

Магия обратной связи I

Статья опубликована в журнале Вестник НЛП №30.

Авторы: Майкл Холл

Темы, затрагиваемые в статье: Техники НЛП

С начала приключения, которое мы называем «НЛП», выдвинутая модель коммуникации явилась настолько системной, что она фактически предоставила нам людям способ думать об обмене сообщениями так: «нет неудачи, есть только обратная связь». Это невероятное изменение парадигмы возникло из теории систем, кибернетики, общей семантики и т.д. Соответственно, основатели встроили в модель коммуникации посылку, что мы никогда, совсем никогда не терпим неудачу при отправлении и получении сообщений (например, общаясь), мы только получаем сообщения и ответы. Фактически мы только и всегда получаем ответы. В этом мы всегда успешны! Не удивительно ли это? Мы успешны в получении ответа, даже если ответ не ожидается или не требуется. На языке систем обратная связь — это просто данные, информация, и сигнализирует о том, что работает, а что не работает.

Следовательно, у любой системы, открытой для обратной связи, есть способ ускорить обучение, развитие и результат. Это верно как для человеческих, так и нечеловеческих систем, живых и неживых систем. Если мы рассматриваем обратную связь просто как информацию, мы на световые годы опережаем тех, кто занят обучающим подходом проб и ошибок в Школе Жестких Ударов (School of Hard Knocks).

Почему? Из-за усовершенствующего эффекта обратной связи. Посредством получения сенсорно-обоснованных данных о том, как мы (продвигаемся), особенно тогда, когда мы делаем нечто, мы в состоянии усовершенствовать наши навыки и результат. Мы можем адаптировать и настроить нашу часть обмена.

В метакоучинге мы используем зеркало, чтобы проиллюстрировать силу и природу обратной связи. В конце концов, кто не пользуется зеркалом каждое утро, готовясь к выходу и встрече с миром? Все мы выравниваемся и ставим себя или, по крайней мере, наши лица перед зеркалом, чтобы увидеть свое

текущее состояние и использовать его для того, чтобы внести изменения. Чистое зеркало в яркой и хорошо освещенной комнате предлагает сенсорно-обоснованную обратную связь без суждения, предубеждения или оценки. Оно просто представляет факты. Оно, скорее, отражает то, что там есть, чем то, что мы бы хотели, чтобы там было! Что мы делаем с фактами... Что ж, это уже аспект получения обратной связи.

Для нас, людей, глаза и присутствие других людей предлагают зеркало. Как мы видим себя самих, свою личность, свои силу и слабости в межличностных отношениях? Разве не через отражение, которое нам дают другие? Старая еврейская поговорка говорит об этом, используя в качестве зеркала метафору тихого пруда: «Как в воде лицо отвечает лицу, так и разум человека отражает человека».

Конечно, здесь проблема состоит в том, что мы, люди, не являемся чистыми зеркалами с ярким освещением. Часто то, что мы отражаем другим, больше походит на зал кривых зеркал на ярмарке с аттракционами или в цирке. Наше отражение кривое и искаженное. То, что мы отражаем, больше говорит о нас самих, чем о человеке, который пристально смотрит нам в глаза, сердце и разум. Почему это так? Что вызывает это? Прежде всего, наши внутренние конфликты и неуверенность. Мы отражаем в соответствии с тем состоянием, в котором мы находимся. Мы отражаем из фреймов убеждений, ожиданий, намерений, истории и т.д., которые управляют нашей Матрицей. Именно поэтому сильное эмоциональное состояние любого рода создает искажения. Страх, гнев, печаль, вина, фрустрация, нехватка, небезопасность и даже любовь, радость, игривость, оптимизм — все эти состояния искажают действительность.

Неудивительно, что мы вечно стремимся отойти от всех наших состояний и просто наблюдать, просто засвидетельствовать это, чем бы оно ни было. Наряду с тем, что мы никогда не можем быть объективными, как физическое зеркало, мы можем научиться развивать навык «потери разума и обращения к своим ощущениям» для того, чтобы мы могли больше присутствовать в принятии, осознании и объективном видении. Это сила и магия нахождения в состоянии сенсорной информированности и способности сенсорно-обоснованно общаться.

Мы переходим на оценочный уровень осознания для того, чтобы делать выводы, строить убеждения, принимать решения, обозначать намерения и создавать метауровневые фреймы. Именно этот оценочный уровень предохраняет нас от того, чтобы мы видели мир и других, и даже самих себя тогда, когда мы действительно отделены от всех наших фреймов, внутренней личной реальности, образов и т.д. Оценочный уровень делает нас принципиально слепыми, таким образом, препятствуя тому, чтобы мы смотрели на жестокие факты...

Что нужно для того, чтобы приостановить все наши значения, оценки и суждения? Требуется большая внутренняя сила, и нужно много личной уверенности, чувства собственного достоинства, принятия, готовность приостановить оценку и много мастерства и практики. Для того чтобы облегчить это, мы разработали процесс — модель и процесс Эталонного тестирования. Устанавливая критерии, согласованные с сенсорно-обоснованным поведением, для различных нематериальных навыков, понятий и принципов, мы создали эмпирически обоснованный набор мер. Эти метрики дают нам возможность остаться в сенсорном осознании и в рамках сенсорного языка, давая свои оценки. Это не безупречно, но это — большой шаг вперед.

Вместе с сенсорно-обоснованным и ориентированным на практику набором метрик для оперирования понятиями, мы облегчаем тренировку навыков и переход наших умений на следующий уровень. И мы это делаем, не навязывая наши собственные ценности, убеждения и программы другим. Это также позволяет нам помогать другим, желающим дать «обратную связь», но не знаящим, как отделить свои суждения от сенсорно-обоснованных данных, на которые они реагируют.

Недавно несколько человек давали мне обратную связь о моем стиле лидерства в конфликтных ситуациях. Некоторые продемонстрировали мастерство в том, что смогли предложить сенсорно-обоснованную обратную связь из состояния беспристрастности, «просто свидетельствуя», и отразить то, что они видели и слышали на первичном уровне; другие — нет. Они предложили искаженные, темные и замысловатые суждения и оценки. Я был вынужден помочь им отделить «их материал» от сенсорно-обоснованных данных для того, чтобы узнать, какая ценность была в их комментариях, если таковая вообще была.

Было три человека из первой группы. Каждый подошел ко мне и спросил, хочу ли я получить обратную связь. Я сказал: «Конечно». У каждого заняло время, чтобы обозначить рамку, идентифицировать, что, когда, где, с кем и конкретный контекст. Затем каждый сенсорно обозначил, что, как он видел. Я делал и затем спросил: «Является ли это моим видением?» Есть одна забавная вещь относительно зеркал, чистых и ясных зеркал — «правда», которую они предлагают, работает лучше всего, когда она отражена без некого намерения или скрытого мотива.

Один человек сказал: «Я заметил, что Вы усилили громкость своего голоса настолько, что это было, наверное, в два раза больше, чем ваша обычная громкость. И в Ваших голосовых связках было напряжение, так что это звучало напряженно, и Вы не делали паузу для ответа. Как это было для Вас?»

Он был прав, и я сказал так: «Да, это верно. Я был очень расстроен и как раз на грани того, чтобы рассердиться».

«Как Вы думаете, расстройство, превращающееся в гнев, было уместно? Было ли это подходящим состоянием для данного контекста?»

«Да, я думаю так. Я был действительно раздражен в связи с некоторой крайней некомпетентностью в кое-чьей работе».

«Таким способом чья-то некомпетентность нажимает на Ваши кнопки и вызывает у Вас расстройство и гнев?.. Вы действительно думаете, что человек некомпетентен? И если так, то что Вы ожидаете от некомпетентного?»

Делая глубокий вдох, я понял, что в своем разуме я установил фрейм, не позволяющий некомпетентность другого человека, и что «нетерпимость к некомпетентности» является ценностью, которая почувствовала себя нарушенной. «Вы правы. Я ожидал что-то другое, а не некомпетентность от кого-то явно некомпетентного! Это хорошая обратная связь. Я фиксирую это и произведу коррекцию в своих мыслительных фреймах, давая себе разрешение терпеть некомпетентность, даже некомпетентность, которая сталкивается с тем, что я делаю».

Позже, приспособившись к некомпетентности (!), я оказался снова не только сердитым, но и действительно злым. Триггером на сей раз было следующее: «говорить одно и делать другое» и создавать вид целостности, обманывая доверие и предавая отношения. Моим коучем в тот день был хороший специалист по нейро-семантике, и он напомнил мне, что у меня «просто было серьезное изменение моего соотношения карты/территории». Ах да, «использование моих собственных штучек на мне» — уловка! Хорошо, это сработало. После еще нескольких (на самом деле, многих глубоких вдохов) меня пригласили испытать метасостояние гнева вместе с несколькими ресурсами.

«Спасибо, — сказал я позже. — Я действительно ценю, что Вы удерживали меня ответственным, и особенно то, как мастерски Вы это сделали. Вы были превосходны в этом. У меня теперь есть несколько новых различий, которые можно включить в выражение моего гнева. Это сделает меня лучшим лидером».

«Так что Вы для себя выносите из этого?» — спросил он, снова используя со мной один из моих любимых приемов — тот, который я украл у Мишеля Дюваля. Имея полное разрешение быть со своим гневом и выражать его конгруэнтно тоном и громкостью, меня осенило, что в данных культурных фреймах других людей они неправильно поняли это и не оценили конгруэнтность. Объясняя это, я сказал: «Я никогда не давал себе разрешение

быть неконгруэнтным. Быть конгруэнтным и, «применяя это к себе», действовать из целостности — всегда было одной из моих самых высоких ценностей. Я теперь вижу, что есть моменты, когда лучше не быть конгруэнтным, а быть неконгруэнтным в выражении некоторого содержания.

Те, кто находился на темной стороне зеркала (это только метафора!), не были столь умелыми в своих попытках обратной связи. Один человек написал мне и начал словами: «У Вас есть реальная проблема!» Когда я ответил на письмо, я спросил о нападающем суждении: «О чем Вы конкретно? Как Вы приходите к такому заключению и оценке?» В ответе он написал: «Если Вы не знаете, у Вас действительно проблема». Ах, суждения, суждения. Конечно, это проблема с суждениями. Когда мы высказываем суждение, мы не сообщаем, что конкретно нужно сделать. «Наличие проблемы» не предлагает ничего конкретного. Это не сенсорно и поэтому не является обратной связью.

После нескольких обменов сообщениями я взял телефон, чтобы разобраться с этим. Потребовались некоторые действия и некоторый коучинг с моей стороны, но, в конце концов, у нас на столе появились сенсорно-обоснованные данные, и тогда мы смогли разобраться в различии между сенсорно-обоснованной информацией на первичном уровне и оценочной на метауровнях. Его зеркало было довольно пыльным и грязным и нуждалось в хорошей чистке посредством принятия эмоций, признания тона и громкости, распознавания различных оценочных систем, но, в конце концов, он понял и поблагодарил меня за терпеливую работу с ним.

Не могу сказать то же о другом человеке. Следующий парень так застрял в своих фреймах суждений, что только Пятидесятническое¹ раскаяние, слезы, скрежет зубов, подтверждение его большой мудрости убедило бы его, что я не являюсь осужденным грешником и обреченным на адское пламя. Искаженное зеркало, которое он представил и из которого исходил, было заперто фундаменталистским пылом, который бы вызвал чувство гордости у террориста. Таким способом я прекратил предложение нескольких идей о его «огромном навыке наложения своих убогих карт на других и спросил вслух, какая же неуверенность могла привести к этому.

Неизбежно, что, порой, в нахождении обратной связи, которую мы можем получить и интегрировать, нам приходится фактически прокапываться через некоторые оскорбительные суждения, отношения по типу всезнайки и самодовольство некоторых людей. Но это сложный путь. Легкий путь состоит в том, чтобы развить усовершенствованный навык отделения факта от фрейма, сенсорных обоснований от оценок, эмпирические данные, которые можно увидеть, услышать, почувствовать и т.д. от того, что является логическими скачками на некоторый метауровень убеждений или допущений. Еще более легкий путь состоит в том, чтобы окружить себя

хорошими людьми, которые также знают это различие и которые работали над тем, чтобы стать, насколько это возможно, чистым зеркалом и чистыми в своих коммуникациях. Тогда у вас есть настоящая команда поддержки, которая даст вам обратную связь высокого качества.

В значительной степени это то, что делает любой искусный коуч. Коуч, который может услышать, различить, очистить и исследовать сенсорно-обоснованное, отделить его от того, что базируется на оценке, и может сделать это из состояния незнания, просто наблюдая. Такой коуч, вероятно, разовьет очень процветающий бизнес. В конце концов, люди, которые посвящают себя своему собственному росту и развитию, заплатят хорошие деньги для того, чтобы продолжать обновляться и развиваться с помощью зеркала такого коуча. Учитывая все это, все мы можем развивать себя таким способом, чтобы быть более чистыми зеркалами, которые могут более точно давать отражения другим без суждений или наложения своих собственных допущений...

Примечания переводчика:

¹ - связано с движением пятидесятников — направление в протестантизме.