что для некоторых людей это само по себе становится откровением.

Но всё же, кроме того, что задающий «чистые вопросы» держит свои советы и предположения при себе, чем он еще занимается?

Несмотря на то, что процесс задавания случайным образом подобранных вопросов «чистого языка» может быть удивительно полезным, ключом к совершенству в «чистом методе» является моделирование.

Что такое моделирование



В самой простейшей своей форме моделирование представляет собой наблюдение за действиями других людей, которые что-то делают, и, если это полезно, копирование их. Это нечто такое, чем люди, особенно дети, занимаются совершенно естественно.

Например, недавно Уэнди наблюдала, как её маленький племянник моделировал то, как его папа строит замки из песка. Ребёнок внимательно наблюдал за тем, как папин замок вырастал всё выше и выше, и затем попытался построить точно такой же самостоятельно. Он копировал каждое движение отца вплоть до самого последнего шлепка лопатой. Моделирование, будучи ключом к эффективному применению «чистого подхода», также является «жизненным навыком», имеющим множество различных применений. Оно позволит вам:

- понять другого человека и то, как он что-либо делает,
- освоить новые навыки и понять наилучший метод,
- выработать новые подходы в преподавании и обучении,
- развить собственное понимание себя и того, как вы что-то делаете,
- помогать другим людям больше узнать о самих себе и, если они того хотят, добиваться изменений.

Когда ведущий уделяет всё своё внимание клиенту, действительно слушает то, что он говорит, у него постепенно выстраивается своя собственная «ментальная схема» того, о чём рассказывает этот человек. На профессиональном сленге эта схема называется «моделью», а процесс её

конструирования – «моделированием». Создавая свою собственную модель, ведущий может представлять себе, каким образом отдельные фрагменты информации соединяются у клиента в единое целое, и, следовательно, задавать направленные вопросы, чтобы помочь ему выяснить критически важные подробности. Кроме того, когда ведущий моделирует, это побуждает клиента само моделировать, что является важной частью этого процесса. Это означает, что каждый человек строит свою собственную модель переживания рассказчика, причем обычно в метафорической форме.

Вы моделировали поведение другого человека каждый раз, когда:

- у вас было чёткое ощущение того, что какой-то фильм или книга понравится другу;
- вы могли предугадать реакцию своего коллеги на определённую ситуацию,
- вы могли предсказать, что ваш партнёр закажет в незнакомом ресторане.

Вот ещё один пример моделирования.

♦ На протяжении многих лет дочь моделировала то, каким образом её мама готовилась к празднику Рождества, потому что ей не позволяли помогать. Каждое блюдо каждый год готовилось одним и тем же самым способом, и всё происходило чётко по расписанию. Когда дочь вышла замуж, она была готова полностью воссоздать это событие для своей собственной семьи, но, будучи современной женщиной, она, конечно же, попросила мужа и гостей помочь ей в этом. Однако в тот день несколько блюд оказались слегка сыроватыми или пережаренными.

На следующий год она вместе со своей семьёй поехала в гости к матери, которая всё ещё не разрешала ей помогать готовить. И она сделала открытие, получив критически важный, недостающий фрагмент информации. Мама объяснила: «У меня есть список всего того, что нужно делать; следуя ему, я обеспечиваю себе своевременную готовность по каждому пункту. Когда всё это начинает готовить кто-нибудь другой, он всегда делает это несколько иначе, чем я. Я не хочу этого, потому что тогда возникает эффект домино».

Изначальные попытки дочери смоделировать процесс были недостаточно исчерпывающими для того, чтобы получить такие же результаты, как у её матери, поскольку она не учла, насколько важно самостоятельно приготовить еду. Но, открыв для себя этот секрет, она смогла обновить свою модель навыка матери так, чтобы суметь сделать всё необходимое при желании самостоятельно.

В обоих примерах, с песочными замками и рождественским ужином, и племянник, и дочь освоили новый навык, но отец и мать, видимо, при этом ничего нового не узнали. Это ключевое различие между моделированием поведения другого человека и моделированием его внутреннего процесса восприятия, который позволяет вам сделать «чистый язык». Например,

использование «чистого языка» позволяет вам смоделировать то, каким образом другой человек сохраняет надежду или как он поддерживает свое чувство юмора, и в этом случае вы оба, вероятнее всего, узнаете для себя что-то новое.

Как моделировать «чистым способом»

Мы уже проводили некоторое моделирование, используя вопросы «чистого языка». Например, тогда, когда вы просили человека подумать о «цветке» и потом спрашивали, что это за «цветок». Если полученный ответ заставил вас представить этот «цветок» более похожим на описание другого человека, то вы при этом моделировали. И когда вы думали об этом «цветке», где он находился в вашем мышлении? Перед вами или перед вашим собеседником, на уровне талии или на уровне пола, или где-нибудь ещё, совершенно в другом месте? Именно в этот момент вы конструировали свою модель.

Обратите внимание, что вы не воображали его «цветок», вы воображали «цветок», который был чем-то подобен описанию, полученному вами от другого человека. Если бы вы стали задавать дополнительные «чистые вопросы», чтобы узнать больше подробностей, то вскоре обнаружили бы различие между его «цветком» и тем «цветком», который воображаете, и тогда вы могли бы изменить свой вариант так, чтобы ваша модель больше соответствовала версии другого человека.

Делать предположения и давать советы очень легко; также легко можно забыть и то, что ваша модель – это только ваши мысли, порождённые словами говорящего. Старайтесь не относиться к своей схеме или картинке так, как если бы она была «истинной». Она таковой не является, в лучшем случае она может лишь весьма приблизительно передавать то, о чём думает другой человек. Поэтому помните, что к своей модели нужно относиться легко и быть готовым тотчас переделать её, как только увидите или услышите что-то противоречащее ей или показывающее вам, что она неполная или нуждается в обновлении, чтобы соответствовать описанию другого человека.

Постоянно проверяйте, насколько корректной является ваша модель, и обновляйте её, включая, конечно, всю новую информацию каждый раз, когда клиент даёт вам ответ на очередной вопрос.

Хорошо бы выработать в себе привычку изначально конструировать свою модель мыслей другого человека, стараясь, чтобы она не оказалась внутри вас, как если бы вы наблюдали за ней со стороны.

Это важно по нескольким причинам:

- Для того чтобы отличить информацию, которую вы действительно услышали, от воображаемой вами и от того, что вы думаете и чувствуете по поводу сказанного,

- Для того чтобы облегчить отслеживание различных вариантов, отмечать взаимоотношения между ними и пробелы в той информации, которой вы обладаете,
- Для того чтобы оставаться вне содержимого, чтобы суметь увидеть полную картину и иметь возможность выбирать, какие следующие вопросы задавать,
- Для того чтобы минимизировать вероятность дискомфорта при попытке встать на точку зрения человека, переживающего тяжёлый период в своей жизни.

Общее правило состоит и в том, что пользователь «чистого языка» выстраивает свою модель *вокруг того человека, которого он моделирует*, размещая символы в тех местах, на которые указывал говорящий. Как только у вас появляется более-менее полная модель или она начинает казаться адекватной, вы можете затем попробовать примерить её, то есть войти в эту построенную вами модель и попытаться занять точку зрения другого человека.

Упражнение. Построение модели

Включите разговорную радиостанцию или телевизионное ток-шоу на несколько минут и послушайте, как какой-нибудь человек описывает приятное и весёлое переживание. Начните создавать модель того, что это было за переживание для него.

По мере того как вы будете это делать, отметьте, где вы строите эту свою модель.

Строите ли вы её так, как если бы представляли себя на его месте, смотрели его глазами и испытывали все те чувства, которые переживал он? Или ваша модель находится вне вас?

Например, вы можете:

- представлять, как он проходит через это переживание, как если бы вы просматривали его по телевидению;
 - конструировать в трёх измерениях,
 - иметь перед собой «рабочее пространство», в котором вы строите свою модель.
-

Преимущества моделирования с использованием «чистого подхода» и метафор

Преимущества моделирования для субъекта, то есть для клиента

- Клиент больше узнаёт о своих собственных процессах и, следовательно, получает более лёгкий доступ к ним.

- Клиент получает проявленную метафору, которую можно использовать для обучения других или применять в маркетинге и прочих сферах деятельности.
- Клиент может выбрать, как вести себя, в соответствии со своей метафорой.
- Моделирование может привести к изменению, если это то, чего человек хочет.

Преимущества для моделирующего, то есть задающего вопросы (ведущего)

- Он узнаёт о чём-то новом.
- Он может принять подход субъекта в качестве своей собственной стратегии.
- Он получает проявленную метафору, которую можно использовать для обучения других или объяснения каким-либо людям.

Применение «чистого подхода» в моделировании

Вопросы «чистого языка» можно использовать для моделирования с разными целями.

Одна из них – это обнаружить, каким образом другому человеку удаётся что-то делать действительно хорошо. Помните историю о знаменитом поваре в главе 3, который чувствовал себя, «как ребёнок в магазине сладостей», экспериментируя с различными возможностями? В главе 15 вы найдёте историю о том, как Джуди и её коллеги моделировали самых лучших продавцов в одной фирме и как при этом проявился некий метафорический супергерой, великий человек.

Моделируя, задающий вопросы узнаёт нечто новое, что может оказаться полезным в самых различных контекстах. Журналист может использовать этот подход в интервью со знаменитостью или специалистом в какой-то области деятельности, или бизнесмен может использовать моделирование для передачи наиболее удачного опыта самых лучших своих сотрудников другому персоналу. В качестве побочного продукта ведомый также обычно начинает смотреть другими глазами на то, как он выполняет свои действия. Часто можно услышать нечто подобное: «А я и не знал, что я это делаю».

◆ Коуч Занни Роуз (Zannie Rose) использовала «чистый язык» в работе с клиентом, и при этом «случайно» была решена проблема боли в пояснице. Занни объясняет: «Она пришла ко мне совсем по другому поводу и упомянула, что в определённых ситуациях общения у неё возникает такое ощущение, будто её избивают палкой. Через пару вопросов она осознала, что палка, которой её избивали, напоминают возникающую боль в пояснице, которая, в свою очередь, оказалась как раз этой палкой в спине. Мы помоделировали с использованием «чистого языка» некоторое время, и внезапно она сказала: “О! А боль-то у меня пропала”. И выражение на её лице было просто поразительным».

Из этого примера ясно видно, что клиентка достигла изменения, которое не было желаемым состоянием, по её собственному определению, просто вопросы «чистого языка» дали ей возможность самостоятельно смоделировать свои переживания. Довольно часто люди достигают озарения, которое приводит к желаемому состоянию, хотя они просто-напросто собирались промоделировать свои текущие переживания.

♦ Клиент Джуди исследовал в «чистой» сессии свою духовную сторону: «Ты пробуждаешься в странном месте, и ты уже не в Канзасе. Медленно, через этот процесс пробуждения и осматривания, ты осознаёшь, что на самом деле здесь так много разного, на что можно смотреть, чем можно наслаждаться, с чем можно чувствовать связь... связь такую, как... в форме торнадо; она довольно узкая, и потом она идёт вверх, вверх и превращается в огромную систему, которая покрывает всё небо. Это торнадо состоит из света и энергии; оно, с одной стороны, вещественно, с другой стороны — духовно, и движется совершенно автономно...».

Мы не знаем, способствовало ли это изменению поведения клиента, но обычно подобное исследование приводит, по крайней мере, к такому результату, как лучшее понимание жизни.

♦ Джеймс и Пенни моделировали работу Дэвида Гроува, решив выяснить, каким образом ему удаётся быть таким отличным терапевтом. Они хотели создать модель, которую можно было бы использовать и передавать другим. Одним из способов сделать это было написание книги¹⁸. Их модель, которую они называли «Символическое моделирование», оказалась процессом, использующим сочетание вопросов «чистого языка», метафор и моделирования.

Если речь идёт об изменении ситуации, то моделирование не менее жизненно важно, чем «чистый язык». Например, это есть в коучинге, консультировании и терапии, а также в моделировании какого-то конкретного навыка очень успешного человека. Позже мы ещё вернёмся к этому моменту.

«Я не знал, что я это делал»

«Чистое» моделирование может осуществляться для пользы как задающего вопросы (например, если это какой-то исследователь), так и отвечающего на них, который хочет больше узнать о том, каким образом он что-то делает. Каким бы ни было первоначальное намерение человека, процесс обычно приводит к тому, что он узнает что-то новое о самом себе. Это происходит потому, что отвечающий на вопросы также моделирует, то есть осуществляет самомоделирование. Вопросы «чистого языка» естественным образом побуждают человека самомоделировать и описывать этот процесс при ответе на них.

¹⁸ Джеймс Лоули, Пенни Томпкинс (James Lawley, Penny Tompkins). *«Метафоры в уме: трансформация через символическое моделирование» (Metaphors in Mind: Transformation Through Symbolic Modelling)*, 2000.

♦ Джуди применяла «чистый подход» в коучинге, помогая клиентке моделировать план развития её карьеры. В начале сессии клиентка осознавала, что у неё есть множество вариантов. Она каким-то образом «просто знала», какой выбор нужно сделать, но не понимала, как у неё это получается. В конце сессии у неё появилась метафора гладких плоских камней, которые были разложены так, что по ним можно было перейти через медленно текущий ручей. У неё был разработан подробный план перехода на следующий камень и имелось некоторое представление о том, что может происходить после этого. И при этом ей не требовались никакие напоминания. Эта метафора была для неё восхитительна.

Само моделирование отличается от моделирования того, кто задаёт вопросы. Задающий вопросы строит модель на основании того, что говорит и делает тот, кто на вопросы отвечает, чтобы выработать логику на основе получаемой информации и понять, что происходит в данной ситуации.

В отличие от него, отвечающий на вопросы моделирует своё собственное переживание, которое берёт начало в истории всей его жизни, собранной воедино, и он стремится разложить всё это по полочкам, чтобы лучше осознать, каким образом структурированы его переживания.

Это критически важное отличие, потому что осознание этого помогает человеку подготовиться к наилучшему использованию существующей модели, например, к применению своих навыков в ведении переговоров в более широком контексте, чем это происходило раньше. Или с помощью модели научиться получать озарение для изучения вариантов и возможностей изменений, которые бы происходили «изнутри». Подобные изменения обычно бывают более эффективными, чем предлагаемые коучем некие готовые советы, модели или техники.

Заметить, что говорящий начал само моделировать, можно, например, тогда, когда человек, начиная подламливать себя на том, что использует один из уже знакомых ему шаблонов, восклицает: «О, я опять это делаю!».

Вероятно, единственный способ пережить состояние само моделирования подобного рода – это пройти сессию с использованием «чистого языка». Мы очень рекомендуем вам найти возможность поработать с опытным ведущим, применяющим «чистый подход», так как это углубит ваше понимание данного процесса и поможет разобраться с переживаниями тех, с кем вы будете работать, применяя «чистые вопросы».

Итак, моделирование является ядром «чистого подхода», потому что оно в огромной степени способствует пониманию, общению, росту и изменению. Вы и так постоянно моделируете в своей повседневной жизни, вероятно, не осознавая этого. Для того чтобы действительно научиться делать это хорошо и намеренно, нужно больше практиковаться. И кто знает, к каким достижениям это может вас привести.

Глава 8. Преобразование метафор

«Сначала появляется мысль, затем происходит преобразование этой мысли в идеи и планы, а потом – воплощение этих планов в реальность. Самое начало, как вы можете заметить, находится в вашем воображении».

Наполеон Хилл (Napoleon Hill)

Итак, каким образом мы применяем вопросы «чистого языка» к метафорам, чтобы помочь людям достичь желаемых изменений? Этому процессу посвящены 8 и 9 главы. Эта книга дает вам возможность попрактиковаться на себе, прежде чем приступать к работе с другими людьми с целью помочь им.

С этого момента мы будем исходить из того, что вы заинтересованы в использовании «чистого языка» для помощи другим людям, а также для изменения чего-либо в себе и в своей ситуации. Для обозначения отвечающего на вопросы мы воспользуемся словом «клиент», а задающего вопросы будем называть «ведущим». Вы можете спокойно заменить эти термины другими, которые больше подходят вам, например, клиент/коуч, пациент/доктор, студент/преподаватель, подчинённый/руководитель или друг/я.

Как мы уже упоминали в главе 1, процесс использования «чистого языка» в основе своей совершенно одинаков, независимо от того, что вы делаете:

- собираете информацию для своей собственной пользы,
- собираете информацию для пользы другого человека (например, как исследователь),
- помогаете другому человеку прояснить что-то или понять самого себя,
- помогаете другому человеку осуществить изменения в своей жизни.

Однако прежде чем исследовать метафоры другого человека, чтобы побудить его произвести изменения в них, важно иметь его согласие на такое действие, или совместное намерение, что сделало бы это исследование уместным. Пожалуйста, не делайте это «просто так»! И убедитесь в том, что вы работаете на уровне, который соответствует вашему опыту и вашей компетентности.

И помните, что ведущий, применяя «чистый подход», не ставит задачу сделать так, чтобы произошло какое-то изменение. Любое происходящее изменение порождается самим клиентом и осуществляется в соответствии с его темпом так, чтобы это идеально подходило именно данному человеку. Когда человек стремится к изменению, то очень часто именно это и происходит, причём совершенно спонтанно. Просто продолжайте задавать вопросы, выслушивайте ответы и помогайте клиенту выстраивать модель его собственного переживания. Для этого не требуется никакой особой «техники изменений».

♦ Тринадцатилетний мальчик был на грани исключения из школы по причине постоянных нервных срывов в классе и драк во дворе. Он хотел, чтобы учителя «отвязались от него», и он мог вести спокойную жизнь. Его переживание заключалось в следующем: ему казалось, будто он окружён стайей огромных диких неуправляемых собак с острыми зубами, которые обязаны были его защищать, но при этом часто и без всякой причины бросались на других, хотя мальчик ни на кого их не натравливал.

Его коуч помог ему обнаружить эту метафору и затем стал задавать вопросы «чистого языка» о ней и о том, что бы мальчик хотел получить вместо этого. Он внимательно и не оценивающе выслушивал все ответы, предоставляя ему время и пространство для проявления своего собственного мышления.

Мальчику очень нравились эти собаки, и он радовался тому, что они его защищали. Он решил, что хотел бы лучше их контролировать. По ходу работы в течение нескольких сессий его метафора изменилась, собаки стали не такими неуправляемыми, и, в конце концов, он научился приказывать им и заставил подчиняться своим командам.

Одновременно улучшилось его поведение в классе и во дворе, он начал контролировать свой темперамент и стал спокойнее вести себя в споре, вместо того чтобы взрываться. В свою очередь, учителя вскоре перестали к нему «привязываться».

♦ Клиент начал сессию, сформулировав желание понять, как он мог бы лучше руководить своей командой. Он нерешительно начал с метафоры бабочки, порхающей с цветка на цветок. По мере продолжения исследования эту метафору сменила метафора с большой птицей, которая летала высоко над командой, была способна видеть окружающую местность, а также могла опускаться ниже и вести за собой более мелких птиц в нужном направлении. Наконец, произошло ещё одно изменение, когда клиент увидел себя в виде сверхзвукового реактивного самолёта, способного делать то, что он выполнял раньше, но при этом с большей скоростью, мощностью и ускорением. Его команде потребовалось некоторое время, чтобы привыкнуть к его изменившемуся отношению, но когда это произошло, они стали высоко ценить его новые лидерские качества, и функционирование команды значительно улучшилось.

Эти примеры демонстрируют изменения, происходящие в метафорическом ландшафте клиента, которые затем преобразуются в изменения в реальном мире, поскольку структуры его метафорического ландшафта и реального переживания подобны. Как только меняется одно, за этим следует изменение другого. Метафоры часто меняются очень легко, в конце концов, несмотря на кажущуюся реальность, на каком-то уровне они просто являются отражением воображения человека, в котором возможно всё что угодно. Индивидуальные символы могут также обладать свойствами, которые позволяют им изменяться определённым образом: растения могут расти, птицы – летать, а луна – менять фазы. Однако некоторые метафоры отражают суть человека, и они будут сопротивляться любым попыткам их изменить. Это одна из причин,

по которой «чистому» ведущему не стоит пытаться изменить метафоры другого человека.

Пока вы не испытаете это на себе, мысль о том, что изменение метафоры приводит к изменению в реальной жизни, может показаться удивительной. Но когда люди описывают произошедшие с ними изменения, они очень часто используют следующие метафоры: «У меня появился новый взгляд», «Я совершил этот прыжок», «Я отпустил эту боль» и так далее. В «чистом языке» изменение метафоры и изменения в реальной жизни очень часто происходят одновременно (рис. 5).



Рис. 5

♦ У одной женщины её болезнь была метафорическим врагом, с которым она сошлась в схватке, но после того как она обнаружила, что он привнёс множество чудесных переживаний в её жизнь, этот враг стал её «лучшим другом». Её отношение к болезни изменилось.

♦ Куски различных форм, разбросанные в перемешанном и неопределённом ландшафте одного человека, преобразовались в лестницу и стали реальным жизненным планом запуска его собственного бизнеса.

♦ Монстры в ландшафте одного человека стали ему друзьями, которые поддерживали его, позволяя расслабляться во время общения с большими группами, что в реальной жизни было для него огромной проблемой.

♦ Метафорические катушки колючей проволоки, которые окружали беспокойную женщину, превратились в разноцветные игрушечные гирлянды. Вместе с ними она обрела новый, более полезный взгляд на жизнь, и у неё появилась возможность ладить с другими людьми, соглашаясь с их предложениями, вместо того чтобы постоянно пытаться контролировать их.

Эти примеры демонстрируют случаи, когда процесс продолжали до тех пор, пока сама метафора не преображалась. В других случаях новое знание может привести к озарению или «Ага!», и клиент сам поймет, как изменить своё поведение. Как бы это ни происходило, как только в результате применения процесса случается изменение, клиент уже больше никогда не вернётся к своему прежнему состоянию.

Как работает «чистый» ведущий

Используя «чистый язык» для осуществления изменений, придерживайтесь следующих основных правил:

- Держите свои мнения и советы при себе,
- Слушайте внимательно,
- Задавайте вопросы «чистого языка» для исследования метафор человека,
- Выслушивайте ответы, затем задавайте больше вопросов «чистого языка» по поводу того, что сказал человек.

Кроме того, есть ещё некоторые приемы использования «чистого языка», позволяющие сделать изменения более вероятными.

Заметив метафору в языке или жестах другого человека, *относитесь к ней буквально* и задавайте вопросы «чистого языка» о ней. Например, если клиент сказал со вздохом, покачивая головой: «Мои отношения оказались на перепутье», обратите внимание на то, что он использовал метафору, и затем отработайте её буквально. Где-то в его мышлении действительно присутствует «перепутье», и его отношения находятся на этом перепутье.

Конечно, вам захочется сразу начать с вопросов об отношениях, но если вы зададите клиенту вопрос о метафоре – «Что это за перепутье?», то он получит доступ к совершенно другой информации.

Можно также спросить: «И когда твои отношения находятся на перепутье, что бы ты хотел, чтобы произошло?». Этот вопрос предлагает человеку переключить свое внимание с проблемы на то, что он хотел бы получить вместо неё, тем самым помогая вам подготовить его к появлению метафоры того, что он хотел бы.

По мере того как ваши вопросы будут помогать клиенту проявлять метафору того, что он хотел бы, возникает вероятность, что она может «ожить» и стать для него более реальной. И тогда появится доступ к информации, которую клиент просто никак не осознавал в начале беседы, и ему очень захочется обрести свое желаемое состояние и знание того, что произойдёт, если он осуществит какое-то изменение в реальной жизни.

Но что, если вы всё ещё не научились легко замечать метафоры? Расслабьтесь, они, как лондонские автобусы — если вы пропустите один, через минуту придет другой. Исследования показывают, что в среднем в течение одной минуты их появляется не менее шести (метафор, не автобусов).



Поскольку вопросы «чистого языка» поразительно гибки, их можно задавать в следующих ситуациях:

- Если вам кажется, что вы только что отметили метафору, можно отработать её буквально и задать о ней «чистые вопросы»,
- Если вы не уверены в том, что это была метафора, можно предположить, что это была она, и задать о ней «чистые вопросы»,

- Если это определённо была не метафора, а какая-то чувственная или концептуальная информация, вы всё равно можете задать несколько «чистых вопросов» о ней.

Вам придется довольно много попрактиковаться, прежде чем вы, работая с клиентом, сумеете достаточно быстро осознавать метафоры, чтобы успевать задавать о них вопросы. Иногда клиент может самостоятельно выдать вам полностью развёрнутую, «танцующую» и «поющую» метафору, которая вдобавок ещё начинается со слов: «Это похоже на ...», но гораздо чаще метафора формируется постепенно. И тогда ваша роль будет заключаться в том, чтобы задавать больше вопросов «чистого языка», чтобы способствовать проявлению всей картины. Очень важно помнить о том, что метафоры часто скрываются в тех словах, которые мы обычно в повседневном разговоре игнорируем.

Но что если вы отмечаете метафоры, а тот человек, с которым вы работаете, с неохотой «переходит на метафорический уровень»? Это является сигналом для вас *начать слушать ещё более внимательно*.

Приведем несколько советов, которые помогут вам в работе с клиентами, склонными разговаривать более концептуально:

- Следите за упоминаниями ощущений и эмоций, которые также могут быть метафорами,
- Задавайте вопросы о глаголах и предлогах (которые почти всегда метафоричны), вместо того чтобы задавать вопросы о существительных,
- Старайтесь говорить как можно меньше, побуждая человека подробнее высказываться на затронутые темы,
- Просто проявляйте терпение, рано или поздно клиент начнёт описывать что-нибудь сложное, внутреннее или значимое и тогда он спонтанно прибегнет к использованию метафор,
- Используйте вопрос «чистого языка» «(И) это "X", как что?».

Этот вопрос напрямую запрашивает у клиента метафору. Но лучше всего с этим вопросом не спешить; эффективнее использовать его в конце целого ряда развивающих вопросов, которые помогут клиенту получить более полное представление о предмете.

Вот пример того, как работает вопрос «Это как что?».

♦ Один из клиентов Уэнди был относительным новичком в области управления клиентскими счетами. Будучи отличным проектным менеджером, полностью сконцентрированным на своих задачах, он при этом полагал, что нет никакой особой необходимости уделять большое внимание взаимоотношениям на своём рабочем месте. Он говорил: «Я хорошо работал на своём прежнем месте, и меня бесит, что мой менеджер теперь считает меня посредственностью. Я хочу стать лучшим сотрудником к тому моменту, когда будут выплачивать следующую годовую премию».

Уэнди стала задавать ему вопросы по этому концептуальному высказыванию, используя «чистый язык», и он в ответ стал выдавать ещё более концептуальные утверждения о том, как ему нужно убедить своего менеджера в том, что он способен выполнять эту работу, так как обладает всеми необходимыми навыками, включая навыки взаимоотношений с коллегами.

Уэнди спросила: «И эти твои навыки взаимоотношений, что это за навыки?».

Клиент ответил: «Ну, я способен мягко разговаривать с людьми на какие-то отвлечённые темы, улыбаться им, проявлять энтузиазм, чуть ли не гладить своих собеседников».

Уэнди спросила: «И когда ты способен мягко разговаривать с людьми на отвлечённые темы, улыбаться им, проявлять энтузиазм, почти гладить своих собеседников, вот это всё, оно как что?». Он сделал паузу на какой-то момент и сказал: «Это, как если бы я натягивал канат через реку на другой берег, на котором стоят мои клиенты».

Обратите внимание, каким образом здесь был использован вопрос «Как что?». Сначала Уэнди спросила о концепции, в этом случае – о навыках взаимоотношений. «И что это за взаимоотношения?», «И есть ли что-нибудь ещё об этих взаимоотношениях?» – вот хорошие вопросы на этом этапе процесса.

Затем она воспроизвела всё то, что было сказано о навыках взаимоотношений – способность мягко разговаривать и так далее – и использовала эти слова для формирования «Х» в её вопросе «Как что?». Это увеличивает шансы клиента получить метафору, в данном случае ею стало натягивание каната через реку.

Используя эту метафору, он понял, каким образом хотел строить рабочие взаимоотношения — убедиться в том, что канат хорошо закреплен на обоих берегах, обратиться за помощью, чтобы закрепить его на другой стороне, сплести его из большего количества веревок, чтобы он стал крепче.

По мере того как он исследовал эту метафору и вырабатывал шаги, необходимые для сооружения «моста», ему стали очевидны конкретные действия, которые следовало предпринять в реальном мире. Они обладали структурой, подобной процессу возведения «моста».

Если в реальной жизни он не мог чётко определить, что именно нужно сделать напрямую (потому что всё это было слишком сложно, неизвестно, непонятно и наполнено эмоциями), то при использовании метафоры ему удалось превратить своё желаемое состояние в нечто более осязаемое, более конкретное, чтобы выработать план действий для достижения этого. Он применил свои знания и в результате сохранил своё место в компании, в то время как многие люди, работавшие вместе с ним, были уволены.

Обычный «чистый» способ поддержания изменений после проявления метафорического ландшафта состоит в систематическом использовании

вопроса «И что нужно, чтобы это произошло?», как мы описывали в главе 6. Но не торопитесь с этими вопросами, сначала задавайте вопросы, которые дадут клиенту возможность проявить метафору того, что бы он хотел, и дайте ей время и пространство для спонтанного преобразования.

На наших курсах мы рассказываем о способах применения вопросов «чистого языка», которые повышают вероятность изменения (например, «Семь подходов» (Seven Approaches) или «Структура для изменения» (Framework for Change) Пенни Томпкинс и Джеймса Лоули (Penny Tompkins and James Lawley). Но даже самые умудрённые опытом «чистые» ведущие достигают своих результатов благодаря внимательному слушанию, поддержанию «чистого подхода» и вопросам «чистого языка» вместо попыток навязать клиенту изменения или перехитрить его. Подобные попытки просто не работают.

Некоторые важные моменты относительно изменений

- Тот факт, что клиент приходит к вам с намерением обрести какое-то желательное состояние, не означает, что он уже готов совершить нужное для него изменение.
- Ответственность за изменения, как и право на их осуществление, принадлежат не вам, это ответственность и право клиента.
- Вы можете обеспечить клиенту возможность получить озарение и новые перспективы, что сделает более вероятным осуществление изменения у него.
- Бред, отказ, самообман и другие двойные связки могут блокировать попытки клиента добиться изменений. Они могут заставить его молчать о том, чего он хочет достичь, препятствовать получению доступа к частям его метафорического ландшафта, блокировать осознание того, какие условия необходимо выполнить, чтобы появилась возможность обрести желаемое состояние, или лишить его способности совершать или поддерживать изменения в реальной жизни. В таких случаях, возможно, сначала придется поработать над бредом или самообманом, или любыми другими шаблонами двойных связей, прежде чем двигаться дальше к желаемому состоянию. В общем, от ведущего это требует умелого подхода к клиенту. Однако двойные связки, скорее, являются исключением, чем правилом, и в этой книге рассматривается всё, что вам понадобится в большинстве ситуаций¹⁹.

В целом процесс «чистого» изменения удивительно прост. Задавайте вопросы «чистого языка» для проявления метафоры того, что клиент хотел бы получить, и продолжайте работать, пока ситуация не изменится. Изменение в метафоре часто означает, что у клиента и в реальной жизни произойдёт изменение.

В главе 9 мы будем исследовать то, что происходит дальше – «созревание» изменений.

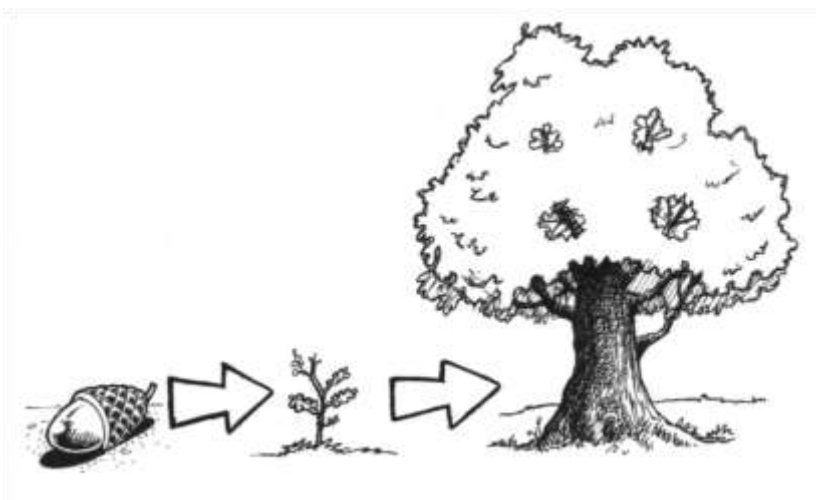
¹⁹ Подробнее о связках можно узнать из статьи Джеймса Лоули (James Lawley) «Моделирование структуры связей и двойных связей» (*Modelling the Structure of Binds and Double Binds*). <http://www.cleanlanguage.co.uk/articles/10/1Modelling-the-Structure-of-Binds-and-Double-Binds/Page1.html>

Глава 9. Созревшие изменения

Итак, вы проявили метафорический ландшафт – и что-то изменилось. Что дальше? Новое изменение часто подобно маленькому семечку, его можно легко сдуть или затоптать.

Занимаясь «вызреванием» этого изменения, вы выращиваете его в большое цветущее растение, которое может выдерживать враждебные ветры и злонамеренные действия человека.

После того как произойдет изменение, ведущему следует помочь клиенту продолжить само моделирование и проявить ландшафт таким образом, чтобы осуществленные изменения углубились, расширились и стали более цельными. Тогда после возвращения клиента к обычной жизни вероятность сохранения изменений окажется гораздо выше. В реальной жизни старые триггеры поначалу будут запускать привычки и шаблоны поведения клиента, и от него будут ожидать тех же поступков, которые он обычно совершал в прошлом. Хорошо вызревшее изменение будет достаточно сильным, чтобы справиться со всем этим.



В одних случаях изменение в метафоре напрямую приведёт к изменению в реальной жизни, к которому стремился клиент. В других случаях изменение может стать обновлением желаемого состояния клиента, которое будет очередным шагом к его достижению. В любом случае не пожалейте времени на то, чтобы заботливо прорастить это семечко.

♦ В начале «чистой» сессии ведущему показалось, что у его клиентки произошло желаемое изменение. «Туман рассеялся! Я вижу ясный путь к своей цели и всё, что мне нужно делать, это просто продолжать идти». Ведущий начал заниматься вызреванием изменения, задавая вопросы, которые исследовали этот ясный путь и подробности следующих шагов этого метафорического путешествия.

Обнаружилось, что путь, который издали казался окружённым цветущими кустами, на самом деле кое-где полностью зарос, и по нему стало трудно идти. Кроме того, клиентка поняла, что при этом можно очень легко

поддаться соблазну полюбоваться красотой цветущих кустов, которые попадаются навстречу, и неизменно сбиться с данного пути, даже не осознав этого факта.

По мере продолжения процесса созревания клиентка обнаружила, что на этом пути, через определённые интервалы, стоят скамейки, на которых можно посидеть, любуясь цветами, но при этом также отметить, насколько далеко ты ушёл, и поразмышлять над природой предстоящего пути и теми задачами, которые ожидают впереди. Осознавая всё это, клиентка смогла сформулировать конкретный план действий в реальной жизни, выделяя время в своем графике на знакомство с интересными идеями и усвоение всего того, что из них можно извлечь, а также на принятие решений о том, в какой момент нужно сделать перерыв. После завершения сессии клиентка заявила, что готова начать составлять план действий прямо сейчас.

Если после заявления клиентки о том, что «туман рассеялся», и она видит ясный путь, ведущий решил на этом остановиться, то со временем обнаружилось бы некоторое количество потенциальных препятствий. В результате у клиентки могли возникнуть трудности (например, она начала бы уделять много внимания мелочам в своей работе или совсем забывать об основной цели при появлении чего-то нового и интересного), что мешало бы ей оставаться на своём пути. Процесс созревания дал клиентке возможность осознать вероятные трудности, которые могут ее подстергать, и с появлением в метафоре «скамеек» на этом пути она смогла выработать стратегию для реальной жизни по устранению этих проблем. В результате её план действий оказался более крепким, более устойчивым к разного рода давлению повседневной жизни.

Как заниматься «созреванием» изменений

Каждый раз, когда вам кажется, что вы заметили некое изменение в метафоре, переключите свое внимание на его «созревание», задавая вопросы «чистого языка» по поводу изменений, а не по поводу исходной метафоры.

Вопросы «чистого языка», которые используются для созревания изменения, вам знакомы:

- (И) что это за «Х»? (это «Х» какое?)
- (И) есть ли что-нибудь ещё об «Х»?
- (И) где находится «Х»? (и где именно находится «Х»?)
- (И) это «Х», как что?
- (И) есть ли какая-нибудь связь между «Х» и «Y»?
- (И) когда «Х», что происходит с «Y»?
- (И) что происходит тогда? (что происходит потом?)

Используйте эти вопросы для того, чтобы продолжить моделирование и поспрашивать:

- о самом изменении,
- о последствиях этого изменения во времени,
- о последствиях этого изменения для других символов, включая самого клиента.

Если что-либо в словах клиента или его действиях свидетельствует о том, что данное изменение может означать необходимость обновления его желаемого состояния, спросите: «И что бы ты хотел, чтобы произошло теперь?», прежде чем продолжать развитие.

Некоторое представление о том, что значит созревание изменений, дает следующий пример.

♦ Одной клиентке предстояло медицинское обследование по поводу некоего неприятного нароста на теле. Она пришла на сессию в большом волнении, не зная того, как ей справляться с этой новостью целых восемь недель или около того в ожидании обследования, по результатам которого будет поставлен диагноз. Её желаемое состояние в тот момент – «быть свободной, быть самой собой и излучать энергию, которая исходит от моего тела».

Во время сессии исследовалось ощущение плавания в бассейне при ярком солнце на небе. Ощущение входило через пальцы, пронизывало различные органы и затем выходило из тела. Клиентка обнаружила, что при этом ощущала чувство свободы, и она (метафорически) вышла из бассейна на опушку леса, на которой сквозь листву деревьев лился солнечный свет. Когда это изменение созрело, метафора развилась до метафоры «возвращения домой, к себе», и стало ясно, что именно это клиентка и переживала, поскольку она расслабилась в кресле и, вздохнув, сказала: «Ох, я совсем забыла это чувство, прошло так много времени с тех пор, как я была дома, у себя. Ощущение просто удивительное – вернуться домой, к себе».

Для того чтобы позволить созреть этой метафоре, ведущий задавал клиентке следующие вопросы.

● Об изменении:

- Есть ли что-нибудь ещё о таком возвращении домой?
- Что это за дом?
- И где находится этот дом?
- И что это за «Я», которое возвращается домой?

● О последствиях изменений для других символов:

- И возвращение домой к себе, и когда возвращаешься домой к себе, что тогда происходит с энергией, исходящей от тела?
- Когда возвращаешься домой, в соломенную хижину в лесу, окружённую тишиной и зеленью, и видишь там своего супруга, который приветствует тебя, и своих братьев и сестер, которые все очень рады тебя видеть, и все тебя

очень любят и ты любишь их всех, что тогда происходит с ощущением свободы? И так далее.

● О последствиях этого изменения с течением времени:

– И когда все это, что происходит потом?

Через некоторое время после сессии клиентка сказала, что с этой метафорой ей удалось абстрагироваться от своей болезни и начать другую жизнь, в которой больше не было места для подавленности. Вернулись все её таланты, а также способность радоваться и «полностью быть собой». Её супруг, заметив эти изменения, также испытал на себе их воздействие: в семье стало гораздо меньше беспокойства по поводу предстоящего медицинского обследования, а у него появились силы, чтобы поддержать жену.

Клиентка уволилась с работы, которая долгое время очень сильно напрягала её, нашла новую, которая ей нравилась, и вновь занялась живописью после многолетнего перерыва. Кроме того, она стала больше смеяться и почувствовала прилив энергии, что позволило ей совершать довольно длительные прогулки.

Когда занимаешься «созреванием» изменения, есть соблазн начать задавать вопросы о том времени, которое последует за изменением: что происходит потом и потом, и потом, не делая пауз для проявления символов и проверки последствий для других символов. Такой подход иногда приводит к тому, что новый ландшафт оказывается «плоским»: ему не хватает подробностей, и он недостаточно стабилен, чего можно было бы избежать, если бы вы задавали побольше развивающих вопросов в ходе созревания. Поэтому продолжайте собирать названия, адреса и связи точно так же, как вы делали это при проявлении ландшафта исходного желаемого состояния.

Может случиться, что процесс созревания изменения не приведёт клиента к достижению его желаемого состояния. В этом случае сразу после завершения созревания можно продолжить проявлять метафору исходного желаемого состояния, а затем спросить клиента, что должно произойти для того, чтобы проявленное желаемое состояние было достигнуто.

Пример протокола сессии. Оно становится кораблём

Клиент, который занимался продажами, желал стать более активным и открытым. В этой сессии он развивал метафоры для двух аспектов себя самого – для «мягкой части», которая хотела бы быстро выходить, делать некоторую работу, а затем прятаться, и «подготовленной части», которая была похожа на меч: острый, точный и сфокусированный. Он также упоминал некую «очень интимную часть».

Клиент. ... и достигается некий компромисс между частями, в котором на самом деле нет ничего хорошего, но это позволяет что-то делать.

Ведущий. И когда это позволяет тебе что-то делать, что бы ты хотел, чтобы произошло? *(Проверяет желаемое состояние.)*

Клиент. Я бы хотел иметь торговый бизнес, которым можно гордиться, поэтому было бы замечательно каким-то образом синхронизировать обе эти части. Если бы они перестали раскачивать меня туда-сюда... Если бы было некое их совмещение и какое-то общее направление... Когда всё это произойдёт, это будет такое изменение, что возникнет какое-нибудь транспортное средство *(клиент перестаёт делать жесты, демонстрирующие раскачивание, и начинает показывать некий прямой маршрут впереди)*. Меч – это оружие, а мягкая часть – это что-то такое, что прячется. А когда они объединяются, то превращаются в какое-то транспортное средство *(произошло изменение)*.

Ведущий. И что это за транспортное средство? *(Прямой вопрос об изменении.)*

Клиент. У него есть элементы мягкости и при этом элементы остроты. Я думаю о корабле, у которого есть острые детали и при этом есть некая мягкость, и он может куда-то двигаться и может забрать с собой меня.



Ведущий. И когда у него есть элементы мягкости и элементы остроты, есть ли что-нибудь ещё об этом корабле? *(Спрашивает о самом изменении.)*

Клиент. Это великолепный образ, он в форме такой рыбацкой лодки, на корме находится каюта, в которой мягкая часть может скрыться при желании.

Ведущий. И корабль в форме рыбацкой лодки, и у него есть элементы мягкости и остроты, и есть ещё очень интимная часть, и когда он в форме рыбацкой лодки, что происходит с этой очень интимной частью? *(Проверяет воздействие этого изменения на другие символы.)*

Клиент. Она тоже может спрятаться в этой каюте.

Ведущий. И в форме рыбацкой лодки, и когда оно в форме рыбацкой лодки, оно может куда-то перемещаться? *(Проверяет модель.)*

Клиент *(указывает)*. В этом направлении.

Ведущий. И куда именно в этом направлении? *(Проявляет эффект этого изменения по истечении времени.)*

Клиент. Ну, вот насколько видит глаз.

Ведущий. И в этом направлении, насколько видит глаз, и торговый бизнес, которым можно гордиться, и когда рыбацкая лодка в этом направлении, насколько видит глаз, что происходит с бизнесом, которым можно гордиться? *(Проверяет последствия этого изменения в отношении других символов.)*

Клиент. Это становится более возможным, ощущается как что-то возможное.

Ведущий. И когда этот бизнес, которым можно гордиться, ощущается как что-то более возможное, что происходит тогда? *(Проверяет последствия этого изменения по истечении времени.)*

Клиент. Я... О! Я начинаю чувствовать себя выше ростом. Это, как если бы со своего корабля мне было бы легче смотреть покупателям в глаза (*следующее изменение*).

Ведущий. И есть ли что-нибудь ещё по поводу «смотреть им в глаза»? (*Задаёт вопросы о самом изменении.*)

Клиент. Да... мягкость и жёсткость моих «старых» взглядов соединились, и теперь я могу смотреть на них, и покупатель по собственному желанию садится в мою лодку.

Ведущий. И что тогда происходит? (*Проверяет последствия этого изменения с течением времени.*)

Клиент. Мы можем куда-то вместе отправиться, и позже он направляет ко мне своих друзей и знакомых... и бизнес продолжает набирать ход. Поразительно.

И далее процесс созревания продолжается.

В этом примере курсивом были показаны все аспекты созревающего изменения, на котором фокусировался ведущий. Можно заметить, что само изменение, как правило, является первым аспектом, о котором ведущий задаёт вопросы. После этого вопросы можно задавать либо о последствиях для других символов, либо о последствиях по истечении времени, а зачастую и то и другое запрашивается одновременно и переплетается. Этот протокол также является хорошей иллюстрацией ещё одного момента, на который стоит обратить внимание: это момент, когда клиент удивляет сам себя. Вот это «О!» свидетельствует о возникновении чего-то неожиданного, что часто является признаком глобального изменения.

Но что если клиент сталкивается во время созревания с проблемой? Например, что если последним ответом клиента в приведённом выше примере было бы восклицание: «О! Моя очень интимная часть возмущена тем, что её заставили оказаться на этом корабле, это похоже на вторжение»? В этой ситуации проверьте, что клиент хотел бы, чтобы произошло теперь (вполне вероятно, что его желаемое состояние будет обновлено), а затем проявите это, включив новую информацию из того ландшафта, который вы уже проявили там, где это было уместно. Продолжайте до тех пор, пока не произойдёт следующее изменение, и затем поработайте над его созреванием.

Когда речь идёт о созревании, самый лучший совет, который мы можем дать, состоит в следующем: когда вам начинает казаться, что вы потратили достаточно времени на созревание изменения, на последствия по истечении времени и на последствия для других символов, поработайте ещё немного. Опытные «чистые» ведущие часто тратят более трети времени сессии на работу над созреванием изменений. Эта фаза является хорошим вкладом в долговременные изменения, так что не торопитесь.

Теперь у вас в руках есть все необходимое для выстраивания «чистого подхода», и вы готовы помогать людям, которые хотят что-то изменить в своей жизни. Но прежде чем вы приступите к работе с другими людьми, выполните два упражнения из следующей главы, которые позволят вам попрактиковаться на самом себе.

Глава 10. Собираем всё нужное для самостоятельной работы

«Путешествие длиной в 1000 миль начинается с одного шага».

Лао Цзы

Вы готовы испытать мощь «чистого языка» на себе? Эта глава объединяет всё, чему вы научились, предлагая две возможности, позволяющие ближе познакомиться с этим процессом, и прежде чем вы начнете помогать другим осуществлять изменения, вам необходимо самому побывать в роли клиента. После этого вы можете начинать понемногу практиковать с другими людьми. В конце этой главы приведен протокол полной сессии «чистого языка», которая привела к изменению.

Упражнения по само моделированию

В основном «чистый подход» используется тогда, когда работают вдвоем – один задаёт вопросы, другой на них отвечает. В большинстве ситуаций для многих людей наиболее ценной является работа с ведущим. Но зачастую этот подход можно также использовать и для самостоятельной работы. Предлагаемые упражнения созданы именно для этого, но при желании их можно легко адаптировать для работы с партнёром.

Обычно решение о том, какие вопросы «чистого языка» задавать и в отношении какой части информации клиента, принимает тот человек, который их задаёт. На этом и строится всё искусство «чистого подхода».

В этих упражнениях мы раскрываем некоторые дополнительные нюансы, объясняя, какие вопросы когда можно использовать и о чём лучше спрашивать. Они основаны на «Контексте изменений» Пенни Томпкинс и Джеймса Лоули (Penney Tompkins and James Lawley's Framework of Change). Опыт показывает, что подобного рода упражнения помогают начинающим пользователям добиться наилучших результатов, и мы были бы рады получить от вас обратную связь, надеясь узнать, что у вас получилось.

В первом упражнении вы будете моделировать полезный ресурс, развивая соответствующую метафору. Мы структурировали его для «наилучшего состояния, способствующего обучению». Вы можете использовать ту же самую структуру для моделирования любого навыка или способности, которая у вас есть и которую вы цените.

Второе упражнение продолжает использовать «чистый подход» в контекстах, где желательно достижение некоего изменения.

Упражнение 1. Когда вам удастся учиться лучше всего, на что это похоже?

Для выполнения этого упражнения вам понадобятся спокойное место, примерно полчаса времени, карандаш, несколько листов бумаги и часы.

Моделирование полезного ресурса предназначено для того, чтобы посредством этого процесса вы больше узнали о том, каким образом вам

удаётся что-то изучать и что в этом вам помогает или мешает. Имея эту информацию, вы получите более ясное представление о том, каким образом запускать это ресурсное состояние в себе и продлевать его при необходимости. Другими словами, подобного рода упражнения дают возможность иметь гораздо большую свободу выбора настроений или состояний, в которых вы находитесь, и позволяет вам легче настраиваться на соответствующее мышление в тех ситуациях, с которыми вы будете сталкиваться в реальной жизни.

Сводка упражнения 1

Шаг	Упражнение	Время
1	Обнаружьте свою метафору	5 мин
2	Проявите свойства этой метафоры	10 мин
3	Определите последовательность и источник своей метафоры	7 мин
4	Найдите те условия, которые необходимы для получения доступа к такому своему состоянию, которое способствует наилучшему обучению	Сколько нужно
5	Нарисуйте или опишите то, что вы теперь знаете	Несколько минут

Шаг 1. Обнаружьте свою метафору (5 мин)

Начните это упражнение с рассмотрения вопроса «Когда я учусь лучше всего, это похоже на что?».

Цель данного шага – проявить свою собственную метафору себя, когда вы находитесь в наилучшем состоянии, способствующем изучению чего-либо, которую затем можно использовать как отправную точку для остальной части упражнения.

Например, человек может быть похож на:

- бабочку, которая летает с цветка на цветок, собирая с них пыльцу,
- радостного щенка, самозабвенно играющего мячом,
- человека, который отправляется в путешествие в незнакомое место,



- мощный поток, набирающий силу по мере приближения к морю,
- лампочку, которая включается,
- губку, впитывающую новую информацию.

Это всё просто предположения; ваш ответ наверняка будет отличаться от того, что приведено в этом списке. Как только вы получите ответ, сразу же запишите его, а ещё лучше – зарисуйте в общих чертах.

Шаг 2. Проявите свойства этой метафоры (10 мин)

Ваша следующая задача – в течение 10 минут задавать себе развивающие вопросы для выяснения подробностей о своей метафоре. Ваша цель при этом – получить точное название и адрес для каждого символа, а также информацию о связях.

Перемешивайте эти вопросы, задавая их в любом порядке, и не бойтесь использовать каждый вопрос много раз.

- (И) что это за «Х»? (И это «Х» какое?)
- (И) есть ли что-нибудь ещё об «Х»?
- (И) где (именно) находится «Х»?
- (И) это «Х», как что?
- (И) есть ли какая-нибудь связь между «Х» и «У»?
- (И) когда «Х», что происходит с «У»?

Возможно, вы обнаружите, что по мере выявления дополнительной информации о своей метафоре вы начнёте её переживать, и это хорошо – в конце концов, именно сейчас вы как раз находитесь в своём лучшем состоянии для обучения, не так ли?

Шаг 3. Найдите последовательность в своей метафоре (около 7 мин)

Далее в течение примерно 7 минут задавайте себе вопросы последовательности и источника, потому что в большинстве случаев, если не во всех, для того чтобы привести себя в состояние, способствующее наилучшему обучению, требуется несколько шагов. Вопросы последовательности и источника заполняют все пробелы в той модели, которую вы построили на данный момент с применением развивающих вопросов.

Вспомнив все то, что вы теперь знаете, задайте себе следующие вопросы:

- (И) что происходит прямо перед «Х»?
- (И) что тогда происходит?
- (И) что происходит потом?
- (И) откуда могло бы появиться «Х»?

Опять же, используйте эти вопросы в любом уместном порядке и задавайте их не один раз. На этом шаге ваша цель – открыть (в метафоре) последовательность того, что происходит, когда вы входите в это состояние, способствующее наилучшему обучению, пребываете в нем, а затем выходите из него, когда уже не можете учиться самым-самым наилучшим образом (рис. 6). Так вы сможете обнаружить ключи, которые откроют вам, на какой стадии процесса обучения вы в данный момент находитесь в реальной жизни, и это подготовит вас к шагу 4.



Рис. 6

Шаг 4. Выясните, какие условия необходимы для получения доступа к состоянию, способствующему наилучшему обучению (столько времени, сколько нужно)

Что должно произойти, чтобы вы обрели это ресурсное состояние в нужный вам момент? На этот шаг выделите столько времени, сколько вам потребуется.

Повторно задавайте эти вопросы в том порядке, который представляется вам наиболее подходящим.

– (И) что должно произойти для того, чтобы я пережил (метафора для состояния, в котором я могу учиться лучше всего)?

– (И) есть ли что-нибудь ещё, что должно произойти?

Запишите свои ответы на эти вопросы, перечисляя все необходимые условия, затем спросите:

– (И) может ли (это условие) (произойти)?

для каждого перечисленного вами условия.

Например, если условие состоит в том, что «Мне нужно время от времени выжимать эту губку», то тогда задайте вопрос: «И могу ли я время от времени выжимать эту губку?».

Если вы обнаружите, что необходимые условия выполнимы, это здорово. Если нет, спросите:

– (И) что должно произойти для того, чтобы (это условие) (произошло)?

и продолжайте исследование до тех пор, пока не разложите каждое условие на компоненты такого размера и типа, которые вы легко можете осуществить.

Шаг 5. Нарисуйте то, что вы теперь знаете (несколько минут)

Сделайте рисунок или диаграмму того, что вы теперь знаете о своём состоянии, способствующем наилучшему обучению, и включите сюда также информацию обо всех условиях, которые необходимо выполнить для обретения этого состояния.

И теперь, когда вы всё это знаете, что может произойти по-другому, когда вам в следующий раз захочется перейти в то своё состояние, в котором вы можете учиться лучше всего?

Помните, что упражнение 1 рассчитано на полчаса, но, конечно, упражнения по моделированию могут длиться гораздо больше или гораздо меньше, чем 30 минут. Соответственно, время каждого шага упражнения может пропорционально увеличиваться или уменьшаться.

Упражнение 2. Достижение «чистого» изменения

Для этого упражнения вам понадобятся спокойное место, около часа времени, карандаш и несколько листов бумаги.

Сводка упражнения 2

Шаг	Упражнение
1	Построить мечту
2	Проявить желаемое состояние
3	Запросить метафору
4	Проявить метафору желаемого состояния
4а	Поработать над созреванием нужных изменений
5	Проверить последовательность и источник
6	Что должно произойти?
7	Приготовиться к действию

Шаг 1. Построить мечту

Есть ли в вашей жизни что-нибудь, что вы хотели бы изменить?

Подобно множеству новогодних торжественных обещаний, ваш ответ может быть связан с отказом от чего-либо. Можно, конечно, обойтись и этим, но

процесс моделирования метафоры работает гораздо лучше, если вы сможете сформулировать то, что хотели бы приобрести, вместо описания того, от чего вы мечтаете избавиться. Что вы будете делать со всем этим временем, с энергией и так далее, которые у вас появятся после исчезновения этой проблемы?

Например, желание «я бы хотел бросить курить» означает, что вы хотите избавиться от привычки к курению, но оно не говорит о том, что бы вы хотели приобрести взамен. Постарайтесь сформулировать ответ на вопрос так, чтобы это было именно то, что вы хотите иметь, например, «более полно ощущать вкус еды, легче дышать, иметь больше денег для того, чтобы тратить их на одежду, автомобили или праздники» или «я хотел бы обрести надежду на то, что одержу победу над этим переживанием». В этом контексте надежда на победу олицетворяет то, что вы хотите приобрести, а не то, от чего желаете избавиться (от курения). То, что человек хочет приобрести, мы называем «желаемое состояние».

Если вы затрудняетесь ответить на вопрос о том, что хотели бы приобрести, спросите себя: «Когда я одолею то, от чего хочу избавиться, что тогда произойдёт?». Например: «Когда я брошу курить, что тогда произойдёт?». Этот вопрос обычно фокусирует внимание на желаемом состоянии.

Ещё один способ – это задать себе вопрос: «Могу ли я это нарисовать?». Нарисовать «некурение» довольно-таки трудно, но можно изобразить себя, бегущего вверх по лестнице с широкой улыбкой на лице.

Как только вы получите для работы желаемое состояние, сформулированное на основе того, что вы хотите приобрести, можно переходить к следующему шагу.

Шаг 2. Проявить желаемое состояние

Теперь воспользуйтесь развивающими вопросами «чистого языка» для прояснения этого желаемого состояния. Задавайте следующие вопросы в любом порядке:

- (И) что это за «Х»? (И это «Х» какое?)
- (И) есть ли что-нибудь ещё об «Х»?
- (И) где (именно) находится «Х»?
- (И) это «Х», как что?
- (И) есть ли какая-нибудь связь между «Х» и «Y»?
- (И) когда «Х», что происходит с «Y»?

Например, можно спросить: «Что это была бы за победа?». Или «Есть ли что-нибудь ещё об этой надежде?». Или: «И где находится эта надежда?».

Задавайте себе эти вопросы несколько раз о различных словах в описании своего желаемого достижения. В примере «Я бы хотел надеяться и добиться

победы над переживанием» можно задавать вопросы по поводу «Я», по поводу «хотел бы», по поводу «надежды», «победы», «над» и «переживания».

Какие новые идеи приходят вам в голову? Какие новые связи формируются?

Шаг 3. Запросить метафору

Затем спросите:

– (И) когда всё это, это как что?

Этот вопрос предлагает вам найти метафору, которая будет охватывать некоторые из ключевых идей, пришедших вам в голову. Надежда на победу над переживанием может быть похожа на завершение боевых действий в сериале «Звёздные войны», где происходил экзотический парад победы на гигантском стадионе, или это может быть похоже на радость от того, что вы ставите на праздничный стол отлично испечённый ароматный яблочный пирог. У вас будет что-то своё. В этом процессе на самом деле нет правильных или неправильных ответов.

Если через некоторое время, размышляя над этим вопросом, вы заметите, что метафора не приходит в голову, представьте себе, что вы достигли своего желаемого состояния и действительно вообразите, что его переживаете! Затем подумайте над тем, на что похоже это переживание. Напоминает ли оно какие-нибудь другие события, обладающие подобными качествами в плане ваших переживаний? Что бы вам в голову ни пришло, это будет отличной метафорой для вашего желаемого состояния или, по крайней мере, хорошим первым приближением. Не занимайтесь самоцензурой, доверяйте своей интуиции, чтобы она могла выдать вам образ, звук или чувство, которые можно использовать в этом упражнении.

Шаг 4. Проявить метафору желаемого состояния

Теперь наступило время насладиться проявлением этой метафоры. Подумайте о ней, задавайте себе развивающие вопросы, с которыми вы уже хорошо знакомы.

– (И) что это за «Х»? (И это «Х» какое?)

– (И) есть ли что-нибудь ещё об «Х»?

– (И) где (именно) находится «Х»?

– (И) это «Х», как что?

– (И) есть ли какая-нибудь связь между «Х» и «Y»?

– (И) когда «Х», что происходит с «Y»?

В примере, который был приведён выше, можно было бы спросить себя: «И что это за парад?». Или: «И где происходит этот парад?». Или: «И есть ли что-нибудь ещё по поводу экзотического?». Или: «И когда парад победы экзотичный, где именно эта экзотичность?».

Совет: задавайте много вопросов, начинающихся со слова «где». Задавая такой вопрос, вы стараетесь определить, где именно возникают образы, звуки, чувства и мысли *непосредственно «здесь и сейчас»*. Я могу воображать парад победы вокруг себя, перед собой, по бокам или над собой. Я могу слышать звуки радостной толпы и испытывать приятные ощущения у себя в животе.

По необходимости записывайте то, что к вам приходит. Или просто позвольте своему уму бродить по поразительному мысленному ландшафту и исследовать его. Время от времени, особенно если вы замечаете, что ваши мысли начинают перетекать ближе к проблеме или к чему-то, от чего вы хотели бы избавиться, задавайте себе вопрос:

– (И) *когда всё это, что бы я хотел, чтобы произошло?*

Оставайтесь с метафорой. Вам не нужно понимать, каким образом все эти фантазии связаны с тем «решением», с которого вы начали работать. Может обнаружиться, что ваши идеи проявляются и изменяются в ходе этого процесса. Например, мой парад победы из «Звёздных войн» может преобразоваться в марш или в танец, а музыка – превратиться из духовой в рок-н-ролл. Или вся метафора может преобразоваться в картину спокойного отдыха на берегу реки в гармонии с природой. Ваше собственное воображение содержит более поразительное и глубинное представление о том, в чём состоит ваш потенциал, нежели какая-либо рекламная кампания, на которую тратят миллионы долларов! Это *ваши* мечты, *ваши* надежды, *ваши* мысли – так позвольте же себе воспарить над очевидным!

Потратьте столько времени, сколько вам требуется, на то, чтобы проявить своё метафорическое желаемое достижение именно таким образом, чтобы это было приятно для вас.

Шаг 4а. Поработать над «созреванием» нужных изменений

Если вы заметите, что во время этого процесса что-то начало меняться, поработайте некоторое время над созреванием этого изменения, используя развивающие вопросы и вопросы последовательности. Например, если метафора изменилась с «парада победы» на «человека, отдыхающего у реки», можно было бы себя спросить: «И что это за река?», «Есть ли что-нибудь ещё об этой реке?» и так далее. Вспомните о том, что вы ищете метафору, которая точнее всего будет отражать то, что вы на самом деле хотите.

Шаг 5. Проверка последовательности и источника

Используйте вопросы последовательности и источника в любом порядке столько раз, сколько нужно для прояснения того, в каком порядке происходят события в этой метафоре, и обнаружения источника полезных ресурсов.

– (И) *что происходит прямо перед «Х»?*

– (И) *что тогда происходит?*

– (И) что происходит потом?

– (И) откуда могло бы появиться «Х»?

Ваша цель — обнаружить, каким образом начинается действие в этой метафоре, каким образом продолжается и что происходит потом.

Ответы на эти вопросы могут помочь поместить эту часть исследования в определённый контекст вашего собственного метафорического мира и убедиться в том, что это изменение «экологично»: оно устраивает все ваши части, вы действительно к нему стремитесь, и достижение этого желаемого состояния не будет иметь каких-то непредвиденных последствий для вас, для других людей в вашей жизни или для планеты в целом.

В вышеприведённом примере можно было бы спросить себя: «И что происходит прямо перед этим парадом победы?». Или: «И откуда мог бы этот экзотический парад победы появиться?». Или: «И когда экзотический парад победы, что происходит потом?».

Шаг 6. Что должно произойти?

Итак, вы проявили большую мечту, метафору того, что бы вы хотели, чтобы произошло. Теперь наступило время убедиться в том, какие условия необходимы для осуществления этого изменения. Спросите себя:

– (И) что нужно для того, чтобы «Х» произошло?,

где «Х» – название вашей метафоры или её части.

Но не ограничивайтесь вопросом: «Есть ли что-нибудь ещё, что нужно, чтобы "Х" могло произойти?».

Составьте список всех необходимых условий, задайте себе этот вопрос несколько раз по поводу каждого ключевого момента, который должен произойти. «Просверливаясь» до самого основания, мы ищем один или два ключевых момента, которые в случае их реализации будут означать, что вы на правильном пути.

Например, если ваш первый ответ на вопрос: «И что нужно для того, чтобы "Х" произошло», было «"А" и "В"», спросите: «И что нужно, чтобы произошло "А"?». На этот раз ваш ответ – «С», значит, следующий вопрос будет таким: «И что нужно, чтобы произошло "С"?» и так далее. Вы сами поймёте, когда нужно будет остановиться, почувствовав, что данное условие вполне реализуемо.

Как только вы проработаете всё, что нужно для того, чтобы произошло «А», можно снова начать этот же процесс, задавая вопросы по поводу «В» и так далее.

Когда вы поймете, что всё проработано, задайте вопрос:

– (И) есть ли что-нибудь ещё, что должно произойти?

Ваш список может быть метафорическим («Мне нужен какой-нибудь экзотический наряд для этого парада победы») или он может относиться к

действиям из реального мира («Мне нужно купить никотиновые пластыри»), или это может быть смесь обоих вариантов. Данное упражнение будет работать одинаково хорошо и в том, и в другом случае — ваш подсознательный ум прекрасно знает, что всё это для него означает.

Совет. Лучше исследовать необходимые условия, не используя концептуальный язык; вместо этого преобразуйте всё это в метафоры или в реальные поступки, которые вы сможете видеть, слышать, чувствовать или выполнять. Концептуальный язык оставляет слишком большой «люфт». Когда клиент говорит нечто подобное: «Мне нужно научиться легче достигать чувства удовлетворённости», то у него с этим не связано никакого телесного ощущения того, каким образом он будет себя чувствовать в момент исполнения этого условия, поэтому ему труднее будет сформулировать то, что нужно сделать. Однако если у него есть воплощённая метафора этого, то он скорее достигнет состояния удовлетворенности, сделав то, что требуется.

Шаг 7. Приготовиться к действию

Как только у вас появится полный список того, что должно произойти, спросите себя:

– *И могу ли (я сделать то, что нужно для того, чтобы это произошло)?*

Затем пройдите по условиям (исследуя их при необходимости по одному) и проверьте каждое.

Если ответы будут везде «да», тогда вы готовы задать себе следующий важный вопрос:

– *И что должно произойти в первую очередь?*

Если вы не можете или не хотите делать то, что должно произойти, просто подтвердите это, похвалите себя за честность и вернитесь к Шагу 1 для подстройки своего желаемого состояния с учётом отказа от выполнения определённых условий.

Спросите:

– *(И) когда я хочу (желаемое состояние) и я не могу или не хочу (выполнять те действия, которые нужно для этого произвести), что бы я хотел, чтобы произошло теперь?*

и начните выполнять упражнение снова, с самого начала.

Что дальше?

Упражнения, описанные выше, были предназначены для самостоятельной практики. Выполнив их, вы можете начать работать с другими людьми (лично или по телефону), адаптировав эти упражнения для получения базовой структуры сессии.

Упражнение. Практиковать, практиковать, практиковать

Теперь у вас есть все базовые элементы процесса «чистого» изменения.

Так что найдите себе добровольцев, на которых вы можете попрактиковаться, и начните это делать.

Лучше всего начинать понемногу, работая с повседневными целями и вопросами, такими, как сохранение хорошего настроения во время походов по магазинам с детьми или поездки на машине по городу в час «пик». Пробуйте браться за более сложные задачи по мере совершенствования своих навыков.

Если вам требуется что-то ещё, для того чтобы начать работать, вы можете задать себе следующие вопросы «чистого языка»: «И что нужно для того, чтобы я мог начать работать?», «И может ли это произойти?» для проработки того, что могло бы облегчить ваше продвижение. Или воспользуйтесь упражнением 2, приведённым выше.

Пример протокола сессии. Воздушный шар

Этот пример очень короткой сессии «чистого подхода», приведшей к изменению, может продемонстрировать использование практически всех вопросов «чистого языка». Эта сессия, которую проводила Уэнди, была демонстрацией во время телефонного семинара.

Ведущая начинает с выяснения того, что клиент хотел бы получить (его желаемого состояния).

Ведущая. И что бы ты хотел, чтобы произошло?

Клиент. Я бы хотел отпустить своё негативное представление о себе и стать более верным себе.

Ведущая. И ты бы хотел отпустить своё негативное представление о себе и стать более верным себе. И когда ты станешь более верным себе, есть ли что-нибудь ещё об этой верности? *(Запрашивает свойства «верности», потому что это то, что человек хотел бы приобрести.)*

Клиент. Это касается большей активности.

Ведущая. Большей активности. И когда большей активности, что это за активность? *(Задаёт вопросы о свойствах «активности» для проявления понимания природы «верности».)*

Клиент. Это касается большего принятия себя.

Ведущая. Большого принятия. И когда большее принятие себя, что тогда происходит? *(Задаёт вопрос о последствиях принятия для выяснения того, что может помочь достичь желаемого результата.)*

Клиент. Тогда я чувствую позитив и свободу — всё то, чего я так долго хотел.

Теперь ведущая предполагает, что у клиента есть ясное желаемое состояние (стать более верным себе и чувствовать позитив и свободу) и начинает

проявлять это, нацеливаясь на получение метафоры или, по крайней мере, её части.

Ведущая. Ты чувствуешь позитив и свободу, и что это за позитив и свобода? *(Задаёт вопрос о свойствах «позитива и свободы».)*

Клиент. Это такой полёт без усилий и без ощущения веса.

Ведущая. Полёт без усилий и без ощущения веса, и где именно находится этот полёт без усилий и без ощущения веса? *(Задаёт вопросы об адресе «позитива и свободы», используя свойство «полёт без усилий и ощущения веса».)*

Клиент. Это как-то всё вверх, вот здесь, вверх, у меня в теле, а также в мыслях, ясность в мышлении.

Ведущая. Как-то всё вверх, вверх в теле и ясность в мышлении. И полёт без усилий и ощущения веса, и этот полёт без усилий и ощущения веса вверх, в теле, и ясность в мышлении... это... как что? *(Запрашивается метафора для позитива и свободы с использованием названия и адреса, которые были получены от клиента. Это максимизирует вероятность того, что говорящий может получить метафору.)*

Клиент. Ну, как если бы я был воздушным шаром, который летит высоко в небе и смотрит на события сверху. Я чувствую свободу.



Ведущая принимает за проявление этой метафоры воздушного шара, одновременно замечая, что слово «свобода» появилось во второй раз, поэтому она предполагает, что это что-то важное, и решает позже к нему ещё раз вернуться.

Ведущая. И воздушный шар, и ты смотришь на события сверху, и чувствуешь свободу. И есть ли что-нибудь ещё по поводу этого воздушного шара? *(Запрашивает свойства «воздушного шара».)*

Клиент. Я думаю, что могу видеть более цельную картину, здесь у меня появляется совсем другой взгляд на вещи.

Ведущая. И ты можешь видеть более цельную картину, и у тебя появляется другой взгляд на вещи, есть ли что-нибудь ещё об этом взгляде, когда ты видишь более цельную картину?

Клиент. Я чувствую покой и расслабление и могу найти выход из ситуации.

Ведущая. Покой и расслабление, и можешь найти выход из ситуации, и воздушный шар, смотришь на события сверху и чувствуешь свободу, есть какая-нибудь связь между покоем и расслаблением и чувством свободы? *(Возвращается к свободе, задавая вопрос об её связи с последней информацией.)*

Клиент. Да, они происходят одновременно, это одно и то же.

Ведущая принимает решение проявить ресурс «покой и расслабленность», стремясь получить метафору этого и задавая вначале вопросы названия и адреса.

Ведущая. И покой, и расслабление, и где именно ты чувствуешь покой и расслабление?

Клиент. Во лбу и в верхней части головы.

Ведущая. И есть ли что-нибудь ещё по поводу такого чувства покоя и расслабления?

Клиент. Есть какая-то яркость.

Ведущая. Что это за яркость? *(Запрашивает свойства «яркости».)*

Клиент. Это тепло.

Ведущая. Есть ли что-нибудь ещё об этом тепле? *(Запрашивает свойства «тепла».)*

Клиент. Я чувствую его в руках и ещё в голове.

Ведущая. Когда ты чувствуешь это тепло в руках и ещё в голове, что это за тепло? *(Продолжает запрашивать свойства «тепла».)*

Клиент. Приятное тепло, которое как бы разливается по всему телу и даёт мне ощущение энергии.

Ведущая. И когда приятное тепло, которое ты чувствуешь в руках и в голове, и которое разливается по всему телу и даёт энергию, откуда могло бы появиться это тепло?

Клиент. О! Это тепло исходит от горелки в моём воздушном шаре.

Здесь ведущей не пришлось запрашивать метафору для покоя и расслабления, потому что клиент спонтанно сам её выдал. Теперь она начинает увязывать эту ресурсную метафору с исходным запросом клиента.

Ведущая. И тепло горелки, и даёт энергию тебе, и разливается по всему телу. И когда это тепло разливается по всему телу и даёт тебе энергию, и воздушный шар, и ты смотришь сверху на события, что происходит тогда с отпусканием негативного образа самого себя?

Клиент. Я чувствую, что могу оставить негативные части себя позади, я теперь свободен от всего этого.

Ведущая замечает, что произошло изменение (обратите внимание на прошедшее время — «я теперь свободен от всего этого»), и поэтому переходит к работе над созреванием.

Ведущая. Когда я оставляю негативные части себя позади, я свободен от всего этого, что это за «Я»? *(Запрашивает свойства «Я».)*

Клиент. Бесстрашный, храбрый и приятно волнующийся.

Ведущая. Бесстрашный, храбрый и приятно волнующийся, и когда бесстрашный, храбрый, приятно волнующийся и свободный от негативных частей, то что тогда происходит с твоим образом себя? *(Запрашивает последствия относительно других аспектов ландшафта для созревания изменения.)*

Клиент. Он уже улучшился!

Ведущая. И образ себя уже улучшился, и когда бесстрашный, храбрый и приятно волнующийся и свободный от негативных частей, и образ себя улучшился, что происходит тогда? *(Запрашивает процесс изменения по истечении времени для того, чтобы изменение дозрело.)*

Клиент. Я могу теперь полностью фокусироваться на том, чтобы быть верным себе.

Процесс созревания мог бы быть и более тщательным, но время сессии заканчивается, поэтому ведущая начинает исследовать необходимые условия для получения желаемого состояния клиента.

Ведущая. И что должно произойти, чтобы ты мог быть верным себе?

Клиент. Мне нужно рискнуть и стать собой, но сначала мне следует принять себя таким, какой я есть. И это означает, что мне нужно признать все ошибки, которые я могу допустить, и извлечь из всего этого урок.

Ведущая. Признать все ошибки и извлечь урок, и есть ли что-нибудь ещё, что должно произойти, чтобы ты принял себя таким, какой ты есть? *(Запрашивает дополнительные необходимые условия для принятия себя, что само по себе является необходимым условием для того, чтобы «рискнуть и быть собой». Отмечает, что нужно будет ещё вернуться к рассмотрению «рискнуть», как только будут проработаны все необходимые условия для принятия себя.)*

Клиент. Мне нужно больше узнать о себе, чтобы постараться выяснить, кто я на самом деле, и тогда я смогу быть верным себе.

Ведущая. Узнать больше о себе и признать ошибки, извлечь из всего этого урок, и есть ли что-нибудь ещё, что должно произойти, чтобы ты принял себя таким, какой ты есть? *(Проверяет, есть ли ещё какие-нибудь необходимые изменения.)*

Клиент. Нет, я так не думаю.

Затем ведущая проверяет, может ли клиент реализовать все необходимые условия для принятия себя таким, какой он есть.

Ведущая. И можешь ли ты узнать больше о себе?

Клиент. Да, легко.

Ведущая. И можешь ли ты признать ошибки и извлечь урок?

Клиент. Да, теперь я это могу.

Ведущая. И можешь ли ты принять себя таким, какой ты есть?

Клиент. Да, и тогда я могу рискнуть и стать самим собой (клиент вспомнил о «рискнуть» и может сделать это, так что необходимости спрашивать об этом нет).

Ведущая делает финальную проверку на наличие каких-нибудь других условий, необходимых для того, чтобы клиент смог достичь своего желаемого состояния, и постепенно завершает сессию.

Ведущая. И когда ты принимаешь себя таким, какой ты есть, и можешь рискнуть и быть собой, есть ли что-нибудь ещё, что должно произойти, чтобы ты был верным себе, бесстрашному, храброму и приятно волнующемуся?

Клиент. Нет.

Ведущая. И когда всё это, есть ли что-нибудь ещё, что должно произойти, чтобы ты чувствовал позитив и свободу?

Клиент. Нет, этого достаточно.

Ведущая. И когда ты можешь быть верным себе, и бесстрашный, и храбрый, и приятно волнующийся, в воздушном шаре, смотришь сверху на события, видишь более цельную картину, оставив позади себя негативные части, с теплом, которое разливается по всему телу, можем ли мы на этом закончить нашу сессию?

Клиент. Да, на этом мы можем закончить.

Через несколько дней клиент прислал электронное письмо, в котором написал: «Я поражён тем изменением, которое произошло буквально за несколько минут, и я теперь гораздо яснее представляю свое истинное “Я”. Я так рад появлению этой метафоры, потому что поработал над тем негативным образом себя и страхами, которые мешали мне стать самим собой. У меня уже была метафора страхов, которые напоминали колышки для крепления палаток, и теперь я вижу, что когда я прятался за своим негативным образом себя, это было похоже на то, как если бы я залезал в эту палатку, но затем я отпустил эти страхи (колышки), которые меня там удерживали, палатка отвязалась и превратилась в этот воздушный шар, в котором я теперь летаю, когда становлюсь своим подлинным “Я”».

Глава 11. Более точное направление внимания

«Когда хороший лидер завершает свою работу, люди говорят: “Мы сделали это сами”».

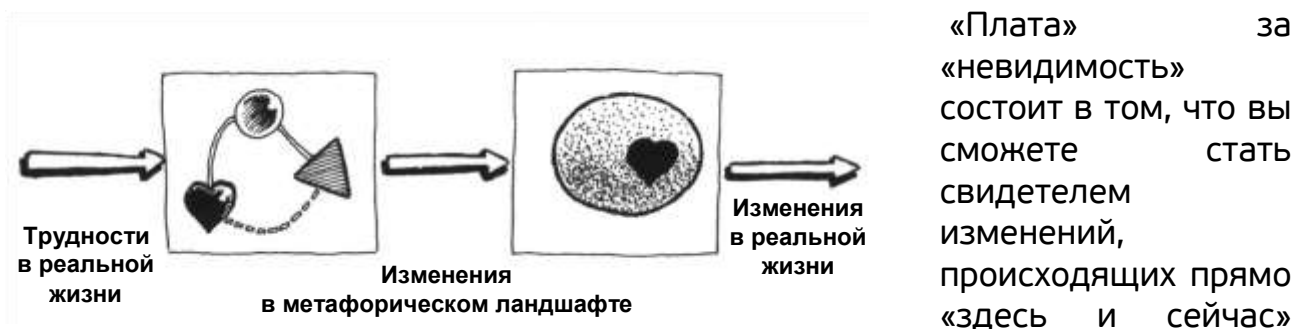
Лао-Цзы

К этому моменту, вероятно, вы уже начали применять «чистое» мышление на практике. Вы стали отмечать метафоры в речи людей (включая себя самого). Вы хорошо слушаете и замечаете, насколько по-разному люди видят мир. Вы начали задавать вопросы «чистого языка» для сбора информации, для моделирования ресурсных состояний (например, состояния, когда вы лучше всего учитесь) и для личного изменения.

Вы уловили простой подход:

- держите свои мнения и советы при себе,
- слушайте внимательно,
- задавайте вопросы «чистого языка» для исследования метафор человека,
- выслушивайте ответы, затем задавайте больше вопросов «чистого языка» о том, что сказал человек.

И это всё? Конечно, нет. В частности, при работе один на один с клиентами, которые хотят добиться изменений, вы можете столкнуться с некоторыми проблемами. Одна из них лежит в самом сердце процесса «чистого» изменения: необходимо принять тот факт, что ведущий, применяя в своей работе «чистый язык», должен стараться по большей части оставаться невидимкой. Далеко не каждый на это способен – ведь как приятно слышать от других, какие чудесные советы и предложения вы им даёте.



(рис. 7). В том, как происходят эти изменения, всегда есть некая удивительная логика. Когда вы вместе с другим человеком исследуете его внутренний мир, открывая секреты, которых никто никогда раньше не открывал, это доставляет особое удовольствие. При этом имеете возможность оценить поразительную красоту и преобразующий потенциал этих метафорических ландшафтов. Оглядываясь назад, вы можете обнаруживать ключи, которые с самого начала находились у вас перед глазами, но ни вы, ни клиент не знали короткого пути, поскольку изменения проявлялись в ходе самого процесса.

Хотите попробовать? С помощью этой главы вы освоите некоторые конкретные приёмы ведущих, применяющих «чистый язык» для как можно

более чистой, более эффективной работы. В частности, вы научитесь использовать синтаксис, направлять внимание клиента на мелкий и крупный планы и с большей точностью управлять его вниманием.

Если вы хотите провести «сессию» «чистого языка», для начала убедитесь, что у вас есть чётко сформулированное разрешение клиента на это. Иногда просто полезно задать такой вопрос: «Тебе было бы интересно попытаться исследовать этот вопрос сейчас?». Или такой: «Если хочешь, я могу задать тебе некоторые вопросы, чтобы помочь больше узнать об этом». И если человек не хочет на них отвечать, уважайте его право на отказ от вашей поддержки, независимо от того, насколько благими были ваши намерения и насколько сильно вы были убеждены в том, что это могло бы улучшить его жизнь.

Полный синтаксис

Работа ведущего состоит в активном направлении внимания клиента. В рамках «чистого языка» ключевым инструментом для выполнения этой задачи является «синтаксис» – очень тонкий и изящный способ направлять внимание клиента на какую-то часть или деталь его метафорического ландшафта («синтаксис» здесь означает: «Что и как делается и в каком порядке»)²⁰.

Использование синтаксиса – это более усложнённая версия предложенной ранее идеи о точном воспроизведении слов клиента. Одной из ярких отличительных особенностей «чистого языка» является так называемый «полный синтаксис», состоящий из трёх частей.

Используя полный синтаксис, ведущий говорит медленно, ритмично, в его голосе звучит любопытство, и он следует такому шаблону:

- *И... (слова и жесты клиента),*
- *И когда... (некоторые из слов и жестов клиента),*
- *«Чистый» вопрос с некоторыми словами и жестами клиента.*

Использование полного синтаксиса предполагает следующие шаги.

1. *Подтвердить* то, что клиент только что сказал (*И ... (слова и жесты клиента).*
2. *Направить его внимание* на ту часть, о которой вы хотите задать вопрос (*И когда ... (некоторые из слов и жестов клиента).*
3. *Исследовать, задав вопрос «чистого языка» («чистый» вопрос с некоторыми словами и жестами клиента).*

Например:

- *И через открытую дверь струится тёплый свет (1),*

²⁰ Ричард Бендлер (Richard Bandler), Джон Гриндер (John Grinder). «Рефрейминг: ориентация личности с помощью речевых стратегий» (Reframing: Neuro-Linguistic Programming and the Transformation of Meaning, 1982).

– И когда струится тёплый свет... (2),

– Что это за свет? (3).

Можно также сформулировать альтернативные вопросы на шаге 3:

– Есть ли что-нибудь ещё об этом свете? (3),

– Есть ли что-нибудь ещё о «тёплом» в этом «тёплом свете»? (3),

– Где сияет этот свет? (3).

Когда вы будете это делать в первый раз, все может звучать немного странно. В результате вам может расхотеться этим заниматься, но если вы всё-таки это сделаете, то убедитесь, что полный синтаксис способствует более глубокому погружению клиента в метафорическое внутреннее переживание, особенно тогда, когда и вы, и клиент к этому привыкнете. В этом и состоит ценность применения полного синтаксиса. И как только клиент глубоко погрузится в своё метафорическое переживание, начинает происходить волшебство.

Когда вы повторяете слова клиента, то есть подтверждаете, направляете его внимание и задаёте свой вопрос, это приносит еще и дополнительную пользу, поскольку и вам, и клиенту гораздо легче запомнить то, о чём идёт речь.

Обратите внимание на то, что сам «чистый» вопрос в шаге 3 синтаксиса не начинается с союза «и». Вопрос начинается с союза «и» только в том случае, если он применяется отдельно, без вводных частей синтаксиса.

Упражнение. Полный синтаксис

Путешествуя или читая журнал, попробуйте использовать высказывания или фразы из рекламы для того, чтобы попрактиковаться в полном синтаксисе. Это отличный способ без лишних усилий освоить синтаксис.

Например, в рекламном объявлении написано: «Муж предпочитает катамаран, а я – виндсёрфинг». Вы говорите:

«И муж предпочитает катамаран, а я – виндсёрфинг» (1).

«И когда муж предпочитает катамаран...» (2).

«Есть ли что-нибудь ещё об этом катамаране?» (3).

Мы благодарны Барбаре Хаусмен (Barbara Houseman) за это упражнение.

Сокращённый синтаксис

Мы рекомендуем вам использовать все три шага синтаксиса до тех пор, пока вы не научитесь легко его применять, и затем попробовать менять количество шагов в применяемом синтаксисе. Большая часть реальных сессий совмещает полный синтаксис с его различными более короткими

вариантами. Так что поэкспериментируйте, попробовав самостоятельно использовать только часть синтаксиса, например, шаги 1 и 3, или только шаги 2 и 3, или только шаг 3 (то есть вопрос). Последний вариант особенно похож на обыкновенный разговор. В реальном «чистом подходе» применяются все возможные варианты.

Например, если в рекламном объявлении написано: «Покупайте сейчас, запасы товара ограничены», вы можете использовать сокращённый синтаксис, например:

«И покупайте сейчас, запасы ограничены (1), и где именно эти запасы?» (3).

Или например: «И когда покупайте сейчас (2), что это за “сейчас”?» (3).

Или просто: «И есть ли что-нибудь ещё о запасах?» (3).

Как только вы научитесь использовать полный синтаксис и различные его краткие формы, у вас возникнет вопрос, когда лучше всего использовать каждый вариант.

Ситуации, в которых используется полный синтаксис:

- Клиент исследует новую территорию, и ему необходимо время на проработку,
- Клиент описывает некое ощущение внутри или вокруг своего тела,
- Вы хотите направить внимание клиента с абсолютной точностью.

Ситуации, в которых используется сокращенный синтаксис или просто вопросы «чистого языка»,

- Метафорический ландшафт клиента меняется «прямо на глазах».
- Вы хотите задать свой вопрос быстро, чтобы не сбиться с ритма,
- Контекст ситуации предполагает разговорный подход как более уместный, например, когда вы собираете информацию в каком-то интервью.

«И», а не «так»

Вопросы «чистого языка» и шаблон полного синтаксиса соединяются между собой союзом «и». И это может превратиться в зависимость!

Отчасти «и» предпочтительнее потому, что «так» или подобные слова звучат более оценивающе, как будто ведущий делает какие-то выводы из того, что говорит клиент. Повторное использование «и» убеждает клиента в том, что всё взаимодействие происходит с его точки зрения.

Когда «и» используется перед повторением слов клиента на шаге 1, это как бы говорит: «Я подтверждаю то, что ты только что сказал, и я проверяю, правильно ли я услышал, и то, что я собираюсь сказать теперь, связано с тем, что ты только что сказал». Это практически бесшовное соединение помогает

клиенту оставаться сосредоточенным на своём собственном материале. Опять же, союз «и» в начале шага 2 последовательности также обеспечивает бесшовное соединение.

Упражнение. Использование случайных вопросов и полного синтаксиса

Уделите 10 или 15 минут работе с партнёром над моделированием его метафоры ресурсного состояния, такого, как состояние, способствующее наилучшему обучению, или состояние уверенности, которое ему больше всего нравится, сочетая полный синтаксис с вопросами «чистого языка», выбранными случайным образом. Поэкспериментируйте с вытягиванием своего вопроса в различных местах синтаксиса: в самом начале, после шага 1 или шага 2 и обратите внимание на различия.

Синтаксис предлагает ведущему гибкий способ направления внимания клиента, и именно этот инструмент ведущий использует для работы с клиентом, так что очень внимательно выбирайте между полным синтаксисом и его краткими формами и хорошенько поразмышляйте, какие именно слова клиента нужно повторить, чтобы точно направить его внимание на тот момент, который вы выбрали.

Обратное отслеживание

Научившись свободно пользоваться полным синтаксисом для задавания вопросов по поводу последнего ответа клиента, вы можете вывести качество своей работы на следующий уровень и использовать синтаксис для свободного перемещения в рамках всей информации, которую клиент вам выдал. Сделать это можно с помощью обратного отслеживания.

Оно заключается в следующем. На шаге подтверждения полного синтаксиса (шаг 1) вы отводите клиента назад по всем тем вещам, которые он проговорил, до тех пор, пока не доберётесь до того места или до того предмета в его информации, на который хотите направить его внимание.

Например, если клиент говорил про «А», «В» и «С» в таком порядке, а вам надо спросить его про «А», то вы сначала упоминаете «С», потом «В», потом «А» и затем задаёте свой вопрос об «А». Этот процесс обеспечивает последовательность «ступенек» для перемещения внимания клиента. Огромный прыжок сразу от «С» к «А» может привести к тому, что клиент потеряет внутренний фокус и вывалится из процесса, а этого нужно стараться избегать, поскольку именно поддержание проработки собственного материала помогает клиенту самомоделировать и осуществлять какие-то изменения в этом материале.

Пример протокола сессии. Метафора для сердца

Клиент. Я бы хотел узнать больше о метафоре своего сердца и о том, каким я хочу его ощущать – большим, бьющимся в полную силу и не сдерживаемым так называемой «защитой» (А).



Ведущий. И большим, бьющимся в полную силу, не сдерживаемым, и когда это сердце большое, бьющееся в полную силу, есть ли что-нибудь ещё об этом сердце?

Клиент. Оно более красное, и в крови больше кислорода, и оно становится еще больше. И когда оно бьется, то возникает более очевидное ощущение, более заметное (В).

Ведущий. И оно более красное, и в крови больше кислорода, и оно становится еще больше, и более очевидное ощущение, и когда более очевидное ощущение, где находится это ощущение?

Клиент. Внутри, в центре груди (С).

Ведущий. И более очевидное ощущение в центре груди (С) и становится еще больше, и более красное, и в крови больше кислорода (В), и большое, бьющееся в полную силу, не сдерживаемое (А), и когда не сдерживаемое, есть ли что-нибудь ещё об этом не сдерживаемом? ...

Использование указательного местоимения «это»

Добавляя в вопросы «чистого языка» указательное местоимение «это», ведущий подчеркивает, что это не просто какой-нибудь предмет, а предмет, принадлежащий клиенту.

Если клиент говорит: «Это прозрачная сфера размером с баскетбольный мяч», то мы спрашиваем: «Есть ли что-нибудь ещё об этой сфере?», вместо того чтобы просто спрашивать о сфере.

Местоимение «это» чётче указывает на то, что сфера принадлежит клиенту, что это не просто какая-то сфера в общем пространстве ведущего и ведомого. Также это подчеркивает, что мы спрашиваем именно об этой сфере, а не о какой-то другой, направляя на нее фокус внимания. В приведённом выше примере протокола использование указательного местоимения «это» выделено подчеркиванием²¹.

²¹ В оригинале тут шла речь об определенном / неопределенном артикле в английском языке, которые выполняют примерно ту же самую функцию, что описана в этих абзацах. – Прим.пер.

Расширение и сужение поля зрения

Как только в сессии клиент упомянет какой-то символ, с помощью вопросов «чистого языка» можно побудить его сузить своё поле зрения, чтобы сфокусироваться на нём, то есть выяснить больше подробностей, чётче рассмотреть и потом расширить поле зрения для того, чтобы поместить данный символ обратно в контекст.



Сужение поля зрения

Сужение поля зрения помогает клиенту отличать один предмет от другого и направлять внимание на подробности или нюансы, обладающие ресурсными свойствами. В этом случае внимание клиента становится как бы более чётким, более плотным и туннельно фокусируется на какой-то детали, как если бы вы «наезжали» на нее кинокамерой, укрупняя план до тех пор, пока ведомый не рассмотрит самые мелкие части своего ландшафта.

Для сужения поля зрения наиболее полезны следующие вопросы:

– (И) что это за «Х»? (И это «Х» какое?)

– (И) где (именно) находится «Х»?

Обычно этот приём используется в работе с метафорой, чтобы точнее направить внимание на какой-то отдельный символ внутри нее, и потом ещё раз сузить поле зрения, чтобы рассмотреть какое-то конкретное свойство этого символа.

Пример протокола сессии с сужением поля зрения. Метафора для сердца (продолжение)

В нижеприведённом примере обратите внимание на то, каким образом вопросы концентрируют внимание на ощущении связи, которая является одним из свойств лёгкой энергетической связи, и клиент начинает лучше осознавать дополнительную информацию (подчёркнуто).

Ведущий. И когда не ограничено, есть ли что-нибудь ещё об этом «не ограничено»?

Клиент. Легко энергетически соединённое с другими людьми.

Ведущий. И легко энергетически соединённое с другими людьми, и когда легко энергетически соединённое, что за «соединённое» в этом «легко энергетически соединённом»?

Клиент. Это ощущение связи, оно невидимое.

Ведущий. И ощущение связи, невидимое, и что это за ощущение связи?

Клиент. Это постоянная или почти постоянная связь.

Ведущий. И постоянная или почти постоянная связь, и где именно находится эта постоянная или почти постоянная связь?

Клиент. В моём сердце.

Ведущий. И в твоём сердце, и где именно в твоём сердце находится эта связь?

Клиент. Она в передней и в задней части. И там есть больше одной связи.

Расширение поля зрения

Расширение поля зрения помогает клиенту отступить в сторону и посмотреть на общую картину. Опять же, если использовать метафору с камерой, это похоже на то, как если бы ведущий «отступал» с камерой в руках, уменьшая масштаб, чтобы человек смог охватить взглядом как можно больше частей из своего ландшафта.

Для расширения поля зрения наиболее полезны следующие вопросы:

- (И) есть ли что-нибудь ещё обо всём этом?
- (И) есть ли какая-нибудь связь между «Х» и «У»?
- (И) когда «Х», что происходит с «У»?
- (И) откуда могло бы появиться «Х»?

И если вы используете расширение поля зрения во времени, то также подойдут следующие вопросы:

- (И) что тогда происходит? или (И) что происходит потом?
- (И) что происходит прямо перед «Х»?

Обычно приём расширения поля зрения применяется так: начинают работать с каким-то символом, затем расширяют поле зрения, чтобы посмотреть метафору полностью, а потом расширяют поле зрения ещё раз, чтобы полностью рассмотреть ландшафт.

Пример протокола сессии с расширением поля зрения. Метафора для сердца (продолжение)

Обратите внимание на то, каким образом достигается расширение поля зрения с помощью вопросов, которые переключают внимание клиента на «общую картину ландшафта». В этом случае расширение поля зрения помогает клиенту поместить «связь» обратно в исходный контекст своего желаемого состояния – обнаружения дополнительной информации о метафоре для сердца и о том, каким он хочет его ощущать.

Ведущий. И более чем одна постоянная или почти постоянная связь в передней и задней части сердца, ощущение связи, и когда всё это, что тогда происходит с «защитой»?

Клиент. Эта защита пропадает, моё сердце открывается для других.

Ведущий. И «защита» пропадает, и связи, и сердце открывается для других, и ты хотел бы, чтобы твоё сердце было большим и бьющимся в полную силу – есть ли что-нибудь ещё обо всём этом?

Клиент. Моё сердце не всегда такое большое, оно меняется, но до сих пор я чувствовал, что оно уменьшалось до прежнего размера. Когда оно большое, я больше осознаю то, сколько в нем есть связей. Связей очень много в передней и в задней части. С этой связью другие люди обычно говорят мне что-нибудь такое: «Ты выглядишь восхитительно!», или они хотят провести со мной больше времени, или стараются сесть поближе ко мне. Потому что они тоже чувствуют эту связь.

Ведущий. И множество связей, и больше осознаёшь эти связи, и другие люди чувствуют эту связь, и сердце бьётся в полную силу, не ограничено, и когда всё это, есть ли что-нибудь ещё об этом сердце, о том, каким ты хочешь его ощущать и о связи с другими людьми?

Клиент. Это как-то связано с сетями, с тем, что нужно быть не просто конечным узлом, но узлом с множеством связей, входящих и исходящих связей. Я замечаю, что оно не возвращается. Может быть, только поворачивается очень медленно и есть какое-то ощущение устойчивости во всём этом.

Впоследствии клиент сказал, что он теперь чувствует связь внутри себя и не слишком полагается на мнение других людей.

Завершение сессии «чистого языка»

Сессия «чистого языка» может быть настолько восхитительной, что у вас возникнет желание продолжать и продолжать её. Но когда заканчивается время сессии или клиент просит остановиться, чтобы обработать свои последние открытия, или вы чувствуете, что наступил момент, когда можно естественно остановиться, тогда необходимо найти способ плавного завершения сессии.

Во-первых, неплохо ещё раз проговорить некоторые элементы информации, которая проявилась, чтобы помочь клиенту вспомнить, на что он обращал внимание, и осознать то, насколько далеко он продвинулся.

После этого возможные варианты «чистого» завершения могут быть следующими:

– (И) могли бы мы на этом остановиться?

– (И) можем ли мы на этом закончить сессию?

Например, если клиент упомянул четыре основные вещи: «А», «В», «С» и «D», вы можете попробовать закончить, сказав: «И когда "D", и "А", и "В", и "С", и можем ли мы на этом остановиться?». Обратите внимание, что при этом нет необходимости проговаривать «А» – «D» в том порядке, в каком они обсуждались; скорее, лучше проговорить их в некоем логическом порядке содержимого.

Если клиент на этот момент получил пока ещё не всё, что хотел, тогда в качестве альтернативы перед проговариванием можно произнести:

– *(И) возьми столько времени, сколько тебе требуется, чтобы больше узнать о (желаемом состоянии или исследуемом элементе, вызывавшем особый интерес клиента).*

Например, в приведенной сессии «Метафора для сердца» ведущий мог бы проговорить: «И сети, и множественные связи, входящие и исходящие, и большое сердце, бьющееся в полную силу, более красное, увеличивающееся, и легко энергетически соединённое, и ощущение связи, которую замечают другие люди. И возьми столько времени, сколько тебе требуется, чтобы больше узнать о том, каким ты хочешь, чтобы было твоё сердце».

Домашнее задание

Часто та информация, которая появляется в сессии, становится для клиента новым открытием и продолжает развиваться в течение многих часов и даже дней после сессии. Домашнее задание клиенту может стимулировать этот естественный процесс, побудив его продолжить заниматься само моделированием после сессии.

Некоторые часто встречающиеся задания

- Сделать рисунок или набросок тех метафор, которые проявились в сессии. Это позволяет человеку лучше понять, что именно он открыл и как оно может развиваться дальше. Если планируется несколько сессий, попросите клиента обновить свой рисунок перед началом следующей сессии. Полезно начинать следующую сессию с описания обновлённого рисунка клиента.
- Подумать некоторое время над тем, что появилось в сессии, и что бы клиент хотел, чтобы произошло в результате.
- Уточнить в словаре значение и происхождение уникальных или значимых слов, ярлыков или символов, которые появлялись в сессии. Для этого рекомендуется использовать достаточно полный авторитетный словарь или, например, какие-то хорошие онлайн-словари. Дело не в том, чтобы клиент начал прояснять значение всех слов, которые всплывали в сессии, а, скорее, в том, чтобы он лучше начал осознавать, что именно резонирует с его собственным метафорическим ландшафтом. Например, когда Уэнди работала с клиентом, который сформулировал в качестве желаемого результата «либо “X”, либо “Y”», то они посмотрели в словаре значение слова «**либо**», и клиент получил интересное осознание от прояснения этого слова. В результате у клиента появилась возможность пересмотреть весь свой подход целиком в отношении прорабатываемой ситуации.
- Попробовать новые образцы поведения, которые могли проявиться во время сессии. Это может способствовать закреплению новых открытий клиента в его повседневной жизни.

В качестве иллюстрации мы можем привести пример домашних заданий, которые ведущий дал своему клиенту по завершении сессии «Метафора для сердца»:

- уточнить в словаре значение слова «сердце» и обратить внимание на его этимологию (происхождение),
- изучить вопрос о том, как работает человеческое сердце,
- нарисовать всё, что ты знаешь об этом на данный момент.

Упражнение. Исследование значимых символов

Взгляните на символы и слова, которые вы использовали в предыдущих упражнениях. Какое из них вам кажется наиболее значимым? Откройте словарь и проверьте этимологию этих слов или возьмите книгу, рассказывающую о символах, и изучите те из них, которые вы сочли наиболее значимыми. Понаблюдайте, не приведёт ли это все к каким-то новым озарениям.

Глава 12. За пределы слов. Пространство

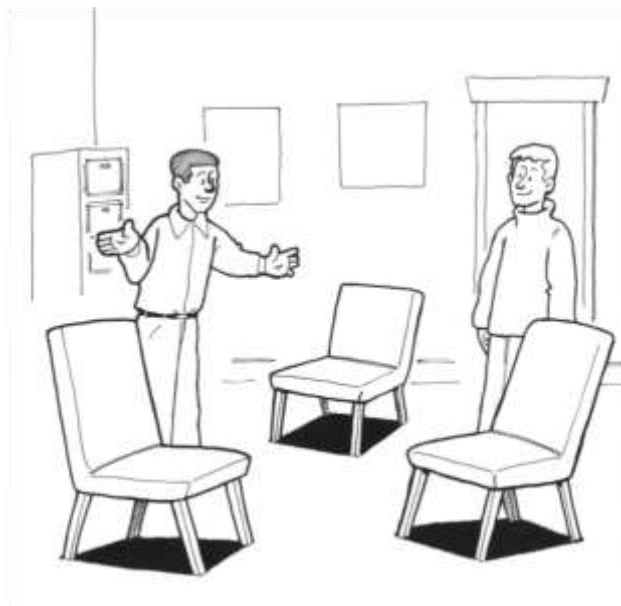
«Для того чтобы провести анализ очевидного, требуется очень необычный ум».

Альфред Н. Уайтхед (Alfred N. Whitehead)

Люди обладают телами и живут в пространстве. Каждый знает, что мы – не бесплотные умы, и мыслим на основе своих физических воплощённых переживаний. Это кажется очевидным, но у этого есть глобальные последствия.

Когда мы видим, слышим или осязаем что-либо, мы видим, слышим или осязаем это где-то в пространстве. И метафоры, которые мы используем, основаны на реальности бытия человека, живущего в теле, подверженном влиянию гравитации. Поэтому в «чистом подходе» пространству придаётся особое значение. Ведущий удерживает своё пространство и фокусирует внимание на пространстве клиента. Вы никогда не позволили бы себе перемещать у кого-то дома или в офисе его «физическую» собственность – аналогичным образом в сессии «чистого языка» мы проявляем уважение к расположению символов клиента в его воображаемом пространстве.

Начало сессии «чистого языка»



Сессия «чистого языка» проводится с учетом точки зрения клиента. Место, где находится клиент в комнате, и то, как он размещается относительно ведущего, может оказать огромное влияние на его готовность прорабатывать свой метафорический ландшафт, хотя клиент может этого и не осознавать. Также в начале сессии клиента спрашивают, где, по его мнению, должен разместиться ведущий.

– И где бы ты хотел находиться?

– И где бы ты хотел разместить меня?

Порядок, в котором будут задаваться эти вопросы, очень важен. Сначала клиент выбирает место для себя, а потом – для ведущего. Когда оба участника сессии разместятся, работа обычно начинается с такого вопроса:

– И что бы ты хотел, чтобы произошло?

Перед началом встречи или сессии подготовьте комнату таким образом, чтобы у клиента действительно был выбор места, где бы он мог стоять или сидеть. Уберите свои личные вещи, встаньте и отойдите от «своего» стула и только после этого задавайте вопрос. Это даст понять клиенту, что данная сессия будет посвящена ему, а не вам. Возможность наиболее оптимального размещения участников сессии поможет клиенту лучше думать, учиться и расти.

Когда клиент выбирает место, где сесть, он может не задумываться над тем, на чем основан его выбор. Так же, как его слова и невербальные элементы коммуникации, этот выбор может оказаться метафорическим или «указывать» на метафорическую информацию. Дэвид Гроув говорил, что клиент, выбирая место размещения для себя и ведущего, на самом деле упорядочивает свой метафорический ландшафт относительно имеющегося физического пространства. Поэтому совершенно естественно, что все вещи в комнате – мебель и прочие предметы, казавшиеся в начале сессии совершенно случайными, начинают играть какую-то свою роль в метафорическом ландшафте клиента, при этом часто оказываясь «прямо в нужном месте».

Упражнение. Ваше лучшее место

Где у вас в доме или в офисе находится самое лучшее место, в котором вы хотели бы находиться в роли клиента в сессии «чистого языка»?

Начните с формулировки желаемого состояния, с которым вы хотите поработать, и запишите его на листке бумаги. Возьмите этот листок с собой и пройдите по разным комнатам, подходя к различным местам. Если вам кажется, что все места одинаковы, можно даже попробовать забраться на чердак, под стол, в туалет и так далее. Или просто «сесть на чужой стул». Отметьте, что будет происходить.

В идеале это упражнение лучше выполнять с другом, представляя себе, что он будет вашим ведущим и размещая его в различных местах при каждой смене своего местоположения. Побудьте в каждом месте одну-две минуты и обратите внимание, какую реакцию у вас вызовет это местоположение. Что в вашем окружении влияет на вас сильнее всего?

♦ В сессии коучинга у клиента, работавшего над глобальным изменением жизни, была метафора прохождения через дверь в новый мир. По мере проявления метафоры реальная дверь комнаты начала олицетворять метафорическую воображаемую дверь... это означало возможность принять решение о том, чтобы встать, открыть её и поэкспериментировать с

прохождением через эту дверь прямо вот в этой комнате. Результатом стали новые озарения; клиент сказал: «Это было просто поразительно, я никогда не думал, что на самом деле могу пройти через эту дверь, а потом внезапно я оказался по другую её сторону, где всё выглядело совершенно иначе. Конечно, понимаю, что это самая обыкновенная дверь, но ощущения были очень драматичные, и то, что я прошел через эту дверь во время сессии, означало, что мне удалось попробовать на вкус то, какими будут эти изменения в реальной жизни, что побудило меня желать их ещё сильнее».

Сам язык подчеркивает, насколько понятие пространства является для нас центральным (!). Стивен Пинкер (Steven Pinker) в книге «Как работает ум» (How the Mind Works) утверждает: «Положение в пространстве является одной из двух фундаментальных метафор в языке» (вторая – это сила). Далее он пишет: «Горстка концепций о местах, путях, движениях... лежит в основе буквального или переносного смысла десятков тысяч слов и конструкций. Не только в английском, но и в любом другом языке, который когда-либо изучался»²². Он утверждает, что пространство как метафора настолько центрально для нашего мышления, что оно практически является основным средством мышления.

Пространственные метафоры в языке

Приведем некоторые примеры выражений, в которых пространство используется как метафора.

- Идти вперёд.
- Поворотная точка.
- Отложить в сторону.
- Сбиться с пути.
- Выйти из себя.
- На эмоциональном уровне.
- В глубокой депрессии.
- Скачок вперёд.
- Карьерный рост.

Некоторые из самых распространённых слов в языке – предлоги («в», «на», «рядом», «около», «для», «под», «перед», «за» и так далее) – относятся к пространственным взаимоотношениям, реальным или (в большинстве случаев) метафорическим. Например, очень трудно думать о времени, не используя пространственную метафору. Время проходит, летит, тянется, во вторник, на неделе и так далее.

Даже клиент, пользующийся концептуальным языком, будет прибегать к пространственным метафорам. Послушайте, как он будет говорить – это

²² Стивен Пинкер (Steven Pinker). «Как работает ум» (How the Mind Works), 1997, с. 354–357.

может превратиться в отличный способ моделирования метафорического ландшафта клиента. Например, если кто-то говорит: «Наш старший менеджер всегда стоит *на* пути, когда мы хотим внедрить какую-нибудь инновацию», – это пространственная метафора. Вы можете спросить: «И когда он всегда стоит *на* пути, есть ли что-нибудь ещё об этом пути?» или: «Где именно находится этот путь?».

Для улучшения навыка обнаружения пространственных метафор попробуйте искать их в любом тексте, который вы читаете; практически любой фрагмент письменной речи будет наполнен этими метафорами. Взгляните на этот хорошо известный абзац из книги Мэриен Уильямсон «Возвращение к любви» (Marianne Williamson, A Return to Love):

«Мы задаём себе вопрос: “Кто я такой, чтобы быть блестящим, красивым, талантливым и знаменитым?”. На самом деле, кто вы такой, чтобы не быть этим? Вы – дитя Бога. То, что вы изображаете из себя маленького человека, не служит миру. Нет ничего просветлённого в самоуничтожении ради того, чтобы другие люди не чувствовали себя рядом с вами в опасности. Каждый из нас предназначен для того, чтобы сиять, как это делают дети. Мы родились, чтобы проявить Божью славу, которая сокрыта *внутри* нас. Не в некоторых из нас, а в каждом из нас. Позволяя своему собственному свету сиять, мы подсознательно разрешаем другим людям делать то же самое. И когда мы освобождаемся от своих собственных страхов, наше присутствие автоматически освобождает других».

Отмеченные нами пространственные метафоры мы выделили курсивом:

«Мы задаём себе вопрос: “Кто я такой, чтобы быть блестящим, красивым, талантливым и знаменитым?”. На самом деле, кто вы такой, чтобы не быть этим? Вы – дитя Бога. То, что вы изображаете из себя *маленького* человека, не *служит* миру. Нет ничего просветлённого в *самоуничтожении* ради того, чтобы другие люди не чувствовали себя *рядом* с вами в опасности. Каждый из нас предназначен для того, чтобы сиять, как это делают дети. Мы родились, чтобы проявить Божью славу, которая сокрыта *внутри* нас. Не в некоторых из нас, а в каждом из нас. Позволяя своему собственному свету сиять, мы подсознательно разрешаем другим людям делать то же самое. И когда мы освобождаемся *от* своих собственных страхов, наше *присутствие* автоматически освобождает других».

Мы не претендуем на то, что наша оценка является окончательной. Возможно, мы что-то пропустили в этом тексте, а в некоторых случаях вы можете не согласиться с тем, что данное слово является пространственной метафорой. Но мы думаем, что вы согласитесь с тем, что пространственные метафоры используются в языке очень часто.

Упражнение. Музыкальное пространство

Многие названия популярных песен включают в себя пространство метафор. Самостоятельно или с помощью друзей попробуйте вспомнить свои любимые песни и понаблюдайте, сколько пространственных метафор вы сможете найти. Вот для начала названия некоторых песен Элвиса:

- «В гетто».
 - «Маленькая сестра».
 - «Кукла на ниточке».
 - «Возврат отправителю».
 - «Санта, принеси мою крошку назад ко мне».
-

Пространство сессии «чистого языка»

Как мы уже говорили, когда знакомили вас с вопросом

– *И где (именно) находится «Х»?*,

те вещи, которые клиент упоминает, обычно существуют где-то, то есть у них есть пространственное местоположение внутри его воображения или, как сказали бы специалисты по когнитивной психологии, его умственного пространства.

По мере продвижения в сессии «чистого языка», клиент очень часто сооружает целый ландшафт из метафорических символов и взаимоотношений между ними, используя пространство своего собственного тела. Также он может населить пространство вокруг своего тела символами, располагая их перед собой, позади себя, над собой, под собой и/или рядом с собой на самых разных расстояниях.

Когда символы обретают чёткое положение в пространстве (то, что мы называем словом «адрес»), жизнь ведущего становится лёгка. Именно поэтому так полезно задавать побольше вопросов о местоположении. Также полезно представлять себе символы клиента внутри и вокруг него, располагая их точно в тех местах, на которые он указал сам. В этом случае и клиенту, и ведущему гораздо легче понять пространственное взаимоотношение между символами и заметить какие-либо беспокоящие пробелы, а также перемещать внимание в рамках ландшафта. Такое воплощённое переживание своего метафорического ландшафта может быть непривычным для клиента и оказать на него заметное эмоциональное воздействие. Для многих клиентов это переживание подобно тому, как будто они впервые увидели себя в зеркале.

◆ Клиент, проходящий коучинг и исследующий взаимоотношения между аспектами своей работы, после множества вопросов о местоположении обнаружил, что все эти аспекты он может связать в простую сеть, похожую на

треугольник, в центре которого он будет располагаться сам. В процессе исследований он решил скорректировать расстояние между некоторыми аспектами и собой, и делал это до тех пор, пока не добился желаемого баланса, которого позже он смог достичь в своей реальной жизни, в своей работе.

♦ У 14-летней девочки были неприятности в школе после того, как она ударила одноклассницу по голове. После выяснения того, насколько ее могла спровоцировать на такой поступок одноклассница, она сказала ведущему: «Это всё равно что взять и сунуть шоколадку собаке прямо под нос. Собака не может удержаться и не сожрать её». Другими словами, девушке казалось, что в данной ситуации у нее не было никакого другого выбора; постоянные провокации одноклассницы стали для неё как этот шоколад перед носом собаки.

С помощью «чистых вопросов» она исследовала десятишаговую шкалу близости шоколада к собаке, начиная от его расположения в другой комнате, затем размещения в той же самой комнате, но в недоступном для собаки месте, и заканчивая тем, что шоколад оказывается прямо перед носом собаки. Проявив эту пространственную метафору своего переживания, она предложила сделать то же самое с людьми.

С помощью дальнейших вопросов она разработала десятишаговую шкалу для своей метафорической близости к тому, чтобы поддаться на провокации и ударить одноклассницу. Она разметила эту шкалу по ширине комнаты и делала большой шаг каждый раз, когда начинала рассматривать следующий «шаг» на своей шкале. Эта шкала начиналась от состояния полной расслабленности и счастья до состояния жара, до появления напряжения в руках и ногах, до ощущения готовности взорваться и до состояния полной потери контроля над своими действиями.

После этого ведущий побудил её исследовать свои эмоциональные реакции на каждом из шагов шкалы. Особое внимание было уделено порогу, за пределами которого возрастала вероятность того, что она начнёт драться. Это означало, что теперь она могла контролировать своё состояние в течение школьного дня и своевременно принимать какие-то меры, если оно начинало приближаться к обнаруженному порогу.

Визуальный контакт

Во многих методологиях коучинга раппорт с клиентом, часто определяемый по количеству визуального контакта, считается базовым. Однако в «чистом языке» мы стараемся построить раппорт с информацией клиента. Поэтому ведущий, применяющий «чистый язык», стремится «иметь визуальный контакт» с символами, направляя на них взгляды и/или делая мягкие жесты в ту сторону, где эти символы находятся в пространстве клиента, как если бы они были реальными. Это уважительным образом подтверждает символы, вдыхает в них жизнь и помогает клиенту продолжать мыслить, исследовать и находить новую информацию. Если вы не будете смотреть на символы и

жестикулировать в направлении их расположения, это вынудит клиента фокусировать свое внимание на «переводе» ваших жестов или взглядов обратно в ту систему, которая является для него осмысленной, что, соответственно, ослабит внимание клиента, и он не сможет полностью вовлечься в исследование своего метафорического ландшафта.

Вспомните момент, когда вы просили кого-либо объяснить вам дорогу. По мере того как человек начинал вам говорить: «Сначала налево, потом направо...» и так далее, вы, вероятно, прерывали визуальный контакт с ним, чтобы выстроить свою собственную внутреннюю карту маршрута. Визуальный контакт заставляет нас вбирать такое количество информации, что это может затруднить нам обработку других задач, которые у нас есть. Если вы, как «чистый» ведущий, будете стараться сократить визуальный контакт с клиентом, и вместо этого направлять своё внимание на его символы, то это поможет вашему клиенту полностью сфокусироваться на его собственном внутреннем переживании.

Таким образом, вместо того чтобы развивать тесные взаимоотношения с вами как с ведущим, клиент будет развивать их со своим метафорическим ландшафтом. И чем больше он будет это делать, тем больше местоположение и природа этих символов будут сами задавать собственные вопросы клиенту. Когда клиент начнет искренне интересоваться тем, каким образом организован его ландшафт и как он может измениться, при этом практически не получая от вас никаких вопросов, знайте, что процесс действительно идет.

Жесты и другие невербальные сигналы

Возможно, вас учили тому, что в «языке тела» некоторые жесты имеют определённый смысл, например, сложенные на груди руки означают «не надо со мной разговаривать». На самом деле жесты и другие невербальные сигналы людей могут быть поразительно уникальными – не менее, чем их слова. И «чистый язык» отлично помогает исследовать все это.

Такое исследование может оказаться особенно полезным, поскольку люди обычно не осознают свои невербальные проявления, или осознают их лишь частично, хотя в них может содержаться очень ценная информация. Невербальные проявления могут быть тесно связаны с символами в ландшафте клиента, и особенно – с их местоположением.

В «чистом языке» любое невербальное проявление – звук, жест или движение – может рассматриваться так, как если бы это было слово. Например: «И есть ли что-либо ещё об (воспроизвести то (жест, звук или движение), что только что сделал клиент)?».

Примеры невербальных проявлений

Звуки

Откашливание

Вздохи

Бурчание

Заикание

Ммм, хм

Гудение

Смех

Зевание

Восклицание

Тело

Жесты

Движения

Подёргивания

Позиции тела

Выражение лица

Изменение дыхания

Игра с волосами

Поглаживание одежды

Сжатие рук

Почёсывание

Изображение метафор

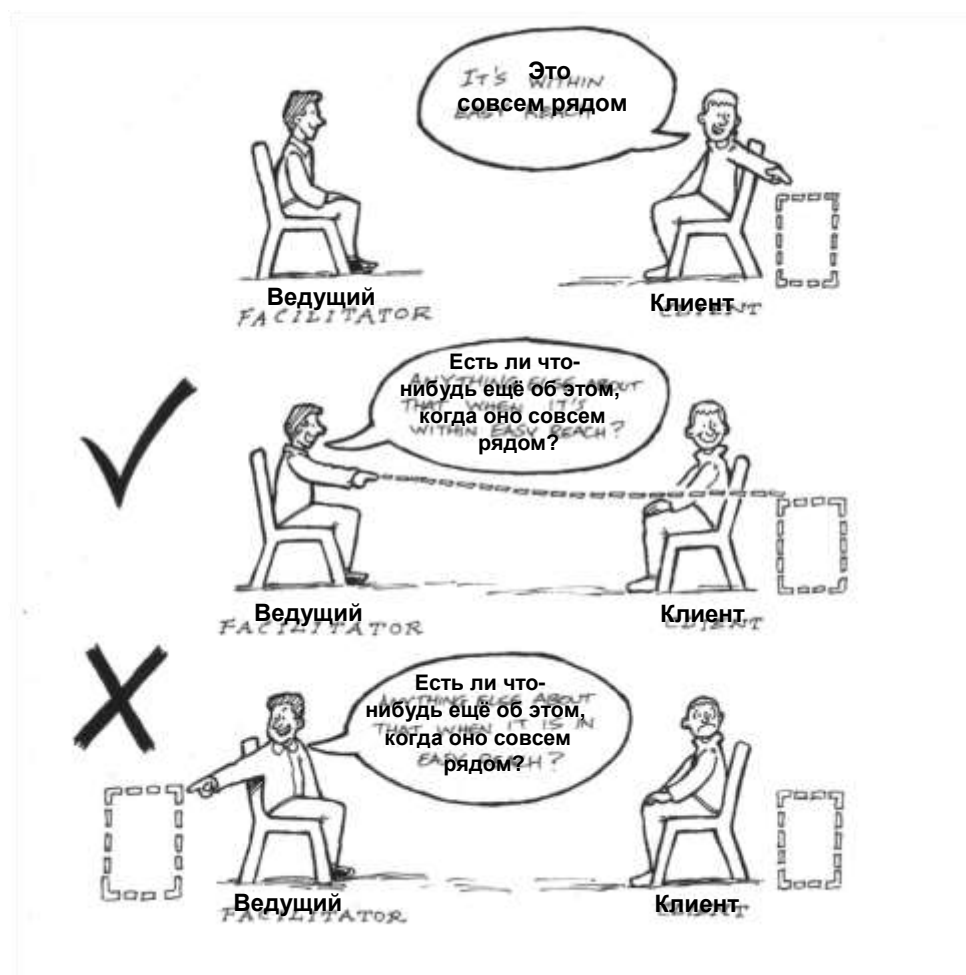
Упражнение. Отмечаем невербальные проявления

Запишите какое-нибудь телевизионное ток-шоу. Когда вы будете его смотреть, не прислушивайтесь к тому, что люди говорят (можно даже вообще выключить звук), а вместо этого попрактикуйтесь обращать внимание на невербальные проявления.

Начните с жестов; при необходимости можно даже замедлять воспроизведение. Затем переключитесь на жесты, которые повторяются. Можете ли вы заметить паттерны жестов человека, например, множество рубленых или закруглённых жестов? Тут можно попробовать посмотреть видео в ускоренном темпе.

Когда вам надоест отмечать жесты, можете переключить внимание на невербальные звуки. Постарайтесь отметить звуки, которые повторяются. Затем проанализируйте, есть ли какая-то связь между этими звуками и какими-либо жестами.

И, наконец, прослушайте то, что говорит человек, продолжая отслеживать его невербальные сигналы, и попробуйте предположить, какие из невербальных проявлений можно было бы с успехом проработать, используя вопросы «чистого языка».



Одни невербальные сигналы могут более чётко соотноситься с прорабатываемым материалом, чем другие. Отмечая какие-либо повторные проявления невербальных сигналов в связи со словами и реакциями клиента, вы сможете точнее определить, на что стоит направлять внимание клиента. Обратите особое внимание на любые необычные или повторяющиеся проявления.

Не называйте звук или телесную коммуникацию своими собственными словами. Вместо того чтобы говорить: «И есть ли что-нибудь ещё об этом спиральном жесте?» (где «спиральный жест» – это ваши слова, которыми вы пытаетесь описать движения клиента), воспроизведите жест, сделав как бы набросок с помощью своего собственного тела или руки либо направив взгляд на то место, где клиент сделал этот жест или движение. Когда вы будете указывать на положение этого жеста в пространстве, делайте это мягко, без резких выпадов в направлении его местоположения. Также, когда вы будете указывать на какое-то движение тела клиента, убедитесь в том, что смотрите или жестикулируете в направлении соответствующего места в

пространстве клиента, а не эквивалентного места внутри себя или рядом с собой.

Например, если клиент показывает жестами на что-то, находящееся слева внизу от него, а вы сидите напротив, не делайте жестов, которые показывают что-то рядом с вами. Вместо этого сделайте жест, который показывает на то же самое место, которое указал клиент – внизу слева от него.

Замечание: старайтесь во время сессии не «дирижировать» – не сопровождать свои высказывания размахиванием руками. Эту привычку приобретают многие люди, которые только начинают проводить сессии. Одни клиенты этого не замечают, но других это может сильно отвлекать. Эти жесты принадлежат вам, а не клиенту. Старайтесь работать чисто.

♦ На демонстрационной сессии во время длинного ответа Дэвид Гроув заметил, что клиент дважды стукнул по наручным часам на запястье. «И есть ли что-нибудь ещё об этом "... ..."?», – спросил он. Клиент позже сказал, что этот момент был поворотной точкой всей сессии. Несмотря на то, что он совершенно не осознавал данного жеста до тех пор, пока его о нём не спросили, каждое из этих постукиваний, как оказалось, имело особое значение.

Из карты в пространство

Если вы начали сессию с рисунка или диаграммы клиента (с «карты», говоря на «чистом» сленге), бывает очень полезно и для вас, и для клиента разместить все эти вещи в «реальном» пространстве. Когда у вас есть возможность указывать на ландшафт клиента, делая жесты в направлении символов, находящихся вокруг него в трёхмерном пространстве, а не на его карте, вероятность того, что клиент начнёт ощущать свой ландшафт реальным, становится гораздо выше – он не сможет просто *говорить* о нём. И, конечно же, значительно повышается вероятность того, что трёхмерное переживание клиента в сессии будет позже преобразовано в изменение в его жизни.

Как только клиент закончит описывать свою карту, задайте ему вопрос местоположения об одном из символов этой карты, при этом указывая на окружающее его пространство широким жестом или взглядом. Прodelайте то же самое с другими символами карты. Затем отвлекитесь от карты и начните смотреть на местоположение символов в пространстве каждый раз, когда о них говорите. Это побудит клиента работать в трёхмерном окружении внутри и вокруг себя.

Преобразование чувства в метафору

Как и любой другой символ, эмоциональное или физическое чувство обычно существует где-то в пространстве, чаще всего внутри, на теле человека или рядом с ним. Дэвид Гроув и Сэй Дэвис (его жена) разработали чистый трёхшаговый шаблон для моделирования чувств и проявления метафор для них.

Шаг 1. Где находится это чувство?

Когда клиент упоминает чувство, выясните его местоположение, задавая вопросы:

– *(И) где (именно) находится «Х»?*,

где «Х» – это слово, обозначающее чувство.

Задайте несколько вопросов «где» и «где именно» один за другим, чтобы клиент направил внимание на точное местоположение своего чувства или ощущения.

Шаг 2. Какими качествами обладает это чувство?

Определите свойства этого чувства, задавая вопросы:

– *(И) когда «Х» находится (там-то), что это за «Х»? или (это «Х» какое?)*

– *(И) когда «Х» находится (там-то), есть ли что-нибудь ещё об этом «Х»?*

Если клиенту не удаётся ясно описать это чувство, можно также задать вопрос:

– *(И) есть ли у этого «Х» размер или форма?*

Это один из специализированных вопросов «чистого языка» (см. главу 13), он помогает клиентам конвертировать абстрактные понятия в воплощённые метафоры.

Шаг 3. Проявите метафору для этого чувства

Возможно, к этому моменту клиент уже выдаст вам метафору, но если это не произойдёт, тогда задайте вопрос для метафоры, для того, чтобы её вызвать:

– *(И) это «Х», как что?*,

где «Х» представляет собой качество этого чувства, а не просто его название. Здесь очень важно использовать информацию из ответов клиента на вопросы. Например, если клиент говорит, что его спокойствие тёплое и перемещающееся, можно спросить: «И это тёплое и перемещающееся, оно как что?», но не «Это спокойствие, оно как что?».

Этот процесс направляет внимание клиента на конкретное чувство и затем помогает ему удерживать внимание на нём. В процессе проявления метафоры он может начать проживать это ощущение более интенсивно, а также может обнаружить, что после сессии ему легче получить доступ к этому чувству. Поэтому данный способ является наиболее полезным и приятным в применении к проявлению метафор для тех чувств, которые человеку нравятся или кажутся желаемыми.

♦ Джуди очень любит чем-нибудь заниматься параллельно, и хотела бы точнее узнать о том, каким образом ей удаётся делать так много дел одновременно. По мере того как ведущий задавал множество вопросов

«где?» по поводу ощущения занятости, Джуди сделала открытие, что оно наполняет всё её тело и при этом особенно заметно в пальцах рук и ног. Это было «ощущение живости, трепета и энергии» с обилием движения (Джуди, описывая это чувство, потряхивала и размахивала руками), и в нём при этом был оттенок театральности.

«И это ощущение трепета, живости и энергии, оно как что?» – спросил ведущий. Поразмышляв несколько минут, Джуди ответила: «Это похоже на заводного осьминога на моноцикле»²³. И эта метафора с тех пор проявила свою ценность множеством способов – например, в тех случаях, когда она осознавала, что завод у её механического осьминога закончился, поэтому пора слезать с моноцикла и отдохнуть, пока пружина снова закручивается. Также эта метафора была ценна и для Уэнди, которая больше не волнуется по поводу огромной кучи работы, накапливающейся на столе у Джуди, зная о том, что в этот момент её пружина заводится.

Пример протокола сессии. Спокойствие

Клиент. ... и спокойствие.

Ведущий. И когда спокойствие, где находится это спокойствие?

Клиент. Здесь (хлопает себя по животу).

Ведущий. Где именно здесь (показывает жестами на живот клиента)?

Клиент. Оно начинается у меня в животе и потом как-то так размывается в направлении груди.

Ведущий. И в животе, и размывается в направлении груди, и где именно в животе?

Клиент. Ну, где-то прямо вот в центре брюшной полости, вот здесь, под диафрагмой... Здесь (показывает жестом).

Ведущий. И в центре брюшной полости, под диафрагмой, внутри и размывается по направлению к области груди, и когда оно начинается в животе и размывается в направлении груди, есть у него какой-нибудь размер или форма?

Клиент. Довольно большое, не имеет фиксированной формы, оно движется, и оно тёплое.

Ведущий. И спокойствие, довольно большое, не имеет фиксированной формы, начинается в животе, размывается в направлении груди, и оно тёплое и движется, и размывается; оно как что?

Клиент. Это спокойствие, которое похоже на какую-то тёплую жидкость или энергию, какое-то сияние, поэтому оно ощущается как такое спокойствие, похожее на тёплое сияние.

Ведущий. Как тёплое сияние, и есть ли что-нибудь ещё об этом сиянии?

²³ Велосипед с одним колесом. – Прим. пер.

Клиент. Есть чувство, что оно обладает какими-то целительными свойствами...

Шаблон «чувство – в метафору» полезен потому, что его можно применять каждый раз, когда клиент говорит: «Я чувствую...», а в любой сессии всегда есть вероятность того, что это рано или поздно произойдёт. Естественно, выбор наиболее подходящих чувств для преобразования в метафору ложится на вас, на ведущего, и зависит от желаемого состояния клиента.

Упражнение. Преобразование чувства в метафору

Выберите момент, когда вы переживаете какое-то чувство, которое вам нравится (может быть, это происходит прямо сейчас?), и позадавайте себе вопросы в соответствии с тремя изложенными выше шагами, чтобы получить представление о том, как работает этот процесс, и построить метафорическую модель своего чувства.

Затем договоритесь с друзьями или коллегами попрактиковаться в применении этого шаблона преобразования чувства в метафору, чтобы научиться приспосабливать его к конкретным реакциям каждого человека.

Разыгрывание метафоры

Данный подход можно описать как «разыгрывание» своей метафоры клиентом. Этот способ поможет клиенту более внимательно отнестись к общей картине своего ландшафта, и когда он будет это делать, ему удастся заметить то, что не было обнаружено при исследовании отдельных частей ландшафта. Иногда эта осознанность – это всё, что нужно для того, чтобы произошло изменение.

Упражнение. Разыгрывание своей метафоры

Для этого упражнения нужно иметь довольно хорошо проявленный текущий метафорический ландшафт, чтобы с ним можно было экспериментировать. Выберите три-четыре символа и по очереди обойдите места, в которых они расположены. В каждом месте станьте этим символом и отметьте, запишите, что этот символ знает, что он замечает, как он соотносится с другими символами и что он хочет, чтобы произошло.

Для того чтобы помочь клиенту разыграть его метафору, начните с применения «чистого языка» для проявления метафорического ландшафта, а затем побудите его перемещаться в те места, где находятся разные символы. После этого он может перемещаться по своему метафорическому ландшафту, становясь этими символами, говоря из каждого из этих местоположений и отмечая то, как меняется его ощущение в отношении функционирования данного ландшафта.

В этой работе можно воспользоваться одним из следующих способов:

- Спросите: «Было бы тебе интересно разместиться вот здесь?», указав на местоположение одного из символов.

- Если клиент намеревается встать и начать перемещаться в своём ландшафте, поощрите его, используя как можно меньше слов.

Затем задавайте вопросы «чистого языка», направляя внимание клиента на то, какую новую информацию он получает в том месте, в которое он переместился.

- ◆ Несколько лет назад Уэнди работала над желаемым состоянием «иметь беззаботную жизнь». В её метафорическом ландшафте была маленькая девочка, мама, солнечное сияние и окружающее всё это пространство.

Уэнди разыграла свой метафорический ландшафт на улице в сельской местности летним днём, сначала приняв позицию маленькой девочки, а потом – позицию мамы. Будучи в позиции маленькой девочки, она получила сильное ощущение того, что маленькая девочка желает развлекаться, и замечать и ценить красоту. Уэнди сделала и то и другое, она набрала вишен на ближайшем дереве, с удовольствием их съела и потом потренировалась выплёвывать косточки как можно дальше, затем она побегала, попрыгала и посмеялась. И некоторое время она любовалась красотой окружающих полей с колышущейся золотой травой на фоне синего неба.

Переместившись в позицию мамы, Уэнди «стала» мамой и осознала, что ей нужно пространство и время для того, чтобы дышать. Уэнди, будучи мамой, переместилась в такое место, где она могла получить хорошее ощущение обладания пространством полей, которые её окружают. Она сориентировала своё местоположение относительно тропинок, которые были протоптаны на полях, чтобы получить переживание наличия пути, по которому можно двигаться. Мама хотела идти с такой скоростью, которая была бы для неё комфортной, и Уэнди пережила это, неспешно прогуливаясь по ландшафту, наслаждаясь пением птиц, ощущением ветра, ласкающего лицо, и солнечным теплом.

Через несколько недель Уэнди приобрела пару туфель, которые не были похожи ни на какие другие её туфли – на очень высоких каблуках, с острым носом, сделанные из тёмно-розового сатина, с сияющими «бриллиантами» на них. Уэнди осознала, что если посмотреть с точки зрения мамы, то эти туфли смешные, но маленькая девочка была бы ими просто восхищена. Мать не смогла не отметить радости своей дочери, и это привело к изменению ее мнения о том, насколько много вольностей можно позволять маленькой девочке, что в результате сильно облегчило Уэнди задачу жить беззаботной жизнью.

«Чистое» пространство и проявленное знание

В последние годы жизни работа Дэвида Гроува была сфокусирована на исследовании пространственных техник. Детальное рассмотрение получившихся процессов, таких, как «чистое пространство» и «проявленное

знание», не входит в задачу этой книги. Эти процессы представляют собой повторное проведение клиента через различные физические местоположения с целью получения сети мест для проявления новой информации. При этом клиент моделирует себя, получая новые знания от воплощённого переживания данного процесса.

Это замечательный способ работы, как и множество других дополнительных «чистых» приёмов в работе с индивидуумами и группами, часть из которых можно использовать параллельно с «чистым языком».

Информацию об этой работе можно найти на нашем веб-сайте <http://www.cleanlanguage.co.uk> или на соответствующих курсах, где обучают «чистому языку» и символическому моделированию²⁴.

²⁴ На русском языке можно посмотреть материалы в блоге Олега Матвеева <http://olegmatveev.livejournal.com> с тэгом «Ясное пространство». –Прим.пер.

Глава 13. Часто задаваемые вопросы

«На самом деле люди больше всего нуждаются в том, чтобы их хорошенько выслушали».

Мэри Лу Кейси (Mary Lou Casey)

Вопрос. *Мой клиент много говорит; как мне решить, о каких его словах задавать вопрос?*

Ответ. Гораздо важнее осознание этим клиентом своего желаемого состояния. Если этого нет, прежде всего, нужно выяснить, чего он хочет. Когда он это сформулирует, вам предстоит сделать следующее:

- Задать вопросы по поводу желаемого состояния, ресурсов и других позитивных аспектов его переживания,
- Задать вопросы о метафорах и метафорических словах, а не о каких-либо сюжетных линиях или объяснениях, которые он вам даёт,
- Поддерживать моделирование. Какой вопрос поможет вам и вашему клиенту завершить картину того, что происходит? И где есть какие-либо заметные пробелы, такие, как пропущенный шаг в последовательности?

Сконцентрируйтесь на моделировании конкретного предмета, конкретной части ландшафта желаемого состояния или ключевой последовательности, вместо того чтобы лишь поверхностно пробежаться по всей ситуации в целом. Направление внимания на конкретные детали метафорического ландшафта часто способствует появлению новой ценной информации у клиента. Это не обязательно приведет к преобразованию всего ландшафта, но никогда не знаешь, какой эффект может вызвать даже небольшое изменение в перспективе.

Внимание клиента может очень легко уйти в сторону, если вы будете заниматься вторичными сюжетами. Если такое произойдет, вы обязаны вернуть внимание клиента назад к моделированию метафоры его желаемого состояния. Не поддавайтесь соблазну легко уйти в сторону – при необходимости вновь задавайте вопросы, чтобы убедиться в заполнении всех пробелов (учитывая при этом, что если клиент говорит «не знаю», вероятно, это действительно так). Это особенно уместно тогда, когда речь идёт о моделировании последовательности, поэтому убедитесь в том, что у вас есть логически просматриваемый порядок и что каждый шаг следует из предыдущего. Если результат кажется вам бессмыслицей, вполне возможно, в последовательности что-то отсутствует.

Если все другие способы не срабатывают, задавайте вопросы о последнем высказывании клиента, поскольку это самая новая информация, которая проявилась из его системы.

Если он не может сформулировать желаемое состояние, можно помочь ему смоделировать ресурсный аспект его текущего переживания.

Вопрос. *Что я могу предпринять для того, чтобы максимизировать вероятность обретения клиентом его желаемого состояния в реальном мире?*

Ответ. После тщательного ознакомления с правилами проведения сессий, описанными выше, нужно подумать о переходе на следующий уровень сложности. Как направить внимание клиента таким образом, чтобы у него появилось реальное, живое, воплощённое переживание того, что моделируется прямо «здесь и сейчас»? Чем больше физических переживаний рассматриваемого изменения будет у клиента, тем в большей степени он как система научится тому, что необходимо для осуществления желаемых изменений.

Кроме того, если клиент желает изменить свои чувства по отношению к чему-либо, рекомендуется применять шаблон «чувство-в-метафору» (см. главу 12). Другими словами, используйте метафору для того, чтобы помочь ему почувствовать как можно ярче свое желаемое состояние во время сессии. Наличие метафоры для данного переживания вполне может существенно облегчить доступ к нему в других контекстах. Если клиент сможет удерживать перед глазами картинку своей метафоры в соответствующих контекстах, это будет способствовать данному процессу.

Во время сессии вы также сможете наблюдать примеры того, как клиент «делает своё состояние». Например, он может сказать: «Я хочу быть более настойчивым» и начать вести себя довольно настойчиво на данном отрезке сессии. В этом случае можно привлечь внимание клиента к этому новому поведению, задавая ему вопросы «чистого языка» по поводу его желаемого состояния. Но будьте осторожны, ваше впечатление о его поведении – это всего лишь ваше впечатление! Позаботьтесь о том, чтобы сохранять «чистый подход», задавая вопрос: «И ты хочешь быть более настойчивым. И есть какая-нибудь связь между тобой настойчивым и фразой “Нет, я не хочу фокусироваться на том, откуда эта настойчивость могла бы возникнуть, я хочу, чтобы ты помог мне выработать настойчивость в отношениях с авторитетными людьми”?». Если такая связь есть, и клиент осознаёт, что в данный момент он проявляет настойчивость, имея дело с авторитетным человеком, то он может осознать, что в этот момент он и «делает» своё желаемое состояние. И это не просто репетиция, он научится замечать новую информацию о своих переживаниях непосредственно в тот момент, когда они происходят. Такого рода переживания (которые на сленге «чистого языка» называются «работать вживую») значительно повышают вероятность того, что клиент добьется результатов в реальной жизни.

Вопрос. *Как мне поддерживать сфокусированность внимания? Вся информация клиента кажется мне очень интересной!*

Ответ. Во время сессии ведущий может сохранять сфокусированность, используя модель светофора, разработанную Кэтлин Уокер (Caitlin Walker) из «Training Attention»²⁵.

Нарисуйте на листе бумаги четыре концентрических круга (рис. 8). В центре запишите формулировку того, на чём хочет фокусироваться клиент (его желаемое состояние или метафору для этого желаемого состояния). Те места, которые обозначены как зелёное, жёлтое и красное, используются для обозначения того, насколько ваше внимание отклонилось от центрального фокуса во время работы с информацией клиента.

Если вы спрашиваете о том, что находится в центральном круге, то ответ будет попадать в зелёную область. Если вы будете спрашивать о чём-то, что находится в зелёной области, ответ будет попадать в жёлтую область. Если вы будете спрашивать о чём-то, что находится в жёлтой области, ответ будет попадать в красную область. Как только вы окажетесь в красной области, нужно будет сделать обратное отслеживание и направить свой следующий вопрос на что-то более близкое к заданному фокусу, на слова, которые находятся в зелёной, жёлтой или центральной области.

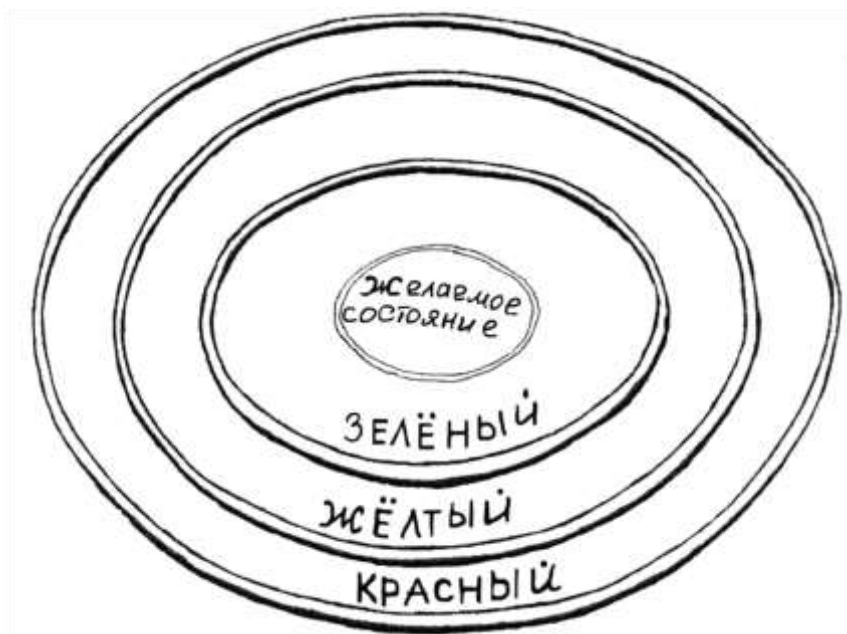


Рис. 8

Например. Желаемое состояние: «Я хочу пойти прогуляться» (центральный круг).

Вопрос. «И как бы ты хотел прогуляться?».

Ответ. «Долго» (зелёная область).

Вопрос. «Есть ли что-нибудь ещё об этом “долго”?».

Ответ. «Несколько километров в солнечную погоду» (жёлтая область).

²⁵ См. <http://www.trainingattention.co.uk>

Вопрос. «И что это за солнечная погода?».

Ответ. «Тёплая и приятная» (красная область).

При применении этой модели следующий вопрос должен быть не о «тёплая и приятная», а по поводу:

«Несколько километров при солнечной погоде» (жёлтая область).

«Долго» (зелёная область).

«Я хочу прогуляться» (центральная область).

Например, следующий вопрос может быть таким: «И тёплая и приятная солнечная погода, и ты хочешь прогуляться долго, и когда долго прогуляться, где именно находится это твоё "хочешь"?». Ответ на этот вопрос окажется в зелёной зоне.

Обратите внимание, что в этом примере клиент может говорить как о реальной прогулке, так и о метафорической.

Некоторые ведущие для ведения записей во время сессии используют бумагу с заранее нарисованными кругами. Таким образом, они могут постоянно отслеживать, куда направлены их вопросы относительно текущего желаемого состояния клиента. Если клиент, как это часто происходит, обновляет своё желаемое состояние во время сессии, то для работы берётся новый листок с новым желаемым состоянием, записанным в центральном круге.

Можно также использовать эту модель для исследования конкретного символа, в этом случае в центральный круг попадает описание этого символа.

Упражнение. Использование модели светофора

Для того чтобы уяснить на практике смысл этой модели, которая помогает сохранять фокусировку на итоговом состоянии, нарисуйте эти круги на листе бумаги и поработайте с партнёром, записывая каждый его ответ в соответствующем круге.

Вопрос. *На что ещё нужно обратить внимание, когда занимаешься моделированием?*

Ответ. Многие клиенты обнаруживают, что одним из наиболее ценных аспектов «чистого» проведения сессии является обретение осознанности в отношении повторяющихся шаблонов в их собственных ландшафтах, потому что это позволяет работать с ландшафтами, а не против них. Хороший ведущий замечает эти шаблоны и может «чистым» образом направлять на них внимание.

Утверждать, что нечто является шаблоном, можно только в том случае, когда это произошло, по крайней мере, три раза. Так что подождите, пока не увидите или не услышите что-либо хотя бы три раза, прежде чем выстраивать гипотезу о шаблоне для данного клиента.

Приведем некоторые примеры шаблонов в символах и ландшафтах:

- Формы (например, множество круглых символов),
- Размеры (например, клиент изображает себя пропорционально меньше других символов на своих рисунках),
- Цвета (например, количество символов, окрашенных в один и тот же цвет, даже имеющих совершенно разные формы). Это особенно важно, если символы олицетворяют различные периоды времени, такие, как прошлое и будущее,
- Числа (например, шаблон, заключающийся в том, что все символы встречаются по три раза: три моста, три бабочки, три злобные осы и так далее),
- Расстояние между символами (например, все символы свалены в кучу),
- Местоположение символов (например, различные пугающие ощущения находятся в одном и том же месте, например, в животе),
- Связь между символами (например, количество символов, которые подавляются другими символами),
- Количество символов или свойств, которые имеют один и тот же источник (например, исходят от родителей или подобного источника),
- Количество символов, имеющих одну и ту же функцию или намерение (например, все они хотят помочь).

Можно также заметить шаблоны и в поведении человека:

- Жесты (например, различные жесты в направлении левого виска),
- Привычки (например, всегда пунктуальный или никогда),
- Постоянное использование определённых слов (например, вполне вероятно, что вы уже обнаружили шаблон в тексте этой книги — склонность Уэнди часто использовать слово «вероятно»).

Помните о том, что у каждого из нас есть свои шаблоны. Ваша работа как ведущего заключается в том, чтобы выбрать из них те, которые поддерживают человека в достижении его желаемого состояния или мешают ему в этом.

По мере развития навыков «чистого» ведения сессии очень важно осознавать свои собственные шаблоны, поскольку они неизбежно будут влиять на сам процесс. Это очень важно.

«Жил да был один терапевт, который верил в то, что причиной всех психологических проблем у человека является появление во сне рыб. Люди приходили, начинали рассказывать ему о своих проблемах, а он их прерывал и спрашивал:

Т. Извините, а не видели ли вы вчера какой-нибудь сон?

К. Я не знаю... Наверное, какой-то сон был.

Т. Но этот сон ведь был не о рыбах?

К. Эээ... нет... нет.

Т. А о чём же был ваш сон?

К. Ну, во сне я шёл по улице.

Т. И были ли там какие-нибудь лужи вдоль этой улицы?

К. Да нет... Я не знаю.

Т. А может, они всё-таки были?

К. Ну, я думаю, что, может быть, текла там где-нибудь вода по краю.

Т. А может быть, в этой воде были какие-нибудь рыбы?

К. Нет, нет...

Т. А может быть, был какой-нибудь ресторан в этом сне?

К. Нет.

Т. Но он же мог там быть? Вы же шли по улице, не так ли?

К. Ну да, я по улице шёл, может быть, там и был ресторан.

Т. А может быть, в этом ресторане подавали рыбу?

К. Ну, наверное, раз ресторан, значит, рыба...

Т. Ага! Я так и знал. Это был сон о рыбе» ²⁶.

Если какой-либо конкретный символ имеет особое значение для вас, например, сон о рыбе, вы будете склонны замечать его и предполагать, что он важен и для всех остальных, но на самом деле этот символ может быть совершенно бессмысленным для другого человека. Сознывая свои собственные шаблоны, вы сможете компенсировать эти ошибочные предположения и оставаться максимально «чистым».

Вероятно, у вас также будут проявляться шаблоны в вопросах, то есть у вас будут один или два любимых «чистых» вопроса и парочка вопросов, которые вы будете задавать очень редко. Опять же, зная это, вы сможете сделать выбор и расширить диапазон своих вопросов, постепенно приобретая большую гибкость.

Упражнение. Обнаружение шаблонов в метафорических картах

Соберите все свои метафорические карты и разложите их перед собой. Попробуйте найти в них какие-то шаблоны. Совершенно необязательно найдутся такие шаблоны, которые будут присутствовать в каждой картинке,

²⁶ Роберт Дилтс, Тим Халлбом, Сьюзи Смит (Robert Dilts, Tim Hallbom, Suzy Smith). «Убеждения» (Beliefs), 1990.

но, вероятно, вы сможете обнаружить какие-то общие черты в нескольких картах. Теперь можно поразмышлять над тем, что это значит для вас и что бы вы хотели, чтобы произошло теперь, когда вы эти шаблоны заметили.

Вопрос. *Есть ли какой-нибудь лучший способ запоминания того, что говорит клиент?*



Ответ: У каждого ведущего в этом есть своя собственная стратегия. Одни стратегии работают лучше, чем другие, а некоторые более адекватны – в зависимости от обстоятельств. Например, работая по телефону, вы можете принять стратегию, отличающуюся от той, к которой прибегаете во время очной сессии. Ниже мы приводим полезные советы о том, как запоминать сказанное клиентом.

Запоминание без применения внешних средств:

- Слушайте очень внимательно. Для этого нужно проявлять любознательность, задействовать весь свой мозг, направляя внимание на клиента и отключая внутренний диалог.
- Постоянно возвращайтесь к предыдущим описаниям, проговаривайте и представляйте себе слова и символы клиента, когда вы с ними работаете.
- Повторяйте что-то вслух, используйте полный синтаксис и периодически делайте подытоживание информации. Это к тому же вскоре улучшит вашу память.
- Сфокусируйтесь на том, что находится посередине. Всегда легче запомнить то, что было сказано в начале, и то, что было сказано в конце, поэтому постарайтесь чаще прорабатывать то, что находится в середине высказывания клиента.
- Чем глубже вы прорабатываете информацию, тем легче её запомнить, поэтому активно стройте модель и старайтесь искать шаблоны.
- Выстраивайте ассоциации: соотносите новую информацию с тем, что вы слышали раньше.
- Используйте образное представление и все каналы восприятия, делайте свою модель разноцветной, яркой, движущейся, звучащей, пахнущей, имеющей вкус и осязаемость.
- Структурируйте информацию, например, располагайте символы в пространстве и события в последовательности. Стройте свою модель информации клиента вокруг него, а не вокруг себя.
- Поразмышляйте о логике и выводах клиента, исходя из того, что вы знаете о нем. Например, если клиент говорит, что ему нравится смотреть на всё сверху, задайтесь вопросом, почему он в качестве желаемого результата хочет приобрести квартиру на первом этаже.

Запоминание с помощью внешних средств.

- Записывайте первые слова клиента и ключевые слова или фразы.
- Подчеркивайте, отмечайте звёздочками или выделяйте ту информацию, к которой позже вы хотели бы вернуться.
- Составляйте ментальные карты: например, разместите обозначение желаемого состояния клиента в середине листа и проведите от него основные ветви в разные стороны, по одной для каждого символа, добавьте мелкие веточки к основной ветке, чтобы описать свойства, местоположение и так далее.
- Попросите клиента картировать во время сессии и описывать эту карту вам. Используйте то, что он говорит, чтобы уловить и записать все ключевые слова, которые вы забыли. Восприятие информации более чем через один канал помогает лучше запоминать, поэтому наличие и звуковой, и визуальной информации будет означать, что вероятность запоминания вами этой информации окажется значительно выше, даже если вы не будете ничего записывать в протокол.

Во время сессии рисуйте схемы или картинки своей модели информации клиента (но делайте это осторожно: держите эту информацию при себе).

Упражнение. Экспериментирование со стратегиями запоминания

Просмотрите вышеприведённый список, отметив в нём те пункты, которые вы уже использовали для облегчения запоминания того, о чём говорит клиент. Затем выберите какой-нибудь неотмеченный пункт и поэкспериментируйте с его применением во время работы с напарником.

Вопрос. *Что я должен делать, если мой клиент сильно расстраивается во время сессии «чистого языка»?*

Ответ. Поскольку метафоры очень значимы для людей, то во время сессии вполне можно ожидать проявления сильных эмоциональных реакций.

Помните, что мы ранее говорили о том, что «нужно работать с позитивными вещами»? Новичкам рекомендуется избегать применения «чистого подхода» для исследования каких-либо проблем или несчастливых переживаний, поскольку это может создать дискомфорт и оказаться неэффективным. Используйте «чистый язык», для того чтобы задавать вопросы о позитивных аспектах переживания человека, о его надеждах на будущее и его метафорах, которые с этим связаны. Таким путём вы сможете быстрее и легче добиться прогресса.

Следуйте этому совету – и у клиента во время сессии будет значительно меньше поводов для расстройств. Однако если ваш клиент всё равно расстраивается, то вы, прежде всего, должны оставаться спокойным и поддерживать «чистый подход», а не стремиться «успокоить» человека. Может быть, переживание сильных эмоций будет оптимальным в тот момент для клиента, так что дайте ему несколько минут — пусть он сделает то, что ему нужно сделать. Затем посмотрите, не будет ли уместным задать ему

вопрос: «И что бы ты хотел, чтобы произошло теперь?», поскольку это довольно часто переключает внимание клиента и меняет его состояние.

Вопрос. *Что мне делать, когда клиент в ответ на мой вопрос отвечает: «Не знаю»?*

Ответ. Самое главное – расслабьтесь! Это довольно обычное дело, когда клиент не может ответить на какие-то вопросы, и в этом случае важно не показать ему, что вы растерялись из-за его ответов или что он сделал что-то неправильно, честно ответив на ваш вопрос.

Часто, прежде чем отвечать на его «не знаю», лучше просто сделать длинную паузу, и тогда клиент продолжит размышлять, а потом сможет ответить на заданный вопрос. Если этого не произойдёт, тогда, как обычно, повторите его слова, прежде чем приступить к обратному отслеживанию до какого-то другого аспекта метафорического ландшафта, который был упомянут ранее. Например, ведущий может сказать: «И ты не знаешь. И деревья, и озеро, и небо, и когда небо, есть ли что-нибудь ещё об этом небе?».

Некоторые клиенты настолько часто в ответ на вопросы говорят: «Я не знаю», что это можно рассматривать как шаблон. Например, у Джуди есть, по крайней мере, три разных типа ситуаций, о которых она может сказать: «Я не знаю». Иногда она использует этот ответ, когда не может придумать, что сказать, или когда у неё есть множество ответов, и ей трудно решить, который из них озвучить, или тогда, когда она знает ответ, но не хочет его произносить. В случае с Джуди опытный ведущий мог бы, например, направить её внимание на «я не знаю» таким же образом, как и на любые другие слова клиента, задавая вопрос об этом. «И когда ты не знаешь, что это за “я не знаю”?» или: «Есть ли что-нибудь ещё по поводу “не знаю”?» — оба эти вопроса были бы вполне уместными.

Но для начинающих самое лучшее продолжение работы – просто задать вопрос «чистого языка» о чём-нибудь другом, что клиент упоминал.

Вопрос. *Когда мой клиент использует слово «я», и я хочу повторить его слова, нужно ли использовать слово «я» или следует выбрать слово «ты»?*

Ответ. Ответ на этот вопрос: «В зависимости от обстоятельств!». В большинстве случаев использование слова «ты» звучит более естественно и нормально для клиента. «И ты хотел бы бежать быстрее. И когда ты бежишь быстрее, что это за “быстрее”?»

Но есть исключения: когда вы хотите задать вопрос по поводу «я», вам нужно повторить «я» в этом вопросе, а не заменять его на «ты», чтобы это звучало более осмысленно. «И что это за “я”, которое хочет бежать быстрее?»

Вопрос. *Вы упомянули специализированные вопросы. Что они собой представляют и как их использовать?*

Ответ. Многие «чистые» ведущие используют только базовые вопросы «чистого языка», хотя иногда могут понадобиться специализированные вопросы Дэвида Гроува. Приведем эти вопросы.

Свойства

- (И) есть ли у «Х» размер или форма?
- (И) сколько там этих «Х»?
- (И) есть ли у Х какой-либо возраст?
- (И) что это «Х» могло бы носить?

Местоположение

- (И) на каком расстоянии находится [адрес символа]?
- (И) в каком направлении происходит [движение символа]?
- (И) «Х» находится внутри или снаружи?
- (И) откуда ты наблюдаешь [видишь, слышишь и тому подобное] это «Х»?
- (И) на что направлено твоё внимание?

Связи

- (И) эти «Х» и «Y» одинаковы или между ними есть какая-то разница?
- (И) что находится между «Х» и «Y»?

Намерение

- (И) что «Х» хотело бы, чтобы произошло?
- (И) было бы «Х» заинтересовано в том, чтобы приблизиться к «Y»?

Время и последовательность

- (И) что происходит сейчас?
- (И) что только что произошло?
- (И) каким было «Х» перед тем, как оно стало [атрибут «Х»]?

Источник

- (И) что определяет, будет тут «Х» или «Y»?

Знание

- (И) как ты знаешь или (И) как ты узнаешь?

Эти вопросы нужно использовать осторожно и только в тех случаях, когда они соответствуют логике информации клиента. Например, если клиент упомянул некую свою часть, которая похожа на ребёнка, то было бы вполне уместно, в соответствии с этой информацией, спросить его: «И какой возраст мог бы быть у этого ребёнка?» и/или «И что мог бы этот ребёнок на себе носить?».

Вопрос «И как ты знаешь?» очень ценен для проявления критериев, которые использует клиент, рассуждая о каком-либо абстрактном понятии. Например, если клиент говорит: «Только тогда я буду счастлив опять», можно спросить его: «И когда ты будешь счастлив опять, как ты узнаешь, что ты счастлив?». Это поможет клиенту направить внимание на собственное воплощённое ощущение счастья и побудит его выдать в ответ какую-то сенсорную или метафорическую информацию. И тогда вы сможете задавать развивающие вопросы, чтобы помочь ему самостоятельно смоделировать это состояние. Это скорее позволит ему легче входить в подобное состояние в других контекстах.

Некоторые из этих вопросов содержат в себе как часть слово «ты», и они часто используются в качестве вопросов, которые вводят в метафорический ландшафт клиента или в какую-то ещё не исследованную часть этого ландшафта.

Упражнение. Использование специализированных вопросов

Освоив базовые вопросы, вы можете приступить к использованию специализированных. Просмотрите список этих вопросов, приведённый выше, и выберите из них один или два, которые, как вам кажется, могут быть особенно полезными. Запишите их на листке бумаги и положите его рядом с собой, когда будете проводить сессию.

Решите для себя использовать эти вопросы в тех случаях, когда они покажутся вам уместными; задавайте их до тех пор, пока вы ими не овладеете. Затем выберите ещё один или два вопроса.

Лучше всего для начала выучить базовые вопросы наизусть, чтобы вы могли совершенно свободно их использовать.

Глава 14. Где ещё можно использовать «чистый подход»

«Просто помните, что люди склонны сопротивляться тому, что им навязывают. Люди склонны поддерживать то, что они сами помогли создать».

Винс Пфафф (Vince Pfaff)

Поскольку «чистый подход» работает, он распространяется! Хотя истоки его лежат в области психотерапии, это было только начало. На момент написания этой книги мы знаем, что он использовался в следующих областях.

- Коучинг.
- Исследования.
- Продажи.
- Подбор персонала.
- Образование.
- Обучение.
- Менеджмент.
- Разрешение конфликтов.
- Искусство.
- Компьютерные технологии.
- Духовное развитие.
- Управление.
- Здравоохранение.
- Юриспруденция.
- Педагогика.

И многие другие области.

Что должно произойти, чтобы вы стали использовать «чистый подход» каждый день?

Использование «чистого подхода» в беседе

«Чистый язык» может быть полезен как в обычных разговорах, так и в официальной беседе один на один. Обычные разговоры предоставляют широкое поле для практики, отчасти хотя бы потому, что мы так часто их заводим.

Упражнение. Вопросы «чистого языка» в обычной беседе

Каждое утро выбирайте какой-нибудь один вопрос «чистого языка» и решайте использовать его в разговорах не менее трёх раз на протяжении дня. Вскоре вы будете поражены той легкостью, с которой эти вопросы слетают у вас с языка.

Научившись уверенно пользоваться вопросами «чистого языка» в беседе, вы сможете практически незаметно переходить с разговорного «чистого языка» на «чистый язык» с полным синтаксисом в любой момент, когда вам это потребуется.

Однако проверьте, насколько чисты ваши намерения. Манипулировать другими людьми можно даже с помощью «чистого языка». Есть ли у вас разрешение человека на то, чтобы прорабатывать с ним вопрос его изменения? А вдруг вы пытаетесь «ремонтировать» или спасти этого человека, и если это так, то откуда исходит это странное побуждение? Если вы сомневаетесь, то всегда спрашивайте разрешения или отказывайтесь от обсуждения данной темы.

Сделать вопросы «чистого языка» более разговорными можно множеством различных способов.

- Говорите естественно и в нормальном темпе, не делая особых выделений, акцентов.
- Упрощайте вопрос, повторяйте только некоторые ключевые слова или фразы. Другими словами, не используйте синтаксис вообще или используйте его очень ограниченно.
- Используйте местоимения, такие, как «этот» и «оно», для замены слов в своих вопросах.
- Чаще кивайте головой и поддерживайте визуальный контакт, демонстрируя тем самым, что вы действительно слушаете.
- Добавляйте в свои вопросы различные фразы-украшения, такие, как «я вот тут подумал, что может быть...».
- Смешивайте вопросы «чистого языка» с другими вопросами.
- Замечайте и используйте метафоры человека по мере их естественного созревания, вместо того чтобы задавать вопрос: «Это похоже на что?».

Новички иногда предполагают, что разговорный «чистый язык» старается не углубляться в метафорический ландшафт человека, и они часто удивляются, когда обнаруживают, что это не так. Метафоры являются настолько неотъемлемой частью мышления людей, что они практически не замечают того, что вы задаёте вопросы с использованием этих метафор. Например, многие бизнес-менеджеры постоянно используют спортивные метафоры:



«Мы – одна команда», «Мы хотим победить оппонентов», «Игра началась», «Игра завершилась» и так далее. Можно спросить: «И когда мы одна команда, что это за команда?» или: «Что вы хотели бы, чтобы произошло в момент завершения игры?» и спокойно ожидать, что клиент, возможно, немного подумав, ответит вам на этот вопрос.

Часто после «чистой» беседы человек, не знакомый с «чистым языком», не привыкший к такому стилю общения, говорит, что ему пришлось хорошенько подумать, прежде чем ответить на эти вопросы, что ему эта беседа показалась интересной и что она открыла для него совершенно новый, необычный пласт информации.

Пример протокола беседы. Приготовление к празднику

Клиент. Я размышляю о том, как в эти три дня разобраться со всеми делами, прежде чем ехать на праздники. Накопилось такое количество дел!

Ведущий. Ммм, понятно. И что бы ты хотел, чтобы произошло?

Клиент. Сфокусироваться на выполнении самых важных дел, а в праздники спокойно недельку отдохнуть.

Ведущий. Сфокусироваться – это как?

Клиент. Ну, постоянно чётко различать то, что действительно важно, и то, что не столь важно.

Ведущий. Есть ли что-нибудь ещё об этом «различать»?

Клиент. Ну, оно постоянно должно происходить. Это такое различие, которое проявляется перед самым отъездом, а я бы хотел научиться всё это распознавать не в самую последнюю минуту, а заранее, вот за эти оставшиеся дни.

Ведущий. Есть ли что-нибудь ещё об этом?

Клиент. В этом состоянии, которое возникает в последнюю минуту, всё это легко получается, но в другое время мне это сделать довольно трудно.

Ведущий. Понятно, а что это за состояние, которое возникает у тебя в последнюю минуту?

Клиент. Понимание того, что не все можно сделать так идеально, как мне бы хотелось.

Ведущий. Есть ли что-нибудь ещё об этом?

Клиент. Это звучит смешно, но мне надо поменьше заботиться об этом всём.

Ведущий. Я думаю, откуда могло бы это взяться?

Клиент. Ну, потому что я знаю, что у меня нет выбора.

Ведущий. Есть ли что-нибудь ещё об этом знании?

Клиент. Ну, я как бы отпускаю.

Ведущий. О! И вот это отпусkanie, что это за отпусkanie?

Клиент. Звучит странно, но для того чтобы отпустить, мне надо чётко и плотно контролировать своё внимание.

Ведущий. Есть ли что-нибудь ещё об этом?

Клиент. Мне стало интересно, почему я, с одной стороны, хочу плотно контролировать, а с другой стороны – отпустить. Обычно моё внимание сосредоточено на том, чтобы как можно качественнее выполнить все то, что я могу сделать, и при этом оно направлено не на меня. А на самом деле качественнее всего мне хотелось бы «выполнить» самого себя. Именно этим нужно заняться, и об этом помнить, чтобы перед отъездом всё было сделано достаточно адекватно, и можно было спокойно поехать на выходные. Мне нужно отказаться от всех этих «хорошо бы, если», чтобы потратить время на действительно важные части работы.

Ведущий. А что происходит прямо сейчас?

Клиент. Я замечаю, что сейчас 17:31, это для меня необычно. И что я также заинтересован в этих двух состояниях: «зависания» и «отпускания». Я никогда раньше не замечал, что они у меня есть.

Ведущий. И что тогда происходит?

Клиент. Я знаю, который час в данный момент, что помогает мне управлять вниманием, и тогда то, что я начинаю делать, связано с «высвобождением» вот этого дополнительного интереса, который сейчас у меня возник или должен был возникнуть по поводу исследования «зависания» и «отпускания».

Ведущий. И что бы ты теперь хотел?

Клиент. Ну, я хотел бы оставить эту тему и использовать новые знания для выполнения более важных вещей. Спасибо!

«Чистый», «чистоватый» и материал

В реальном мире ни одно взаимодействие между людьми не может быть полностью «чистым», однако добавление «чистого» намерения в некоторых вопросах «чистого языка» может привести к значительным и очень ценным беседам.

Любое конкретное взаимодействие может быть «чистым», «чистоватым» или «нечистым», в зависимости от намерения клиента и объема материала (идей, метафор, информации, инструкций, советов), который вводится ведущим. Вопросы «чистого языка» помогут вам оставаться на «чистой» стороне этого спектра, но они не гарантируют этого. Задайте «чистый» вопрос по поводу чего-то сказанного другим человеком и добавьте сарказма в голосе или закатите глаза, и результат окажется «нечистым».

«Чистота» взаимодействия также зависит от вашей точки зрения. Хорошо проведенная «чистая» сессия требует от ведущего (не клиента) сохранять «чистоту» подхода, в то время как клиента поощряют выдавать свой

собственный материал. Так что «чистым» подход является с точки зрения ведущего, а не с точки зрения клиента.

Невозможно вести «чистую» беседу, в которой оба человека полностью придерживаются «чистого подхода», потому что хотя бы от одного из собеседников требуется наличие некоторого материала. Поэтому в «чистых» беседах, например при встрече менеджера со своими подчиненными или двух друзей, роли ведущего и клиента оказываются несколько смазанными, и они могут даже временами меняться этими ролями. Вполне возможна ситуация, когда один человек задаёт большую часть вопросов и в основном сохраняет «чистый подход», в то время как другой в основном выступает в роли клиента. Например, клиент желает, чтобы ему помогли разобраться с его собственным поведением, он хочет осуществить какое-то изменение или донести до ведущего свою точку зрения, или выяснить, каким образом он что-то делает отлично, для своего собственного интереса либо для того, чтобы научиться передавать свое мастерство другим. Однако беседа может стать более «нормальной» с постоянной переменой ролей, входящих и исходящих потоков, когда каждый из собеседников может добавить свой материал и имеет возможность оставаться «чистым» ведущим, работая с материалом своего партнёра.

Пользователь «чистого языка», занимающийся бизнесом, часто структурирует свои беседы, переключаясь с предоставления своего собственного материала на задавание вопросов «чистого языка». Это позволяет ему давать информацию и советы (потому что именно этого ожидают от него как от человека, играющего в бизнесе определённую роль) и при этом предоставлять другим пространство и время для их собственного мышления.

Например, тренера наняли для обучения специфическому навыку, и это обычно задаёт рамки мероприятия, определяя то, чего участники могут ожидать от тренера, а он – от них. Тренер может также рассказать о своих заслугах и регалиях и об основных принципах этого нового навыка (то есть предоставить им материал), прежде чем начинать использовать вопросы «чистого языка» для выявления того, каким образом его ученики собираются использовать новое полученное знание. Затем он может предложить упражнение, используя «чистые» вопросы, чтобы каждый участник мог проявить свой собственный метафорический образ себя, использующего этот новый навык, что, в свою очередь, поможет тренеру тонко настроиться на подачу следующей порции информации и так далее.

Если вы освоили полный набор вопросов «чистого языка», то вы можете расширить свой ассортимент, включив в него следующие «чистоватые»:

- *На что это могло бы быть похоже?*
- *И как бы это выглядело, если бы оно было таким, каким ты хочешь?*
- *И что ты не хочешь, чтобы было? И что ты не хочешь, чтобы делалось?*
- *И что ты хочешь, чтобы было? И что ты хочешь сделать?*

– И что могло бы тогда произойти?

Эти вопросы могут оказаться менее эффективными, чем стандартные вопросы «чистого языка», но их можно с пользой применить в ситуации, когда вы не хотите использовать в разговоре с собеседником странно звучащие фразы.

Можно также изобрести свои собственные вопросы. Если эти вопросы будут соответствовать логике ландшафта клиента и привлекать к себе и к вам минимальное внимание, можно считать их «чистоватыми». Например, ваш клиент может описывать ландшафт, в котором у него есть четыре машины: красная, синяя, зелёная. Тогда вполне можно задать «чистоватый» вопрос: «А у четвёртой машины есть какой-нибудь цвет?».

Или, например, разговаривая с менеджером, который использует спортивные метафоры для описания своей работы, можно в «чистоватом» стиле спросить: «И какой сейчас счёт в игре?» или: «И вы побеждаете?».

Всегда помните о том, что решение применять или не применять «чистый подход» потребует от вас осознания своих собственных целей и ответственности, а также понимания того, почему следует использовать вопросы «чистого языка» или отказаться от этого. Возможно, вам хочется быстрее добраться до сути ситуации и при этом обязательно проявить максимально уважительное отношение к опыту каждого человека – в этом случае лучше воспользоваться вопросами «чистого языка». С другой стороны, вполне может быть, что в данном контексте вам следовало бы проявить и свою собственную точку зрения тоже, хотя это и вводит определённый материал с вашей стороны, нарушая, по определению, «чистоту» подхода, есть более-менее «чистые» способы, позволяющие это делать. Самый «чистый» способ заключается в том, чтобы честно и открыто от первого лица проговорить своё собственное мнение и намерение.

Пример протокола сессии. Rodents.com

Разработчик. (Не чисто.) Итак, вы набросали план маркетинга, и следующий шаг – построение веб-сайта. (Чисто.) И что бы вы хотели, чтобы произошло?

Клиент. Я хочу, чтобы мой новый веб-сайт привлёк миллионы покупателей.

Разработчик. (Чисто.) Миллионы покупателей, и что это должны быть за покупатели?

Клиент. Люди, которые предпочитают заводить у себя грызунов в качестве домашних животных. Ну, вероятно, это в основном молодые люди, но могут быть также и постарше. Любители, которые давно этим увлекаются, и новички в этом деле.

Разработчик. (Чисто.) Люди, которые предпочитают заводить у себя грызунов в качестве домашних животных. Вы хотите привлечь миллионы покупателей на свой веб-сайт, и что это мог бы быть за веб-сайт?

Клиент. Ну, как Google! Чтобы его нельзя было не заметить.

Разработчик. (Добавляя материал.) Google – отличный сайт, я им постоянно пользуюсь. Но я думаю, что мы могли бы развернуть работу в несколько другом масштабе. В 2006 году Google потратил более полутора миллиардов долларов на привлечение внимания людей к своему сайту. Я могу сделать вам хороший сайт, но не могу состязаться с Google. (Чистый подход.) С учётом всего этого, что бы вы хотели, чтобы произошло?

Клиент. Ну, я на самом деле не имел в виду сайт, такой, как Google, это было бы глупо, но я хочу, чтобы сайт действительно стал порталом для тех людей, которые интересуются грызунами и любят их...

Структура «чистой» беседы

Для любой чистой беседы можно использовать приведенную ниже структуру (рис. 9). Она особенно полезна на работе, где переговоры обычно направлены на достижение согласия в отношении следующих шагов или продвижения проекта. Сначала вы задаете рамки беседы, описывая содержимое и желаемый итог беседы:

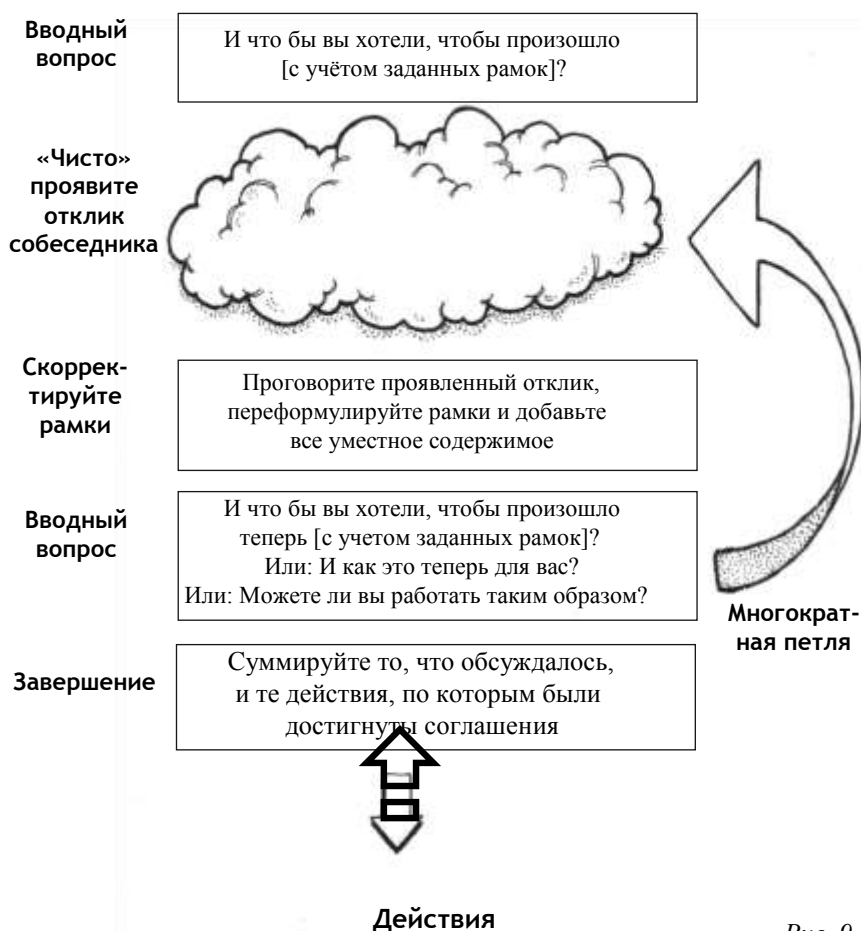


Рис. 9

Пример протокола сессии. Обзор эффективности

Менеджер. (Задаёт рамки.) Как вы знаете, мы собрались для того, чтобы проанализировать вашу производительность и подготовить планы для

вашего развития на следующий год с учётом текущего финансового состояния. Итак, что бы вы хотели, чтобы произошло?

Сотрудник. Ну, предлагаю начать с обсуждения той ошибки, которую я допустил. Я хочу первым делом разобраться с ней, и тогда можно будет перейти к обсуждению плана на следующий год.

Менеджер. Хорошо, вы бы хотели обсудить эту ошибку. Есть ли что-нибудь ещё об этом? («Чистым» образом проявляет отклик.)

Сотрудник. Ну, вы знаете наши обстоятельства, я был в состоянии стресса и действительно, по-честному, допустил ошибку.

Менеджер. И от чего могла произойти такая ошибка? («Чисто» проявляет отклик.)

Сотрудник. Ну, очевидно, из-за стресса. Я предполагаю, что просто не смог сфокусироваться должным образом и как-то не уловил того, что от меня требовалось. Обычно я подобных ошибок не допускаю.

Менеджер. А что произошло как раз перед тем, как вы допустили эту ошибку? («Чисто» проявляет отклик.)

Сотрудник. Я торопился, признаю. Я старался сделать всю работу Юлии, а не только свою собственную. И я не сделал следующего: прежде чем отправлять распоряжение дальше, я не уточнил содержание этого приказа с его автором.

Менеджер. И что бы вы хотели, чтобы произошло в будущем? («Чисто» проявляет отклик.)

Сотрудник. Ну, в идеале я бы хотел, чтобы у Юлии был заместитель, но поскольку мы пока не готовы это сделать, может быть, например, вы мне будете предоставлять в помощь Джона на два дня в неделю для того, чтобы справиться с завалом в делах?

Менеджер. Ну, как вы знаете, я такого решения принять не могу, но определённо подумаю над этим. В конце концов, отдел Джона тоже нам кое-что должен (добавляет свой материал). Есть ли что-нибудь ещё, что нужно сделать для исправления этой ошибки?

Сотрудник. Мне нужно извлечь урок из этой ошибки и стараться в дальнейшем не срезать дистанцию, каким бы сильным не был стресс.

Менеджер. Хорошо, это было недопонимание, и честная ошибка, и вы были в состоянии стресса, и я знаю, что вы теперь осознаёте последствия подобных ошибок, что вы научились на этой ошибке, и больше не будете срезать дистанцию в будущем. Я выясню в отделе Джона, не смогут ли они нам выделять пару дней в неделю. Итак, мы проработали эту ошибку, и что бы вы хотели, чтобы произошло теперь? (Суммирует суть беседы и текущие действия, затем переходит к следующему шагу.)

Сотрудник достаёт документ с подробным описанием своих достижений, и разговор продолжается...

Использование «чистого подхода» в работе с группами

Работа с группами – это богатая и очень глубокая тема, и в этой области «чистый язык» очень быстро развивается. Наши комментарии здесь будут очень краткими. Мы лишь постараемся возбудить ваш интерес и побудить к дальнейшим исследованиям.

♦ Один из способов применения «чистого языка» с группами – на тренингах, на которых обучают команды вырабатывать общую метафору для совместной работы. Процесс может выглядеть примерно так.

● Спросите у команды: «Когда ваша команда действительно работает очень хорошо, на что это похоже?». Затем предложите каждому члену команды нарисовать его собственную индивидуальную метафорическую картинку для представления своего личного ответа.

● Далее попросите членов команды по очереди показать их картинки и описать их индивидуальные модели другим участникам.

● Побудите отдельных участников задавать вопросы «чистого языка» о картинках каждого человека. Эти вопросы помогут авторам модели проработать свои собственные ценности и убеждения, проявят эти убеждения, стиль и потребности, а также проявят убеждения, стиль и потребности тех, кто задаёт вопросы.

● Затем используйте то, что известно обо всех этих разных моделях отдельных участников и индивидуальных шаблонах поведения. Попросите команду с помощью переговоров разработать общую метафору для миссии команды. Этот совместный процесс может потребовать ещё одного изучения индивидуальных моделей для проявления более подробной информации и пересмотра желаемого результата команды или улаживания потенциальных конфликтов. Цель этого процесса – получение согласованной метафоры, в которой будет заинтересован каждый.

● Наконец, побудите команду поработать вместе для материализации этой совместной метафоры в форме картины большего размера или, возможно, даже физической модели ²⁷.

Этот процесс показывает, каким образом базовый «чистый язык» и идеи, которые лежат в его основе, можно использовать в работе с командами, и это лишь одно из множества направлений, с которыми в данный момент экспериментируют и проводят исследования люди по всему миру. Оптимальный подход в данной ситуации зависит от конкретной команды и её желаемого результата. Ясно лишь то, что «чистый язык» можно с пользой применять в группах в самых разнообразных ситуациях.

²⁷ Разновидность этого упражнения была исходно разработана Кэтрин Уокер (Caitlin Walker) из *Training Attention* под названием «Metaphors at Work».

Глава 15. «Чистые» истории успеха

«Стрелок поражает свою цель, отчасти что-то притягивая, отчасти что-то отпуская. Лодочник достигает берега, отчасти что-то притягивая, отчасти что-то отпуская».

Египетская поговорка

Приведем несколько историй успеха, которые, как мы надеемся, вдохновят вас на применение «чистого языка» в своей собственной жизни.

Руководство проектом в фармацевтической компании

♦ Большая фармацевтическая компания занималась оценкой производительности труда некоторых руководителей проектов – тех людей, в обязанности которых входит тестирование новых лекарств и вывод их на рынок. Сам этот процесс имеет множество ограничений. Все сотрудники выполняли стандартную процедуру, но при этом наблюдался необычайный разброс в результатах, получаемых ими. Что происходило?

Команда «чистых» консультантов провела исследование, оценивая различия между сотрудниками с наибольшей производительностью труда в этой области и их менее эффективными коллегами. Расспросив руководителей проекта, их менеджеров и участников команд, консультанты смогли чётко указать конкретные области отличий и представить компании рекомендации о том, каким образом ей повысить производительность.

Консультант Луиза Орем (Louise Oram) объясняла: *«Оказалось, что люди, достигавшие наибольшего успеха и уважения, имели за своими плечами как минимум 15-летний опыт работы в этой должности или были менеджерами программ, которые постепенно поднимались по карьерной лестнице».*

Выяснилось, что шаблоны мышления тех, кто хорошо справлялся с работой, и тех, кому это не удавалось, существенно различались. Те, кто хорошо справлялся с работой, знали, на что нужно обращать внимание, и умели улаживать все острые вопросы, хотя и не всегда осознавали эти свои способности.

Стандартный способ проработки такой ситуации обычно состоит в пересмотре бизнес-процессов, но в данном случае и так было ясно, что все сотрудники действуют строго по инструкции. Используя «чистые» техники, мы добыли совершенно другой пласт информации, который теперь можно встроить в планы индивидуального развития для менее успешных менеджеров.

Люди говорили нам: *«А я и не знал, что это делаю. Теперь, зная это, я буду уделять этому больше внимания».*

Руководители отдельных проектов осознали, каким образом повысить производительность труда путем изменения стратегий своего мышления и формирования готовности обрабатывать большие массивы информации».

Этот проект позволил данной компании осуществить конкретные изменения в своей процедуре отбора кандидатов на должность руководителя программ, придав больше веса тому опыту работы, который был наиболее важным для данной роли. Также были разработаны новые пути развития карьеры, которые поощряли опытных руководителей программ оставаться на этих постах.

Метафорический набор персонала

♦ Консультант по менеджменту Уил Иззард (Will Izzard) использовал «чистый подход» при проведении интервью с кандидатами на рабочие вакансии. Он рассказывал: *«Это на самом деле очень многое открывает в человеке, поскольку он совершенно не может заранее отрепетировать свои ответы на вопросы «чистого языка». И дело вовсе не в том, что я пытаюсь их поймать на чём-то или использую какие-то “вопросы-ловушки” – мои интервью всегда очень искренни и аутентичны. Иногда вопросы «чистого языка» обнаруживают скрытые таланты, в другие моменты они выявляют несоответствие в том, что человек говорит, посылая нам тревожный сигнал.*

Например, один парень, с которым я проводил интервью, рассказывал, как хорошо он справляется со своей ролью. И я спросил его: “И что значит хорошо?” – “Хорошо – это не как новичок-щенок, а хорошо в смысле сфокусированно и сконцентрированно на задаче”, – сказал он. Звучит здорово. Позже он стал говорить о том, что хотел бы в себе улучшить, и упомянул, что иногда теряет концентрацию. “Неужели?” — подумал я и поэтому спросил: “И когда ты теряешь концентрацию, что случается со способностью работать хорошо, сфокусированно и сконцентрированно на задаче?”.

Его ответы произвели такое впечатление, что на практике он, вероятно, не так уж хорошо умеет фокусироваться, хотя и желал бы это делать. И после этого я смог принять решение, будет ли это реальной проблемой на реальном рабочем месте или всё-таки этот человек достоин приёма на работу и сможет исправить свои недостатки, поскольку обладает другими отличными навыками.

Потом я проводил совместное интервью с кандидатом на пару со своим довольно скептически настроенным коллегой. Я не хотел рисковать вероятностью отчуждения своего коллеги из-за использования совершенно очевидно звучащей техники, поэтому решил применить очень мягкий подход. Здесь проявилась истинная сила «чистого подхода». Даже с помощью нескольких вопросов “И что это за ...?” и парочки вопросов “И есть ли какая-то связь между ...?” я действительно смог поразить своего коллегу глубиной той информации, которую мне удалось получить от этого кандидата. И коллега потом рассказывал многим сотрудникам в нашей компании о том, что я каким-то удивительным образом умею добывать просто волшебные, поразительные и глубинные факты о человеке! Конечно, я был очень польщён,

но на самом деле гораздо больше был сам поражён впечатлением от применения «чистого подхода»; коллега смог увидеть все его полезные свойства, при этом совершенно не зная, что на самом деле происходило».

Пример из бизнеса. Успешный коммивояжёр и сборщик пожертвований

♦ Компания, которая по всей стране нанимала сборщиков пожертвований от имени нескольких благотворительных фондов, способствующих сохранению и преумножению природных ресурсов, хотела повысить профессиональный уровень своих новых сотрудников, чтобы максимизировать доход и сократить текучесть персонала.

Группа консультантов по «чистому языку», включая Джуди Рэз, провела два дня за изучением подхода к продажам, который применяли самые лучшие сборщики пожертвований данной компании. Используя «чистые» принципы в сочетании с интервью один на один и групповой работой, им удалось выделить десять факторов, которые представлялись критически важными для достижения успеха в этой конкретной области, а также провести занятия по этой модели с самыми лучшими сборщиками пожертвований и их менеджерами. По мере продолжения дискуссии проявилась метафора идеального продавца в роли «представителя дикой природы» — дружелюбная фигура в костюме из флиса и грубых ботинках.

Джуди рассказывает: «Всю команду продавцов данной компании потренировали в разговоре с потенциальными благотворителями, используя краткий, но очень эффективный сценарий. С учётом того, что слова, произносимые каждым продавцом, были практически идентичными, нам нужно было выяснить, что самые лучшие продавцы делали, произнося все эти слова, и как они себя чувствовали в отношении того, что делали.

Поскольку мы начинали каждое интервью с открытым умом и чистым листом бумаги, продавцы расслабились, почувствовали, что их действительно хотят выслушать, и открыли неожиданные для нас подробности того процесса, который использовал каждый из них.

Вместе с этим они обнаружили нечто в своей деятельности, чего сами раньше не замечали. “Я не знал, что я это делаю!” — это был обычный комментарий, который мы часто слышали.

Например, один продавец, услышав, как кто-то идёт открывать ему дверь, всегда произносил про себя фразу: “Итак, начинаем представление”. За этим следовали определённые изменения в его фигуре и лице, на котором появлялась широкая и дружелюбная улыбка».

В результате компания, взглянув по-новому на ситуацию, очень подробно рассмотрела те факторы, которые определяли успешность их лучших продавцов, и приняла решение включить в свои программы обучения сотрудников «представителя дикой природы». В качестве бонуса они смогли

также пересмотреть свои критерии отбора нового персонала, чтобы увеличить шансы на долговременный успех.

Вопрос доверия в голландской полиции

♦ Одно из отделений голландской полиции было вынуждено что-то предпринять после проведения анкетирования, которое обнаружило, что персонал очень мало доверяет своим руководителям. После ряда встреч этот факт был определён в качестве основной проблемы.

Каким образом управленцы и руководители команд могли бы изменить свой стиль коммуникации, чтобы восстановить утраченное доверие? В течение пяти сессий, каждая из которых длилась по полдня, участников знакомили с принципами «чистого языка», а также обучали задавать «чистые вопросы» и слушать. Когда эффективность от этой работы стала явной, проект был расширен, и подобное обучение прошли также рядовые сотрудники полиции.

Консультант Аннемиек ван Хелсдинген (Annemiek van Helsdingen) из консультативной компании «Gewoon aan de Slag» (Аммерсфорт, Голландия) рассказала, что они с Уэнди Ньюленд (Wendy Nieuwland) решили применить «чистые» техники, поскольку ядром этой проблемы было «ощущение, что никто меня не слышит». Люди чувствовали, что в них не видят личностей, считая их безликой однородной массой и полагая, что один и тот же подход, если он срабатывает с одним человеком, вполне применим и ко всем остальным.

Она сказала: *«Применяя “чистый подход”, вы не можете не сталкиваться с конкретными особенностями опыта данного человека, что в результате приводит к пониманию его конкретных потребностей. И это не просто инструмент для работы, это очень эффективный инструмент. Участники обучения с удивлением обнаружили, как трудно научиться действительно слушать и сколько энергии для этого требуется».*

Проведённое позже анкетирование персонала показало явный сдвиг в лучшую сторону. Аннемиек рассказывает: *«Самый главный руководитель значительно улучшил свой стиль и коммуникативные навыки, и об этом говорили его сотрудники. То же самое относилось к большей части других руководителей, хотя не ко всем. Но некоторые люди все еще говорили, что ничего не изменилось и никогда не изменится. Однако большинство утверждали, что ощущают положительные изменения, поэтому ни в коем случае не надо отказываться от дальнейшей работы».*

Позже руководитель этой службы отметил, сколь существенно повысился командный дух. Люди начали общаться друг с другом совершенно иначе и по-другому смотреть на определённые нюансы, что стало приводить к заметным отличиям; они также научились гораздо лучше реагировать на те сигналы, которые получали от организаций.

Руководители учатся на «чистых» мотиваторов

♦ Руководители общества, занимающегося проблемами лишнего веса и его контролем, научились использовать принципы «чистого языка», для того чтобы мотивировать своих членов на снижение веса тела. У каждого участника было не больше одной-двух минут для личного общения с руководителем на ежедневной встрече. Поэтому организация хотела найти наиболее быстрый, наиболее эффективный способ влиять на людей.

Используя «чистое» проведение сессий, команда в составе Мэриен Уэй, Фила Сваллоу и Уэнди Салливан (Marian Way, Phil Swallow and Wendy Sullivan) разработала программу «Одноминутная мотивация», которая помогает людям сфокусироваться на том, чего они хотели бы и какие шаги нужно для этого предпринять.

Программа была основана на следующих вопросах:

- *И что бы ты хотел, чтобы произошло?*
- *И что нужно, чтобы это могло произойти?*
- *И можешь ли ты сделать это?*
- *И сделаешь ли ты это?*

Обратите внимание, что последний вопрос не является вопросом «чистого языка».

Этому подходу были обучены 1600 руководителей Общества контроля над весом в Великобритании, и с тех пор он получил широкое распространение во всём мире.

Очищение после конфликта

♦ Мартина Шоддона (Martin Snoddon) из Центра конфликтов, травм и ресурсов в Белфасте приглашали на мероприятие по постконфликтному примирению в некоторых из наиболее горячих точек мира – не только в Северной Ирландии, но также на Балканах, в Израиле, Палестине и других местах.

В Белфасте он использовал «чистый язык» при проведении встречи с озлобленными людьми, которая происходила сразу после жестоких беспорядков в их районе. Мартин рассказывает:

«Изначально вся группа оставалась в этом озлобленном состоянии, но по мере ослабления злобы я смог подвести их к вопросу о том, что они бы хотели, чтобы произошло, и что нужно для того, чтобы это могло произойти.»

Я работал с этой группой в течение шести сессий, и в итоге мы создали вполне жизнеспособный стратегический план.»

Мартин также работал с группами бывших участников боевых действий – как военных (британская армия), так и боевиков (республиканцы и лоялисты).

Вопросы «чистого языка» помогали ему завоевывать доверие, что позволяло безопасно изучать взрывоопасные моменты.

Те процессы, которые Мартин впервые представлял на своих занятиях, привели к примирению как внутри определённых сообществ, так и между сообществами, а также помогли отдельным людям научиться преодолевать свои переживания из прошлого. «Для меня огромным достижением было то, что я сумел помочь людям высказать свои мысли и чувства с помощью «чистого» процесса так, чтобы они смогли получить подтверждение», – рассказывал Мартин.

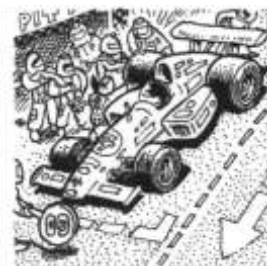
Быстрое создание команды

♦ У «виртуальной команды» менеджеров контактных центров возникли проблемы. Их центры были расположены очень далеко друг от друга географически, но при этом нуждались в чёткой взаимной координации своих усилий. Вместо этого у них начались разногласия, которые становились всё более очевидными, и начало накапливаться раздражение.

Команда собралась вместе на однодневную сессию, которую вела Уэнди. Сначала отдельные члены команды излагали свои собственные предложения о том, какой должна быть идеально функционирующая команда. Один человек хотел, чтобы группа была похожа на команду ремонтников из Формулы-1. Другой – видел в ней команду, которая ставит паруса и отправляется в длительное плавание. Эти метафоры обладали настолько различными свойствами и логикой, что не было ничего удивительного в том, что люди с большим трудом ладили друг с другом. Символы других членов команды тоже отличались друг от друга и были не менее показательными.

Уэнди рассказывает: *«По мере того как я спрашивала каждого участника команды об его символах, остальные кивали и улыбались, то есть команда осознавала и наблюдала то, каким образом люди ежедневно проживают свои метафоры. Например, рабочие встречи у “человека Формулы-1” проходили без всяких перерывов на обед или на чай. Сотрудники должны были работать и концентрироваться на задании столько времени, сколько требовалось для его выполнения. Говорил он очень быстро, поэтому члены его команды часто теряли нить разговора, не в силах уловить сказанное на такой гигантской скорости.»*

Затем группа обучалась навыку улучшения коммуникации с помощью индивидуальных метафор того члена команды, с которым они разговаривали, для того чтобы повлиять на своего коллегу.



Также они физически построили общую модель такой команды, какой хотели бы ее видеть: это была голова с большими ушами, чтобы лучше слушать, большой копной кучерявых волос, которые олицетворяли страсть к жизни, большими глазами, чтобы лучше воспринимать визуальную информацию, и большими

серёжками, которые олицетворяли элемент развлечения. В качестве напоминания об этом мероприятии модель в течение года путешествовала по различным офисам этой команды.

Коммуникация внутри команды сразу же улучшилась, причем ещё до конца дня. Когда члены команды начали лучше понимать то мышление, которое порождало действия коллег, им стало довольно легко интегрировать всё это в своё общение и тем самым учиться влиять на их поведение. Регулярные конфликты и непонимание стали разрешаться проще, что в результате улучшило коммуникацию между центрами и привело к повышению качества обслуживания потребителей.

Прояснение в Уайт-холле

♦ Кен Смит (Ken Smith), бывший руководитель отдела образования и развития Департамента культуры, средств массовой информации и спорта в Уайт-холле (Whitehall), использует свои навыки на работе:

«Один из моих сотрудников со временем пришёл к выводу, что он хотел бы заняться чем-то новым, и желал прояснить вопрос о том, что это могло бы быть. Первую сессию мы провели с использованием НЛП для выявления иерархии его ценностей, и она дала ему набор критериев, в соответствии с которыми он мог анализировать те вакансии, которые ему попадались. Однако у него осталась неуверенность в том, на какой пост подавать заявление, даже если этот пост его интересовал, поэтому он попросил меня проработать с ним эту тему.

Я использовал несколько вопросов «чистого языка», например: “И когда перед тобой стоит новая задача, что это должна быть за задача?”. Он некоторое время размышлял над ответом, говоря при этом: “Извини меня за весь этот бред, потому что я на самом деле разговариваю сам с собой”, – что, конечно, показало мне, что мои вопросы сработали.

Он принял решение не подавать заявление на конкретный пост, рассматривавшийся в тот момент, и, как это обычно бывает в жизни, случился синхронизм – к нему вскоре подошёл другой менеджер и предложил ему вакансию в другой команде, которая была связана с работой, гораздо больше соответствовавшей его ценностям. То, что эта работа ему подходила, также подтверждали и его ответы на вопросы “чистого языка”, и он поступил на эту должность».

Развитие лидерской команды

♦ Команда руководителей, занимавшаяся глобальным бизнесом, столкнулась с огромными трудностями вследствие ухудшения ситуации на рынке. Кроме того, в команде изменился состав, и новые люди никак не могли наладить взаимодействие с ветеранами. В команде господствовала следующая позиция: «Мы делаем всё правильно», однако при этом некоторые отделы работали в ущерб бизнесу в целом. Большая часть команды постоянно ощущала стресс; смех и веселье были редкостью. И менеджмент прекрасно

понимал, что обязан уделить внимание ослаблению стрессового состояния у своих сотрудников.

Джуди и Уэнди разработали план многодневного мероприятия, которое сочетало в себе упражнения по созданию команды и формированию навыков для старшего руководства. Впервые этой команде предстояло тратить так много времени на командообразование.

Людей в группе обучали задавать вопросы «чистого языка» друг другу. Их поразило, насколько лучше они стали мыслить, насколько чаще к ним приходили озарения и насколько легче им удавалось раскрываться друг перед другом, причем в большей степени, чем когда-либо ранее. Один член команды признал, что был просто в ужасе от того, что написал в своей части ежемесячного отчёта совета директоров, но, осознав, что он на самом деле может попросить своих коллег о помощи, этот человек так и сделал. Два других члена команды с радостью взялись ему помочь, предложив взаимовыгодное сотрудничество и обмен навыками. В результате команда осознала, что может повысить свою производительность, согласившись с тем, что не стоит считать кого-то **слабым** только потому, что он обращается **за помощью**, а вместо этого лучше побуждать друг друга высказывать свои желания и потребности.

Улучшенные навыки задавания вопросов и слушания в группе помогли создать атмосферу открытости. В результате они смогли обсудить переживания новых членов команды, которым приходилось немало работать локтями, пробивая брешь в едином фронте, состоящем из ряда ветеранов, которые совместно противодействовали новшествам. Были предложены некоторые решения (пару из них даже немедленно внедрили) как новичками, так и ветеранами, при этом ветераны попросили обратную связь от новичков, и новички научились ее предоставлять.

Поделившись своими метафорами того, какой они хотели бы видеть свою команду, они удивились, насколько быстро им удалось разобраться с тем, что воодушевляло каждого из членов команды, включая самих себя. Обнаружилось, что у них были совершенно противоположные взгляды на то, какой должна быть идеальная команда, но при уважительном отношении к вкладу каждого человека они смогли слушать и задавать вопросы «чистого языка», чтобы понять все эти разные метафоры. Метафоры естественным образом стали «заражать» друг друга, начали формироваться связи между различными метафорами, которые были спонтанно замечены, откомментированы и проявлены.

В ходе этого мероприятия команда научилась понимать, как использовать «чистый язык» и метафоры в повседневном управлении персоналом, чтобы вдохновлять его, а также в диалоге со всей командой или с отдельными ее членами. Проявив метафоры своего персонала, а также выяснив, как лучше понимать персонал и им управлять, члены команды осознали, что они теперь могут проявить метафоры отделов, вместе с которыми работают, и

использовать их при взаимодействии с этими отделами, формируя свою работу так, чтобы это было приемлемо для всех. Например, отделу маркетинга очень хотелось улучшить взаимодействие с техническим отделом. Технический отдел пожелал видеть отдел маркетинга похожим на искусительницу, которая заманивает их к кладу с золотом точно таким же образом, как маркетинг заманивает покупателей. В ответ отдел маркетинга постарался представить свои планы таким образом, чтобы они казались техническому отделу соблазнительными. Тогда технический отдел добровольно предоставил ресурсы для осуществления некоторых изменений в упаковке, которые давным-давно хотел внедрить отдел маркетинга.

Команда, восхищенная возможностями метафор, начала передавать таким образом ключевые сообщения внутри организации, что оказало позитивное воздействие на мотивацию. Метафоры начали спонтанно использовать для генерации видения различных текущих задач команд.

Кроме того, члены команды отлично поняли, как можно использовать «чистый язык» и метафоры в нерабочих ситуациях, и стали с успехом применять свои новые навыки в личной жизни.

Через несколько месяцев, когда команда ещё раз вспомнила свои метафоры, оказалось, что многие индивидуальные метафоры изменились. Большинство сотрудников совершенно явно воспользовались элементами метафор других членов команды, поэтому метафоры стали более похожими. Благодаря этому команда, скорее всего, и стала более скоординированной.

Сотрудники стали, наконец, эффективной командой, которая работала как единый механизм; им уже гораздо легче общаться друг с другом, а на работе чаще раздаются шутки и смех.

Моделирование хорошей клинической практики

♦ Уэнди осуществляла проект для национальной службы здравоохранения, изучающей проблемы общения сотрудников клиники с пациентами. Она обнаружила, что они бессознательно руководствовались определёнными метафорами, поскольку в ходе работы каждый сотрудник клиники спонтанно выдавал свою метафору, касающуюся отношения к пациентам. Один был «хамелеоном» (подстраивался под тот мир, в котором жил пациент), другой проводил бизнес-встречу так, как это принято в Юго-Восточной Азии (когда общаются, занимаются бизнесом, а затем снова общаются).

После беседы с применением нескольких вопросов «чистого языка» сотрудники поняли достаточно быстро, как использовать метафоры для осознания своей собственной жизни на работе. В одном случае это заметно повысило удовлетворенность от работы одного из сотрудников, в другом врач по-новому стал преподавать практические приемы своим ассистентам, которых он обучал навыкам раппорта.

Известно, что хорошее отношение врача к пациенту играет очень важную роль в результатах лечения. Так что есть надежда, что этот подход станет известен далеко за пределами той области, в которой работают эти люди.

«Чистый» коучинг устраивает «бурю» среди высшего руководства

♦ Более 250 руководителей высшего звена одной из четырёх крупнейших международных бухгалтерских фирм PricewaterhouseCoopers (Великобритания) узнали о «чистом языке» как инструменте коучинга на мероприятии, посвящённом планированию развития и установления стандартов. Они это очень хорошо восприняли.

Консультант по образованию и развитию Лоренца Клиффорд (Logenza Clifford) рассказала: *«Это двухдневное мероприятие было достаточно инновационным по своей структуре. В нём принимали участие руководители высшего звена, которые получали большое количество обратной связи во время этого мероприятия, поэтому одним из ключевых факторов успеха был поиск способа оказания помощи менеджерам в усвоении всего этого материала и практическом его применении, чтобы они не утонули в море этой информации.»*

Между оценочными сессиями были кое-где вставлены довольно обрывочные сессии обратной связи, а затем сессии взаимного коучинга, направленные на прояснение смысла той обратной связи, которую они только что получили, и интеграции этой обратной связи с ранее полученной. Это было необходимо для выявления основных тем для проработки.

Мы начали работать, используя модель GROW²⁸ в сессиях взаимного коучинга. Это хорошо известная и полезная модель коучинга, но стало ясно, что она лишь мутила воду в плане процесса оценки, чего нам хотелось избежать, поэтому “чистый подход” великолепно соответствовал этой цели.

Теперь для сессий взаимного коучинга мы снабжаем участников схемой работы, основанной на вопросах “чистого языка”, чтобы они могли очень быстро начать её применять. Это приносит пользу, поскольку мы стараемся поощрять коучинг и взаимный коучинг в общем и целом, предоставляя им модель, которую они могут быстро и легко применить со своими подчиненными или друг с другом, и это весьма обоснованный подход.

И это устроило просто целую бурю! Некоторые люди, которые изначально были настроены весьма скептически, выслушали моё описание метода и мои примеры и согласились попробовать. Часто после окончания сессии они говорили: “Я не понимал, каким образом это может сработать, но теперь, завершив эту сессию, получив этот коучинг, я вижу, что это просто здорово, потому что мне позволили разобраться с моими собственными вещами”».

²⁸ Аббревиатура GROW (Goal, current Reality, Options and Will) — цели, реальность, варианты и желания, см. книгу Джона Уитмора (John Whitmore) «Коучинг высокой эффективности» (Coaching for Performance). М.: МАК, 2005.

Глава 16. Следующие шаги

«Самой основной потребностью человека является потребность понимать и быть понятым. Самый лучший способ понимать людей — это их слушать».

Ральф Николс (Ralph Nichols)

Добро пожаловать в завершение начала пути!

И что бы вы хотели, чтобы произошло теперь?

«Чистый язык» – это необычный способ представления того, каким образом люди мыслят. И мы чувствовали, что он заслуживает прямого и понятного объяснения, которое позволило бы разумным людям применять это на практике в самых различных ситуациях. В этой книге мы предложили лишь краткое введение в эту тему. Есть множество другой информации, которую можно было бы включить в настоящую книгу, поскольку в этой быстро развивающейся области постоянно появляется что-то новое и удивительное.

Если вы хотите поддерживать и развивать свой интерес, мы можем вам кое-что предложить.

Постоянно практикуйтесь

Прорабатывая упражнения в этой книге, вы, вероятно, уже обратились за помощью к друзьям и коллегам, предлагая им побыть в роли «клиентов» для практики. Теперь, когда вы добрались до завершения этой книги, продолжайте практиковаться. Помните, что «чистый язык», кроме сессий один на один, может также применяться:

- по телефону,
- через скайп и другие подобные программы, использующие Интернет,
- на рабочих встречах,
- в обычном разговоре,
- в «коучинговых» беседах с детьми или просто в выслушивании того, как прошёл их день.

И во многих других случаях. Используйте какие-то из этих возможностей каждую неделю, и вы скоро увидите, как будут совершенствоваться ваши навыки. Если вам не хватает партнёров для практики, можете также обратиться на наш форум <http://ability.org.ru/> в разделы, посвященные символическому моделированию, «чистому пространству» и поиску партнеров для работы.

Кроме того, наш форум поможет вам найти единомышленников и энтузиастов для обсуждения всего того, что вы узнали из этой книги. Как и на всех других общественных форумах, конечно, стоит воспринимать все то, что там напишут, достаточно критически.

Проработка протоколов

Многие ведущие знают, что очень полезно записывать и расшифровывать протоколы сессии (с разрешения клиента, конечно) для последующего анализа. Вы можете проработать такой протокол, отмечая следующее.

1. Свои привычки в задавании вопросов.

- Есть ли какие-то вопросы «чистого языка», которые вы не используете?
- Предпочитаете ли вы задавать вопросы о существительных, о глаголах или о прилагательных?
- Тратите ли вы больше времени на исследование метафоры или на концептуальную информацию (в общем гораздо легче и эффективнее работать с метафорами)?
- Задаёте ли вы иногда по ошибке вопросы о проблемах клиента?

2. Соблюдаете ли вы предлагаемый порядок работы и пропорции задаваемых вопросов в сессии.

- Предпочитаете ли вы задавать вопросы «запроса метафоры» о самой метафоре (что может досаждать или озадачивать клиента)?
- Задаёте ли вы достаточное количество вопросов о местоположении?
- Не избегаете ли вы вопросов о необходимых условиях для изменения, пока у человека не проявится достаточно хорошо сформулированная потребность в изменениях?
- Тратите ли вы достаточно времени на вызревание изменений в ландшафте клиента?

3. Категории информации.

- Вспомните все желаемые состояния, которые упоминал клиент, — все ли из них вы обнаружили во время сессии?
- Отметьте все метафоры, которые использовал клиент, подчеркните концептуальные высказывания.
- Вспомните все моменты, когда клиент начинал фокусироваться на проблеме, а вы не заметили этого и не задали вопросы по поводу желаемого состояния.

4. Шаблоны клиента.

- Можете ли вы обнаружить шаблоны, посредством которых общается клиент? Например, он может представлять излишнее количество ненужных деталей или слишком чувствительно относиться к потребностям ведущего, из-за чего довольно трудно переключить его внимание на самого себя.

- Есть ли какие-нибудь шаблоны в отношении содержания сессии? Например, он всегда начинает отвечать на вопрос в тот момент, когда его внимание приковано к проблеме, а потом меняет свою точку зрения и начинает рассматривать желаемое состояние.
- Какие шаблоны вы заметили в поведении клиента?
- Какие слова клиент часто использует?

Читайте, слушайте и смотрите

Если вы владеете английским языком, мы рекомендуем прочитать книгу Джеймса Лоули и Пенни Томпкинс (James Lawley and Penny Tompkins) «Метафоры в уме» (Metaphors in Mind) и посмотреть видео «Странное и сильное ощущение» (A Strange and Strong Sensation). Кроме того, есть довольно много статей, видео и отзывов о «чистом языке», которые доступны в живом журнале Олега Матвеева <http://olegmatveev.livejournal.com> по тэгам «Ясный ум», «СиМ», «Чистый подход», «Чистый язык».

Посещайте (или организуйте) клубные занятия

Одним из наиболее недорогих и приятных способов совершенствования своих навыков является общение с другими энтузиастами с целью попрактиковаться. Это настолько эффективный способ усиления и формирования навыков, что многие, даже самые опытные, ведущие продолжают посещать такие клубные занятия.

Поработав с множеством напарников, вы научитесь взаимодействовать с достаточно широким диапазоном метафорических ландшафтов, с различными способами их описания, понаблюдаете различные шаблоны и различные стили ведения сессии.



С помощью сессий по «чистому языку» вы начнёте осознавать собственные шаблоны. Как мы уже видели, благодаря этому вы научитесь поддерживать «чистоту» в своём подходе и гибкость. И, конечно же, регулярные сессии, в которых вы будете исполнять роль клиента, помогут вам получить максимальную пользу от постоянного личностного развития.

Группы для практических индивидуальных занятий существуют в России в рамках онлайн-проекта «Академия ясного коучинга» Олега Матвеева <http://clearcoaching.ru>. Есть группы, которые проводят очные занятия, работают по телефону или по скайпу или встречаются где-то в Интернете. Для того чтобы организовать свою собственную группу, вам нужны два или большее количество участников, согласованная дата, время и место, реальное или виртуальное. Обычно групповые встречи продолжаются от полутора до двух часов, что позволяет выделить время для знакомства, выполнения каких-то упражнений, работы в парах или тройках, где есть наблюдатель, ведущий и клиент, и обсуждения опыта и полученных уроков.

На форуме <http://ability.org.ru> можно посмотреть описание существующих групп и найти возможных участников для новых групп. Также вы можете найти там координаты практических групп и мест проведения их занятий, которые проводились ранее.

Пройдите базовый тренинг

Конечно, никакая книга не сравнится с прохождением реального тренинга. Получение базового образования в этой области может значительно помочь формированию ваших навыков ведения «чистых» сессий.

- Основные навыки «чистого» ведения сессии на семинарах сопровождаются жизненными примерами, чтобы задействовать все каналы восприятия.
- Вы получите все преимущества, которые даёт неформальная работа в группе с другими энтузиастами, но в более сфокусированном и управляемом контексте.
- У вас будут высококвалифицированный тренер и команда опытных ассистентов, которые с удовольствием предложат вам поддержку, обратную связь и настройку вашего подхода.

Мы будем рады видеть вас на обучающих мероприятиях нашей компании (подробности – на веб-сайте «Академии Ясного Коучинга» <http://clearcoaching.ru>).

Возможно, вы обнаружите, что ваш тренер иначе будет излагать тот материал, который был описан здесь, в этой книге. Помните о том, что «чистый подход» не является какой-то догмой, со всеми вытекающими отсюда последствиями.

Углубленное обучение «чистому подходу»

Использование «чистого языка» в более трудных специализированных ситуациях, в разрешении долговременных хронических проблем личностного развития, в бизнесе и так далее, которые сопротивлялись неоднократным попыткам изменений – всё это может потребовать более глубокого обучения.

Ниже приведены некоторые области, которыми занимается углубленное обучение:

- *Структура изменений и другие подходы к изменениям (Framework for Change and other).*
- *Approaches to Change* — название системы Пенни Томпкинс и Джеймса Лоули. Структура включает в себя модель ПРО (Проблема, Решение, Ожидаемый результат) — способ выявления и перенаправления внимания, когда клиент не сфокусирован на своём желаемом результате. Исследование этих моделей может предоставить вам большую гибкость в плане реагирования на какие-то новые необычные ситуации.
- *Пространство.* Одна из наиболее удивительных «чистых» разработок представляет собой работу с пространством. С такими процессами, как

«чистое» пространство, клиенты исследуют другие точки зрения на свой материал и получают множество новых озарений за довольно короткий период времени.

- *Масштабы и пороги.* Возможно, вы уже обнаружили, что символы в метафорических ландшафтах часто имеют странные масштабы, необычно большие или маленькие по отношению друг к другу или к самому клиенту. Понимание роли масштабов для восприятия человека может перевести ваше «чистое» ведение сессии на новый уровень.

- *Связки и двойные связки, безвыходные ситуации,* которые приводят людей и организации в тупик. «Чистое» моделирование всего этого может дать новые озарения, которые сдвинут ситуацию с мёртвой точки.

- *Самоиллюзии, самоотказ и самообман.* Это часто используемые стратегии, которые временами приводят к гигантским проблемам, блокируя способность человека сформулировать желаемый результат, мешая ему получить доступ к ландшафту желаемого результата, не позволяя ему осознать, какие условия должны быть выполнены для достижения желаемого состояния, или останавливая продвижение и осуществление изменений в реальной жизни. «Чистый подход» помогает проработать с клиентом все эти шаблоны для осознания им своих действий, чтобы можно было преобразовать ситуацию.

Приложение 1. Базовые вопросы «чистого языка»

Развивающие вопросы

- (И) что это за «Х»? (И это «Х» какое?)
- (И) есть ли что-нибудь ещё об «Х»?
- (И) где (именно) находится «Х»?
- (И) есть ли какая-нибудь связь между «Х» и «Y»?
- (И) когда «Х», что происходит с «Y»?
- (И) это «Х», как что?

Вопросы последовательности и источника

- (И) что происходит тогда? или (И) что происходит потом?
- (И) что происходит прямо перед «Х»?
- (И) откуда могло бы появиться «Х»?

Вопросы намерения

- (И) что «Х» хотело бы, чтобы произошло?
- (И) что нужно для того, чтобы «Х» произошло?
- (И) может ли «Х» (произойти)?

Приложение 2. Специализированные вопросы «чистого языка»

Свойства

- (И) есть ли у «Х» размер или форма?
- (И) сколько там этих «Х»?
- (И) есть ли у «Х» какой-либо возраст?
- (И) что это «Х» могло бы носить?

Местоположение

- (И) на каком расстоянии находится [адрес символа]?
- (И) в каком направлении происходит [движение символа]?
- (И) «Х» (находится) внутри или снаружи?
- (И) откуда ты наблюдаешь это «Х»?
- (И) когда твоё внимание там, что находится там?
- (И) на что направлено твоё внимание?

Связи

- (И) эти «Х» и «У» одинаковы или между ними есть какая-то разница?
- (И) Что находится между «Х» и «У»?

Намерение

- (И) что «Х» хотело бы, чтобы произошло?
- (И) был бы «Х» заинтересован в том, чтобы приблизиться к «У»?

Время и последовательность

- (И) что происходит сейчас?
- (И) что только что произошло?
- (И) каким было «Х» перед тем, как оно стало [атрибут «Х»]?

Источник

- (И) что определяет, будет тут «Х» или «У»?

Знание

- (И) как ты знаешь? или (И) как ты узнаешь?

Литература

Бендлер, Ричард. Гриндер, Джон. «Рефрейминг: ориентация личности с помощью речевых стратегий». (Richard Bandler, John Grinder. *Reframing: Neuro-Linguistic Programming and the Transformation of Meaning*, 1982).

Гиббс, Реймонд. «Категоризация и понимание метафор». (Raymond W. Gibbs Jr. *Categorization And Metaphor Understanding. Psychological Review*, 99 (3), 572–577, 1992).

Джонсон, Марк. «Тело в уме». (Mark Johnson. *Body in the Mind*, 1987).

Дилтс, Роберт. Халлбом, Тим. Смит, Сьюзи. «Убеждения». (Robert Dilts, Tim Hallbom, Suzy Smith. *Beliefs*, 1990).

Зальтман, Джеральд. «Как думают покупатели». (Gerald Zaltman. *How Customers Think*, 2003).

Ковексес, Золтан. «Метафоры. Практическое введение». (Zoltan Kovecses. *Metaphor: A Practical Introduction*, 2002).

Лакофф, Джордж. Джонсон, Марк. «Метафоры, которыми мы живём». (George Lakoff, Mark Johnson. *Metaphors We Live By*. London, The University of Chicago Press, 2003).

Лакофф, Джордж. Джонсон, Марк. «Философия во плоти» (George Lakoff, Mark Johnson. *Philosophy In The Flesh*, 1999).

Лоули, Джеймс. Томпкинс, Пенни. «Метафоры в уме: трансформация через символическое моделирование». (James Lawley, Penny Tompkins. *Metaphors in Mind: Transformation Through Symbolic Modelling*, 2000).

Пинк, Дэниэл. «Совершенно новый ум». (Daniel Pink. *A Whole New Mind*, 2006).

Пинкер, Стивен. «Как работает ум». (Steven Pinker. *How the Mind Works*, 1997).

Робертсон, Ян. «Умственная скульптура». (Jan Robertson. *Mind Sculpture*, 2000).

Уилсон, Роберт Антон. «Психология эволюции». (Robert Anton Wilson. *Prometheus Rising*, 1992).

Фоконье, Жиль. Тёрнер, Марк. «Концептуальное смешение и скрытые сложности ума». (Gilles Fauconnier, Mark Turner. *Conceptual Blending and the C Mind's Hidden Complexities*, 2002).

Хайдт, Джонатан. «Гипотеза счастья». (Jonathan Haidt. *Happiness Hypothesis*, 2007).

Эванс, Вивьен. Грин, Мелани. «Когнитивная лингвистика: введение». (Vyvyan Evans, Melanie Green. *Cognitive linguistics: An Introduction*, 2006).

Дистанционный курс по Символическому моделированию

На основе тренингов, проводимых Олегом Матвеевым в Академии Ясного коучинга (см 2 стр. обложки), был разработан дистанционный курс по Символическому моделированию, который уже успешно прошли десятки людей, проживающих в различных уголках нашей страны и за рубежом.

Несомненным преимуществом дистанционных курсов является то, что обучение происходит дома, в привычной обстановке, в удобное для вас время. Учебные материалы скачиваются из Интернета, ссылки для скачивания присылаются по электронной почте вашим личным тренером, который сопровождает вас и помогает вам в течение всего периода обучения на курсе.

Дистанционный курс представляет собой набор коротких видеороликов (видеолекций), каждый видеоролик посвящен какому-то отдельному упражнению, вопросу или теме. Видеолекции рассортированы по разделам и темам в соответствии с программой курса, специально адаптированной под дистанционное обучение. В комплект также входит раздаточный материал, и иногда текстовые дополнения к видео.

В программу курса входит просмотр демосессий и их обсуждение. В программе курса содержится множество практических упражнений, предусмотрены тренировочные сессии по скайпу, результаты которых вы сможете обсудить с тренером. Для общения и обсуждения нюансов техники есть закрытый форум, предназначенный только для участников курса.

В результате прохождения дистанционного курса вы не только освоите Символическое моделирование, но и найдете единомышленников, проживающих в различных городах и странах, а также сможете продолжить практику после завершения курса. По окончании дистанционного курса высылается сертификат.

Записаться на дистанционный курс по Символическому моделированию можно, отправив заявку в свободной форме на электронный адрес Академии ясного коучинга distance@clearcoaching.ru