

Клиентно - ориентированное моделирование в коучинге.

Статья опубликована в журнале Вестник НЛП №21.

Авторы: Александр Анатольевич Тузов

Темы, затрагиваемые в статье: НЛП в бизнесе, Обучение

Маленький мальчик спрашивает электрика:

- Дядя, а что такое электричество?

- Понятия не имею, сынок. Но я могу сделать так, что оно будет давать тебе свет.

Энтони де Милло «Молитва Лягушки»

Клиентно - ориентированное моделирование(КОМ) — это ещё одна попытка создания эффективной системы, объединяющей модели и техники нейро-лингвистического программирования (НЛП) с недирективным коучингом — процессом консультирования, набирающего всё большую популярность у нас в стране.

Недирективный коучинг

Под процессом недирективного коучинга обычно понимается помощь клиенту в улучшении количественных или качественных характеристик деятельности посредством осознания клиентом того, каким образом он использует специфические знания и умения. Коучинг помогает расширить границы карты клиента и найти новые оригинальные решения поставленных задач. В основе недирективного коучинга лежит две модели: *Внутренняя игра* и *GROW*.

Более тридцати лет назад Тимоти Голви, работая тренером по теннису, обратил внимание на типичные ошибки во взаимодействии игрока и тренера и сформулировал основные принципы *Внутренней*

игры, которые впервые были представлены миру в его книге «Внутренняя игра в теннис». С тех пор Внутренняя игра выдержала проверку временем и в настоящее время успешно применяется в самых разнообразных областях. *Внутренняя игра* — это жизнеспособная альтернатива традиционным командно-административным методам, которые сейчас применяются как само собой разумеющееся и работе, и в спорте.

В основе *Внутренней игры* лежит идея о двух частях своего «Я», где «Я 1» — внутренний голос, подающий команды и высказывающий оценку. Это внутренний голос значимых для нас людей, учителей и прочих авторитетов. «Я 1» характеризуется напряжением, страхом, сомнением и излишним старанием. «Я 2» — целостное человеческое существо со всем его потенциалом и способностями. Оно характеризуется свободной концентрацией, радостью и доверием. «Я 1» стремится контролировать «Я 2» и не доверяет ему.

Когда интервенция, исходящая от «Я 1», полностью ликвидирована, человек переходит в состояние «Я 2» — неоценочное осознание, которое часто называют «поток». Именно в состоянии «потока» собственно и начинается *Внутренняя игра*.

Для перехода в состояние «потока» нужно выбрать и сфокусировать внимание клиента на критической переменной (внутренней стратегии или внешнем процессе), которая должна быть интересна для клиента и за которым возможно отстранённое наблюдение. Неоценочное осознание, возникающее в это время, позволяет внести необходимые изменения в ключевые стратегии самим клиентом максимально эффективным и естественным образом.

Традиционные методики обучения сосредоточены на поведении, т.е. на ответной реакции клиента, в то время как какого-либо обращения к главной проблеме — искажённому восприятию — не происходит. Именно восприятие критических переменных как угрозы вызывает многочисленные ошибки в поведении клиента. Устранение угрозы путём неоценочного наблюдения за фактом открывает широкие возможности для достижения поставленных целей.

Подход *Внутренней игры* основан на принципах, которые можно обозначить тремя словами: осознание, доверие и выбор. Если немного развернуть эти принципы, они будут выглядеть так:

1. Неоценочное осознание имеет целительную силу
2. Необходимо доверять «Я 2» (своему собственному и своего клиента).
3. Право первого выбора в обучении должно быть предоставлено клиенту.

Литература

- [1]. У. Тимоти Голви – Работа как внутренняя игра: Фокус, обучение, удовольствие и мобильность на рабочем месте. - М.: Альбина Бизнес Букс, 2005. – 252 с.
- [2]. Джон Уитмор – Коучинг высокой эффективности.- М.: Международная академия корпоративного управления и бизнеса. 2005. – 168 с.
- [3]. Майлз Дауни – Эффективный коучинг. - М.: Издательство «Добрая книга». 2005. – 288 с.
- [4]. Роберт Дистс – Моделирование с помощью НЛП. – СПб.: Питер. 2000. – 288с.

Внутренняя игра в основном сконцентрирована на логическом уровне «Способностей». Только начав процесс сокращения вмешательства «Я 1» в себе и своих клиентах, можно надеяться на доступ к большому числу скрытых способностей «Я 2» и на их развитие. Это понимание можно выразить простой формулой, которая определяет *Внутреннюю игру*:

Результативность = потенциал - вмешательство

Цель *Внутренней игры* — уменьшить любое вмешательство в раскрытие и воплощение полного потенциала. Цель *Внешней игры* — преодолеть внешние препятствия к достижению внешней цели. Понятно, что обе игры взаимосвязаны. Для эффективного планирования и действий во *Внешней игре* была создана модель GROW.

Модель *GROW* создана Джоном Уитмором как модель эффективных вопросов и является наиболее распространённым способом структурирования беседы в коучинге. Обычно вопросы задают, чтобы получить информацию. Однако в данном случае информация имеет второстепенное значение. Полученные ответы часто задают направление последующих вопросов, позволяя в то же время контролировать, следует ли клиент выбранному пути, который совпадает с целями коучинга. Как правило, это открытые вопросы, требующие описательных ответов, а не осуждения, поэтому риск впасть в самокритику или нанести ущерб самолюбию клиента отсутствует. Открытые вопросы способствуют осознанию и как следствие ответственности у клиента. Важно, чтобы вопросы отвечали интересам клиента, следуя за ходом его мыслей.

Аббревиатура *GROW* означает ключевые точки, через которые стоит провести клиента:

Goal — расстановка целей, определение целей на короткий и длительный срок.

Reality — обследование текущей ситуации на реальность.

Options — определение списка возможностей и стратегии плана действий.

Will — намерения: что, когда, кем и ради чего будет делаться.

Модель *GROW* — это нелинейная структура сессий, сконцентрированных в основном на логическом уровне «Поведения».

Используя модель структуры субъективного опыта, известную в НЛП как модель «Мерседес», представленную на *рисунке 1*, можно отнести состояние «Потока» и неоценочного осознания к области «Состояний и Эмоций», *Внутреннюю игру* — к области «Стратегий», а модель *GROW* и *Внешнюю игру* — к области «Поведения». На представленном рисунке можно чётко проследить, как представленные выше модели взаимодействуют в рабочем поле НЛП. Используя модель *GROW*, мы выявляем критически важные переменные, фокусируя внимание на одной из них. Мы вводим клиента в состояние «Потока», после чего включаются естественные процессы коррекции внутренних стратегий,

и как результат мы получаем новое поведение. Как видно из рисунка, изменение происходит естественным и самым эффективным для клиента образом.

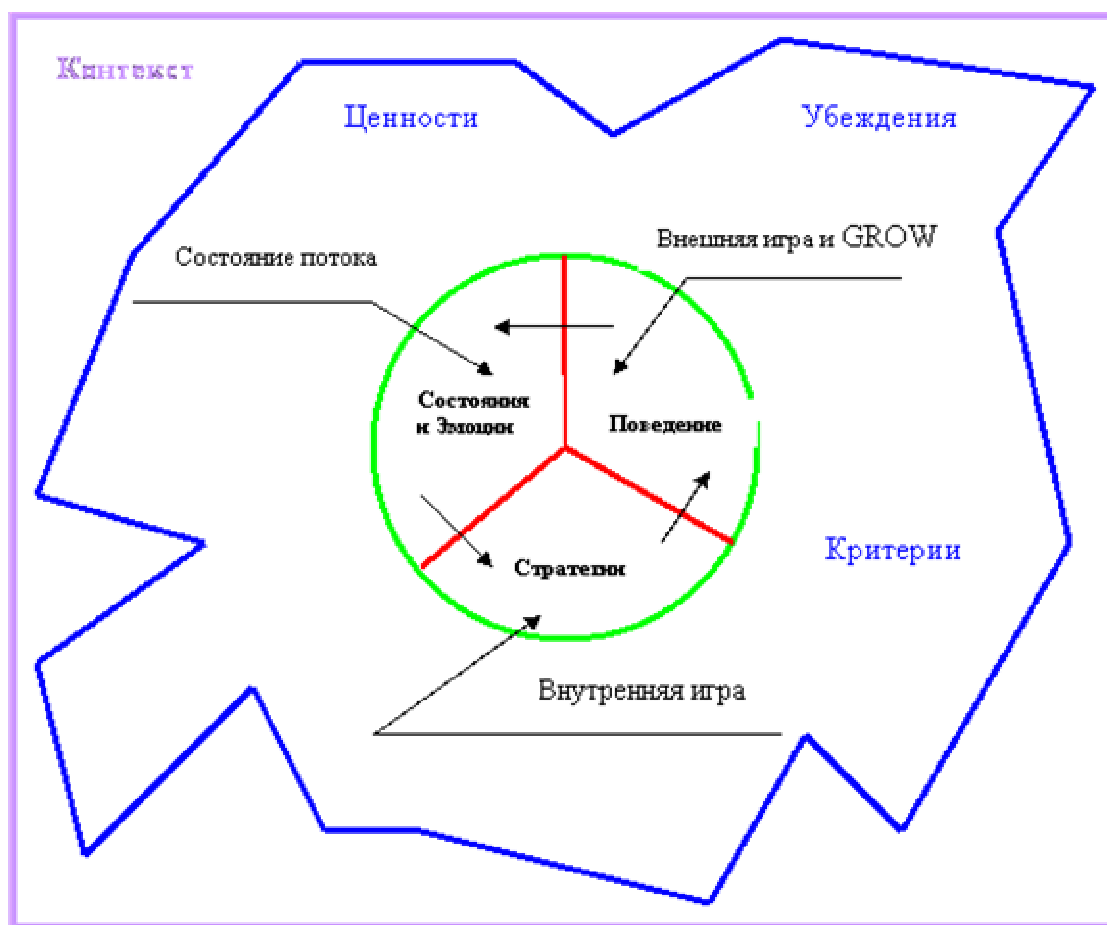


Рисунок 1

Моделирование в НЛП

Моделирование в НЛП подразумевает выявление психических стратегий (нейро) данного человека путём анализа его речевых паттернов (лингвистическое) и невербальных реакций. Из результатов подобного анализа складываются пошаговые стратегии и приёмы (программирование), которые могут быть использованы для передачи данного навыка другим людям, а также для применения его в других контекстах. Моделирование является основой и сердцем НЛП. Именно моделирование постоянно вносит в НЛП живую струю новых идей и техник, что позволяет нейро-лингвистическому программированию постоянно расширять границы своего применения.

Задача моделирования в НЛП заключается не в том, чтобы найти единственное правильное или истинное описание процесса мышления того или иного человека, а в том, чтобы составить ментальную карту, которая обеспечила бы практическое применение смоделированной стратегии. Важно, чтобы созданная ментальная карта позволила нам действовать наиболее эффективно. Точность или реальность карты уступает по значимости её полезности.

В настоящий момент к основным стратегиям базового моделирования можно отнести явное и неявное моделирование, а также микро- и макро-моделирование. Неявное, скрытое моделирование включает в себя прохождение через опыт. Моделирующий движется во второй позиции с моделью, чтобы описать субъективные переживания модели. Находясь во второй позиции, моделирующий использует свою личную интуицию. Неявное моделирование в основном происходит на логическом уровне «Поведение» Явное моделирование включает в себя более познающий, аналитический подход. Моделирующий наблюдает из третьей позиции и описывает видимую структуру субъективного опыта модели.

Существует много подходов к моделированию, но в рамках данной статьи нам интересно познакомиться с подходом, предложенным Дэвидом Гордоном на тренинге «Новые подходы к моделированию», прошедшему в Москве 6 – 11 июня 2001 года. Этот подход, названный «Порядок на основе опыта» и представленный на *рисунке 2*, позволяет внести некоторый порядок в процесс моделирования и помогает выявить важную информацию, которую в дальнейшем можно будет использовать. Подход Дэвида Гордона позволяет получить информацию практически обо всей системе под названием «Человек в целом». И только когда есть информация обо всей системе, можно

определить, что является в ней по-настоящему важным.

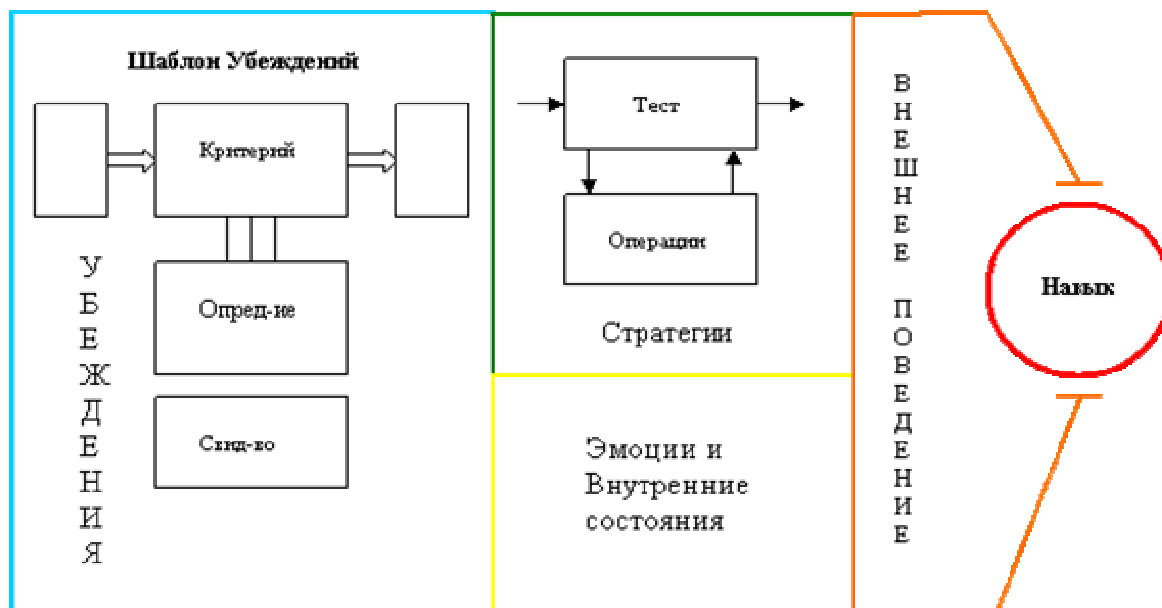


Рисунок 2

Поле клиентно-ориентированного моделирования.

Для применение НЛП-моделирования в коучинге нужно обратить внимание на несколько ключевых особенностей. Первая особенность, которая отличает КОМ от классического НЛП-моделирования, заключается в том, что начальная цель КОМ направлена на описание проблемного пространства в точке «R» модели GROW и выявление важной информации, способной ключевым образом изменить состояние системы. В НЛП-моделировании основной задачей является выявление полезных стратегий для дальнейшего их использования другими людьми. Второй особенностью является сам процесс моделирования, во время которого основной задачей является создание для клиента своеобразного *Метазеркала*, с помощью которого клиент может осознать имеющиеся у него проблемы и взять ответственность по их решению. В данном случае коучу не нужно, а скорее экологически вредно использовать полученную модель на себе, в отличие от НЛП-моделирования, где использование полученной модели моделирующим на себе делает модель более точной и полезной для дальнейшего применения.

Поле КОМ в коучинге занимает три точки модели GROW, которые выделены на *рисунке 3* красным, жёлтым и зелёным цветами. В точке *Reality* коуч создаёт модель текущей реальности клиента. На основе

этой модели создаётся *Метазеркало* проблемного пространства. В точке *Options* выявляются возможности максимально эффективного и комфортного проведения изменений, определяются ресурсы для дальнейшей работы. В точке *Will* проводится работа по интеграции выбранных изменений и выполняется подстройка к будущему. В этой точке клиент берёт ответственность за достижение результатов коучинга на себя.

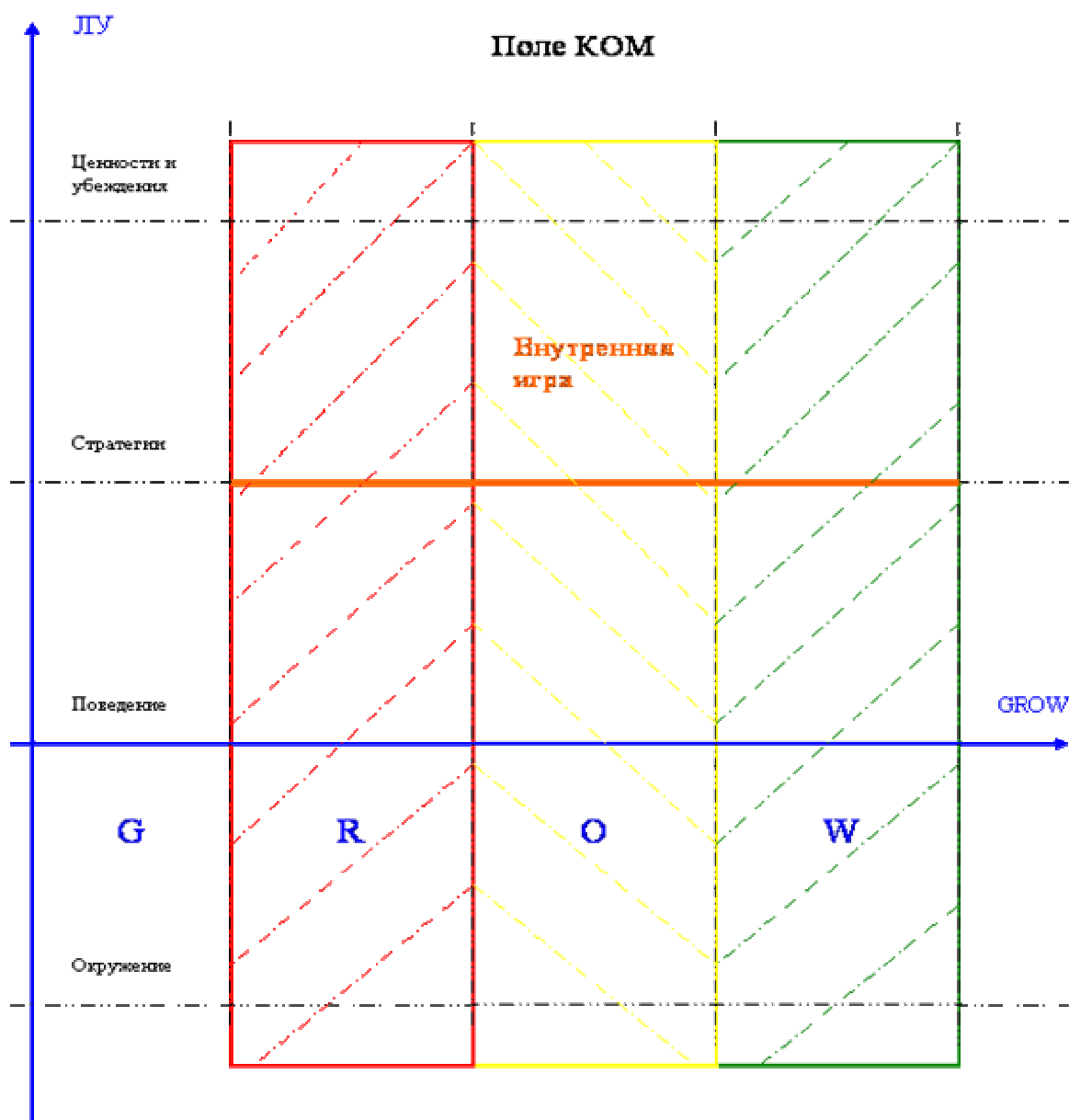


Рисунок 3

Для целей КОМ в настоящий момент предлагается использовать подход к моделированию, предложенный Дэвидом Гордоном и приведённый выше. В дальнейшем с наработкой опыта практического

использования предложенной модели предполагается разработка специального подхода к моделированию, ориентированного для применения в коучинге.

Заключение

Данная модель КОМ была разработана в рамках сертифицированной тренинговой программы «Сопровождение в стиле Коучинг», прошедшей в период весны – лета 2006 года в Санкт-Петербургском Центре НЛП(<http://www.nlpcenter.spb.ru/>). Практическое использование представленной модели планируется в Тренинг-центре АльфаЛидер(<http://www.alfaleader.ru/>). Автор статьи надеется на качественную обратную связь от заинтересованных лиц в целях дальнейшего улучшения и расширения предложенной модели.