

Обратная связь - "тайный" язык общения с Миром

Статья опубликована в журнале Вестник НЛП №16.

Авторы: Иван Леонидович Ефимов

Темы, затрагиваемые в статье: Философия НЛП

Что такое системное мышление?

Системное мышление — это особый способ описания окружающего нас мира. Большинство людей не очень хорошо понимают, почему с ними происходят те или иные вещи, почему они не могут решить поставленные задачи, достигнуть каких-то целей. Человек стремится достичь выбранной цели, но по каким-то причинам у него это не получается. Или он достигает цели, но оказывается, что это не то, что ему было нужно. Или он ничего не менял в своей жизни и был уверен, что жизнь его не изменится, однако она вдруг изменилась.

Описание человека и мира по принципу "хочу-делаю" называется линейным мышлением. Линейным, потому что человек концентрируется на чем-то одном, и мир становится как бы сжатым в одну линию. На этой линии человек находится в точке А, хочет дойти до точки Б и знает, чем измерить разницу. Например, человек хочет зарабатывать 5000 долларов в месяц, а сейчас зарабатывает 1000 долларов. Его мышление концентрируется на линии, он находится в точке 1000, хочет прийти в точку 5000 и делает шаги для достижения этой цели по этой прямой. Например, 1500, 2000, 2500, 3000, 3500, 4000, 4500 и, наконец, 5000. И уходит у него на это, скажем, 5 лет.

Чем же это плохо? Бывает, что все получается хорошо. Но может оказаться, что за эти пять лет ушел любимый человек или инфляция

съела все достижения по зарплате. И теперь на эти 5000 долларов нельзя купить и того, что можно было пять лет назад на 1000. Или у него случился инсульт, и он умер через две недели после достижения заветной цели.

Именно в этом недостаток линейного мышления. Человеку кажется, что он идет по линии из точки А в точку Б. Однако при этом он идет не в пустом пространстве, а в окружающем его мире, внутри системы.

Представьте, что вы проснулись в огромном поезде, в котором тысяча вагонов. Вы проснулись в первом вагоне и решили, что Вам нужно идти на юг, а это в конце поезда. Вы проделали огромный путь и, дойдя до самого конца, обнаружили, что находитесь на много километров севернее, чем были. Потому что, пока вы шли на юг внутри поезда, сам поезд с огромной скоростью ехал на север.

Системное мышление позволяет нам учитывать взаимосвязи, движения, процессы, которые происходят в окружающем нас мире. В мире, где мы хотим достичь наших целей. Системное мышление делает этот мир предсказуемым, а иногда и подконтрольным.

"Мир воды"

Самыми базовыми аксиоматическими понятиями в любом знании являются понятия совокупности и элемента. Говоря простыми словами, совокупность — это большая куча, а элемент — это то, из чего это куча состоит. Например, общество — это совокупность людей, нечто, где их много. Элементом общества является отдельный человек.

Следующим этапом введем понятие системы, одновременно вводя еще одно аксиоматическое понятие — понятие связи. Система — это совокупность элементов, связанных между собой. В системе нет элементов, которые не связаны с какими-либо другими. Таким образом, общество — это не просто совокупность людей, а система людей. Каждый человек связан, по крайней мере, с одним другим человеком.

Аксиоматическое понятие связи в данном случае означает, что изменения, происходящие с одним человеком, оказывают некоторое влияние на тех людей, с которыми он связан. Рассматривая далее эту систему, мы, очевидно, обнаружим, что с этими связанными людьми в результате воздействия произойдут изменения. Эти изменения оказывают воздействие на изначальный источник, на человека, который создал этот процесс. Это порождает реакцию, дальнейшие изменения и так далее. То есть воздействие происходит петлями и, начавшись единожды, не останавливается, пока связь не будет полностью разрушена или система не придет в равновесие. То есть о связи в системе можно говорить, как о петле связности.

Давайте проиллюстрируем это. Что бы ни сделал человек, источником какой бы активности он не являлся, он запускает волну. Представьте себе на секунду, что вокруг нас находится не воздух, а вода. И каждое наше движение, каждое наше слово запускает волну. Эта волна доходит до других людей и отражается от них, возвращаясь к нам. И если нам кажется, что наше действие может быть отделено от общей системы, что оно может не иметь последствий для нас, то это заблуждение. Это противоречит базовым аксиомам знания о том, что мы живем в системе.

Любое действие, таким образом, является взаимодействием между нами и чем-либо или кем-либо еще. Любое наше действие не просто оказывает влияние на окружающий мир, а образует петлю связности между нами и тем, на что мы оказываем действие. Такая петля связности остается действующей, пока волнение в ней полностью не исчезнет со временем.

Такое восприятие мира, как "мира воды", называется системным мышлением.

Петли связности

Итак, мы живем в системе, в обществе. Давайте в рамках нашей модели "мира воды" рассмотрим, что же представляет собой современное общество.

Общество имеет около шести тысяч лет только документированной истории. Само по себе оно намного старше. Даже если рассмотреть только последний век существования общества, то из этого легко понять, что мы уже живем в мире, который переполнен волнами. Не мы создали эти волны — мы унаследовали их от предыдущих поколений. И каждая такая волна оказывает на нас действие, и мы растем, действуем и умираем под действием этих волн.

Все, что происходит в рамках мирового устройства, так или иначе уже является результатом действия тех, кто жил ранее. Этот эффект легко иллюстрируется такими выражениями, как "катиться вниз по накатанной", "жить по инерции", "жить в колее". Ощущение малости отдельного человека, по сравнению с миром, в котором он живет, усиливается с каждым годом роста цивилизации.

Рождение новых областей создает нам миниатюрную иллюстрацию общего процесса. Например, компьютерная область знаний. Еще каких-то 30 лет назад любой человек мог написать компьютерную игру, которая прославилась бы на весь мир, например, тетрис. Это сделал один человек. Сейчас же эта область уже реагирует на происходящее, ей управляет огромный раскачанный рынок. Чтобы сделать что-то в этой области, нужно учесть огромное количество уже запущенных волн, существующих петель связности. На создание новых петель способны лишь огромные корпорации с сотнями художников, дизайнеров, программистов и маркетологов.

Такую же аналогию можно увидеть в любой области, просто период этот был много раньше. Например, Циолковский делал свои открытия практически в одиночку в период формирования космонавтики. Теперь же, чтобы хотя бы на шаг выйти из уже созданных петель связности в этой области, необходимо их понять, увидеть их форму, войти в их ритм, прочувствовать всю глубину. И это еще не значит, что созданное нами новое не будет полностью нивелировано уже огромными созданными течениями.

Если бы не было связности мира, в котором мы живем, если бы общество не было системой, мы могли бы не знать очень многих

вещей. И это никак не сказалось бы на нашей жизни. Не связанные с нами вещи не образуют петель связности и не оказывают на нас обратного воздействия. Но когда окружающие явления связаны с нами, наше взаимодействие происходит в форме петель связности. Иногда люди хотят заблуждаться и не видеть этих петель. Это приводит к неожиданным ситуациям в их жизни.

Например, люди могут совершенно не интересоваться вопросами мировой экономики. Однако до поры до времени. А потом начинается паника: что делать с накоплениями, которые таят на глазах? Они думали, что эта часть мира не связана с ними, но таких частей мира нет. Они оказались в громадном течении, "поезде, который уже давно едет на север". В поезде, которого ранее они не видели, не слышали, не чувствовали и теперь не могут понять, что же делать. Эти люди являются участниками петли связности. Они получают огромное количество обратной связи по телевидению, из газет и интернет-изданий, но они не знают, что это все значит.

Возьмем случай распада семьи. Бывает, что муж после развода приходит к психологу, и в процессе беседы выясняется, что он даже не подозревал, что жена ему изменяет. Однако, задавая вопросы, мы вместе обнаруживаем, что последние годы они мало виделись, редко занимались сексом, она часто задерживалась на работе или оставалась у подруг. И на вопрос, не казалось ли ему это несколько подозрительным, муж отвечает: "Я как-то не обращал внимания". А ведь жена просто не могла не создавать странной, новой, искаженной отраженной волны на все обычные бытовые вопросы общения в семье. Ее поведение менялось, и, вспоминая, муж находит очень много признаков, по которым можно было давно понять, что "поезд едет на север".

Бездействие в современном мире совершенно не защищает нас от огромных, уже существующих течений. Мужчина может родиться, ничего не делать, жить нормально. И вдруг в 18 лет к нему в дверь постучат и пригласят пройти в армию. И там ему не позволят "сидеть на печи". Эта петля связности была создана не им, но он уже родился в ней.

Человек живет в деревне и решает в какой-то момент, что будет делать стулья и продавать их. И все у него хорошо, и доход идет, пока к нему не приходят какие-то странные люди и не говорят, что они налоговая полиция. И что он, родившись в государстве, оказывается, уже так много всего должен, согласно законодательству. Хотя не он его писал и даже не знал о нем. Самое удивительное, что в этом же законодательстве написано, что его незнание не освобождает его от ответственности.

Что же следует из этого? Как же нам организовывать свою жизнь, если мы родились в конкретной стране, законы которой уже написаны за нас? Традиции которой сформированы, привычки привиты, научные открытия совершены? Ответ заключается именно в том, что ключ жизни в обществе на данном этапе его развития — в исследовании уже существующих больших петель связности. Но как это делать?

Исследование петель связности

Каждое наше действие создает новую петлю связности. Маленький, возможно, недолговременный ручеек внутри большого неосознаваемого нами течения, и все же он возникает. Чтобы понимать системное устройство мира, человеку, после совершения некоторого действия, нужно видеть, слышать, чувствовать и понимать обратную связь. Обратная связь подобна отраженной волне. В "мире воды" мы совершаем движение рукой и замираем. Мы улавливаем, через какое время и какая волна придет к нам в ответ, отразившись от той части мира, которая ближе всего к нам. А позже мы можем уловить, какова отраженная волна, пришедшая дальней от нас части мира.

"Движение" и "замирание" — две метафоры, два базовых способа исследования системы. Движение, чтобы создавать небольшие волны, и замирание, чтобы улавливать отраженные волны. Анализируя то, что они приносят с собой, мы сможем понимать большую систему, в которой находимся.

В нашей метафоре человек, идущий в поезде, вместо того, чтобы столь упорно продвигаться в конец поезда, мог бы остановиться и замереть. Он бы почувствовал, что поезд не стоит на месте, что он движется. И

взглянув в окно, смог бы понять, что движется он с огромной скоростью и что идти в противоположную сторону, как минимум, бесполезно. Мир вокруг него стал бы более предсказуемым. А при некоторых знаниях о том, как устроен поезд, и умении договариваться с людьми, возможно, и управляемым.

Итак, две принципиальных возможности исследования петель связности в нашей жизни, делающих наше мышление системным, это "движение" и "замирание". Что же эти возможности представляют собой в нашей конкретной жизни?

Вопросы

Вопрос о "правильном" создании малых петель связности, для исследования больших петель связности очень многогранен. Поскольку любое наше действие порождает новую волну, новую петлю связности, вряд ли существуют однозначные утверждения о том, какие из них наиболее эффективные для исследования. Мы остановимся на двух инструментах создания петель связности: "вопросы" и "пробы".

Человек — уникальное существо на планете Земля, которое обладает речью. А тот уникальный и доступнейший инструмент, который позволяет нам создавать маленькие петли связности и получать отраженную волну, обратную связь — это вопросы. Просто вопросы. Когда я впервые начал за этим следить в разговорах, то был поражен, как мало люди задают вопросов. Как много они готовы рассказывать, в том числе и о себе. А иногда людям только кажется, что они разговаривают друг с другом. Зачастую это два или больше параллельных монолога, в котором каждого из участников не интересует то, что говорит другой. И он просто ждет момента, когда сможет начать рассказывать дальше сам.

Я видел ситуацию, когда среди коллег по работе был кто-то, кто всем не нравился. Этот человек, приходя на работу, сразу начинал рассказывать о себе. Причем очень много, и не зависимо от того,

слушает его кто-то или нет. И при этом свое нежелание его слушать даже никто скрывал. Однако человек игнорировал это, не хотел замечать более или менее явной обратной связи. И он никогда не задавал вопросов, почему все разбегаются, когда он приходит.

Ситуации в семье бывают просто неподражаемы. Я знаю ситуацию, где сын, учащийся института, не сдал сессию, вылетел. Однако он боялся расстроить родителей и не говорил им об этом. Целый год он уходил из дома и возвращался, как будто он ходит в институт. Родители иногда задавали вопрос: "Как сессия, все нормально?" При этом они продолжали заниматься своим делом и не смотрели в его сторону. Через год они были очень сильно удивлены, у них был шок. А ведь всего несколько наводящих вопросов, и внимательное наблюдение за любимым сыном избавили бы и его от мучений, и родителей от такой неожиданности.

Это случаи реальные, и на их основе мы можем видеть аналогичные ситуации в кино. Например, сцены, когда один человек решился, наконец, рассказать что-то важное своему другу и назначает встречу. Однако при встрече их разговор идет совершенно не так. Его друг даже не дает ему начать рассказ. Друг не задает ему вопросы о причине встречи. Он даже не оставляет хотя бы паузы для озвучивания важного сообщения. Часто мы видим, какие сложные и странные, а иногда трагические повороты сюжета происходят из-за таких недоразумений.

Вопросы в общении — это ключ к получению обратной связи. И вопросы эти не одинаковые.

Вопросы, на которые можно ответить "да" или "нет" называются бинарными. Они создают самые маленькие петли связности, тоненькие ручейки, легкие всплески, маленькие волны. Отраженную волну от их действия можно и не заметить.

Вопросы, которые создают уже более крупные, глубокие петли связности — это открытые вопросы. Их легко узнать, и их очень редко

люди используют в разговоре. Открытые вопросы начинаются с вопросительных слов. Причем они тоже бывают различной силы. Это могут быть простые вопросы, требующие большего ответа, чем да или нет, но тоже краткого: "Когда?", "Где?", "Сколько?", "Кто?", "Что?" и т.д.

Есть же вопросы, которые создают уже довольно большие волны, образующие сложные петли связности, наполненные мыслями и чувствами человека. Например, это вопросы "Как?", "Почему?", "Зачем?". Задавая такой вопрос, Вы можете услышать очень много интересного, если, конечно, человек захочет дать Вам ответ.

Так или иначе, добавив в свое общение с другими людьми большие и маленькие вопросы, Вы получите много обратной связи от них, о больших системах — о тех, о которых Вы будете спрашивать.

Пробы

Другим инструментом являются пробы. В каком-то смысле этот инструмент дополняет наш инструментарий там, где вопросы не применимы. Эта область, где вопросы задавать не кому, или же на них не отвечают по каким-то причинам, или ответы ничего не дают.

Часто люди допускают, что знают мир очень хорошо. И поэтому делать что-либо не имеет смысла. Иногда такое знание кажется верным, но наш мир — это "мир воды", мир волн. Он не статичен, а постоянно меняется, и наши знания о нем устаревают каждую секунду. Наши знания похожи на фотографии: как бы мало времени не прошло с момента вспышки, они уже устарели, мир уже изменился.

Когда человеку может понадобиться такой инструмент, как проба? Например, мы обладаем некоторым знанием, и, исходя из него, некоторое действие не приведет к нужным нам результатам. Однако мы точно этого не знаем, и есть также шансы, что мы ошибаемся. И именно здесь нам на помощь приходит инструмент "проба".

Мы заранее выбираем действие, которое не приведет к сильным искажениям окружающей нас части мира. И это должно быть действие, которое не стоит нам слишком дорого. Такое действие — это проба. Получив обратную связь, мы уже можем опираться не только

на наши знания, но и на конкретные, только что полученные результаты.

В пробе важно понять, что наши затраты должны быть малы. Например, человек хочет научиться играть на фортепьяно, однако мало что об этом знает и плюс уверен, что у него не получится. Он так думает о мире, но он может ошибаться: ситуация для того, чтобы попробовать. Для этого не стоит бросать все свои дела и идти поступать в консерваторию, где ему придется учиться 15 лет. Если его прогнозы были верны, затраты будут большими (все брошенные дела), а результат — нулевым.

Для исследования такой ситуации можно было бы создать меньшую петлю связности, скажем, пойти на курсы по обучению игре на фортепьяно к частному преподавателю. В этом случае в результате небольших финансовых затрат человек получает приобретение в форме быстрой, ясной обратной связи от результатов.

Человек знает, что бизнес организовать очень сложно, что для этого нужно очень много знаний и умений. Эти убеждения останавливают его, но он может ошибаться: ситуация для того, чтобы попробовать. Если он решится и бросит работу, семью, вложит все свои деньги в организацию дела — это не проба. Возможно, его знания о мире были верны, и он останется без всего. Затраты слишком велики.

Пробой в данном случае была бы организация такого небольшого дела, в котором он не потерял бы много денег, даже если оно полностью прогорело бы. Открытие небольшой фирмы с очень маленьким штатом сотрудников, которые работают больше на энтузиазме, чем за деньги... Это действие позволило бы ему понять, действительно ли все так непроходимо, как он думал ранее, или же в этой системе есть пути движения.

Проба — это очень эффективный инструмент для создания небольших петель связности, для получения обратной связи. В пробе важно, что затраты несравнимо малы по сравнению с имеющимися у Вас ресурсами.

Мир воды

Итак, мы привели в пример два инструмента для создания "движения" — это вопросы и пробы. Они обязательно приведут к получению нами обратной связи, и теперь важно не забыть о "замирании". Никакое количество обратной связи не принесет нам пользу, если мы не увидим, не услышим, не почувствуем и не поймем ее.

Замирание после применения инструмента создания петли связности. Мы задали вопрос — дождемся ответа. Если человек молчит — это тоже ответ. Это наша обратная связь, отраженная волна, созданная нашим вопросом. Давайте посмотрим на нее, послушаем ее тишину, почувствуем ее глубину, тепло или холод. Подумаем, что она значит. Только после того, как мы проживем эту обратную связь, имеет смысл задавать другой вопрос или давать свой комментарий. Иначе мы просто пропустим те знания, которые она нам принесла. Мы сделали какое-то действие, попробовали что-то. Не будем торопиться, дадим времени немного пройти. Посмотрим, что произошло в связи с нашим действием? Что изменилось, какова реакция окружающего нас мира?

Паузы в разговоре. Молчание — это часть "замирания". Без него мы не даем себе времени уловить обратную связь от мира, которая часто очевидна.

Если мы в чем-то не уверены — спросим. Если мы в чем-то не уверены — попробуем. Мы получим ответ, почувствуем, поймем. Мир будет становиться все более понятным для нас, предсказуемым и в некоторой степени управляемым.

И помните, что наши знания о мире — это только фотография. Сейчас я напишу последнее слово в этой статье, и уже через секунду буду думать немного иначе.

