

Три из возможных паттернов «проблемного» общения (На примере личного опыта консультирования)

Статья опубликована в журнале Вестник НЛП №37.

Авторы: Леонид Борисович Тимошенко

Темы, затрагиваемые в статье: Обучение, Философия НЛП

Часто можно услышать такую фразу: «общение — это жизнь»! А в чем, собственно, «жизнь»? Просыпаясь с утра и замечая яркое солнце, одни говорят себе: «Какое классное утро» или «Снова на работу». Другие подумают, что «пора вставать» или «ну, еще десять минут поваляюсь, не буду завтракать». А выйдя из дома, человек сразу начинает контактировать с миром: соседями, случайными встречными, коллегами по работе, близкими родственниками. Через общение каждый познает эту жизнь, постигает смыслы происходящих событий, анализирует и обменивается личным опытом с друзьями. С помощью слов люди передают важную информацию, показывают свое отношение к тому или иному явлению, передают и обмениваются значениями, наделяя оценкой происходящее. Мы мечтаем о будущем, выстраивая и описывая словами светлые и счастливые перспективы. Ставим цели, выстраивая конкретные шаги, помогающие приблизиться к заветным грезам. И, конечно, общение позволяет погрузиться в сладостные воспоминания о прошлом, обсуждая со старыми друзьями дела давно минувших дней. Обобщая вышесказанное, можно сделать вывод о том, что роль речи в жизни человека занимает ключевое место. И становится важным умение качественно выстраивать ее, минуя возможные подводные камни.

В этой статье я хочу поделиться собственным опытом разных коммуникаций, где были замечены три паттерна, влияющих на общий ход беседы. В каких случаях даже самый творческий порыв может быть остановлен всего несколькими фразами? Как можно поддерживать креативность в группе? Насколько полезно или вредно говорить в «масштабах вселенной», особенно в ситуации, когда собеседнику нужен простой, конкретный ответ? И как избежать подобных ошибок в собственной речи, стараясь не столько указывать на них другим, сколько замечать подобное за собой? Любопытно, но иногда один собеседник наставляет другого быть более «добрым» в совершенно жесткой манере. И что тогда выносит слушающий? Слова или действия?

Элементы опыта, обсуждаемые в статье, не единственно возможные, но в приведенных ниже примерах они являются ключевыми особенностями. Материал может быть особенно интересен людям, чьи профессии связаны с частым общением и донесением информации до других. Он может помочь вам насытить вашу речь еще более полезной информацией, а также посмотреть на один из возможных внутренних конфликтов, возникающих при совместном творчестве, когда один из участников своим острым словом «ставит крест» на всем процессе поиска нового в уже известном материале. Статья предполагает наличие у читателя минимальных знаний уровня НЛП-практика, т.к. содержит некоторые специальные термины и иногда используются примеры на моделях НЛП.

Итак, я хочу привести три паттерна, показывающих нам различные стороны общения. Паттерн — это шаблон, устойчиво повторяющийся по одним и тем же шагам. По сути, это наши привычки (поведенческие, речевые, мыслительные и т.д.), с которыми каждый справляется (если они негативные) по-своему. Такое автоматическое поведение можно назвать второй стороной нашей жизни. Человек не задумывается о тысяче процессов, проходящих с ним в течение дня, что дает возможность сознанию «заниматься» более важными вещами. В то же время некоторые наши паттерны, полезные ранее, в настоящее время уже могут быть неактуальными и даже приносящими вред. А некоторые из таких привычек переносятся и на другие контексты, где они совсем неуместны. Например, человек, только что научившийся задавать метамоделльные вопросы, знает, в

каких случаях их необходимо применять. Но спустя время его ближайшее окружение начинает негативно реагировать на каждое высказывание, и наш ученик может заметить, что в некоторых случаях множество вопросов мешает общению, вызывая совершенно некомфортное состояние у обоих участников общения. Важно замечать за собой различные паттерны и менять их при необходимости. По каким же мы иногда ходим тропам, не замечая, что они уже перетоптаны? В какие реки люди заходят дважды? Приглашаю вас в это увлекательное путешествие и предлагаю продолжить с одной интересной истории.

Паттерн первый: «S.C.O.R.E. можно применять везде»

Муравьи нашли труп слона.

Спустя три года:

- Все тот же вкус...

- Все тот же слон!

Как-то, обсуждая модель S.C.O.R.E. (модель сбора информации) со своим коллегой тренером, у нас произошел воодушевляющий инсайт:

- *Слушай, а представляешь, если модель S.C.O.R.E. применить в разработке дизайна помещения! Сначала понять симптом, проговорив, что мы имеем на данный момент и что не нравится в настоящем положении вещей. Так сказать, выясним проблему. Потом, окунувшись в позицию мечтателя, можно накреативить массу феерических находок...*
- *Точно, а потом увидеть эффекты после изменения дизайна комнаты. Как это повлияет на состояния человека: работоспособность или комфорт. А может быть, изменится или дополнится личностное своеобразие «хозяина», ведь ты будешь жить совсем в другом мире!*
- *А если S.C.O.R.E. применить в написании музыки? Собрать информацию о направлении, в котором ты хочешь написать музыку, потом узнать, что хотят другие, какой будет фурор...*
- *Да, тут все понятно, S.C.O.R.E. везде можно применять!*
- *Ну да...*

Стоп! В этом моменте нам будет любопытно покопаться и отследить один важный момент. Вначале шел активный разговор, тренеры в приподнятом настроении обсуждали возможности уникальной

модели S.C.O.R.E. и особенности ее применения в разных контекстах. Но в какой-то момент пришли к мысли, что *S.C.O.R.E. можно применять везде*, абсолютно в любой области. Что же тут не так? А идея вот в чем: в данном случае **паттерн общения «да это везде можно применять» остановил творческий порыв и размышления**. После этих слов разговор перешел в другое русло, ведь в данной области «конь уже повалялся». В тот момент мы с коллегой тут же вспомнили многие похожие ситуации, случавшиеся с нами. Если мы начинаем говорить: «*Это уже известно, все сто раз говорили об этом*», — и не даем себе повод даже задуматься о том, что нам говорят, то любой элемент творчества, новая идея будет смотреться как старая, ведь «*S.C.O.R.E. можно применять везде*». Соответственно, любая следующая мысль по поводу применения этой модели будет не нова, что сводит состояние творчества к нулю. Задумайтесь, бывали ли у вас случаи, когда вы говорили: «*Да тут все понятно, это же Х!*» (где Х является любым понятием)? Какое состояние возникает? Такое сообщение передает следующая мысль: «*люди это уже давно знают, не ходи туда, ничего нового там не найдешь*». В данном случае такой паттерн играет с нами плохую роль, лишая нас собственных открытий. Это может быть и проблемой обучения, когда человек приходит на семинар и слышит про модель или тему, уже известную ему. Как он будет реагировать? «*Зевок, еще зевок, спокойной ночи*». Уровень восприятия снижается, фильтрация поступающей информации становится жестче, и наш участник уходит недовольный, так и не узнав ничего нового (верю, что вы успели диссоциироваться от этого примера). А ведь в данном случае стоит всего лишь поменять «очки восприятия» с «*все уже известно*» на «*что тут мне неизвестно?*», чтобы новая информация или понимание появились на тренинге.

Я предлагаю вам задуматься о том, где этот паттерн может еще проявляться? В каких ситуациях мы говорим: «*А, ну тут все понятно...*»? Может быть, кто-то уже замечал это в своей жизни, в сфере отношений, на работе, а не только в процессе совместного творения?

А это что за буква?
Да не обращай внимания, это Тютя...
(из сказки «Пропала буква»)

Возможно, такие словесные стратегии могут рождаться от «перенасыщенности знаний», когда некоторые люди ходят и гордятся, эдакие «знатоки». И, конечно же, они знают, что «S.C.O.R.E. можно везде применять», какие уж там книжки. А спроси их: «Как вы применяете S.C.O.R.E.?»

*А в ответ тишина, тишина...
Словно разум в безумном молчанье
стал бездушным немым изваяньем...*

А может быть, это от внутренних желаний, убеждений и попыток делать «быстрые и поверхностные выводы», чтобы поскорее идти дальше. Помня, что НИП больше уделяет внимание решению, а не копанию в причинах, я хочу поднять более важный вопрос: как с этим работать? И если такой паттерн мешает, то что можно изменить в себе?

В первую очередь, хочется сказать: «кто предупрежден, тот вооружен». Если вы уже чувствуете за собой такое поведение, то начинайте чаще замечать, в каких контекстах оно проявляется. Это можно заметить по резкому изменению состояния вдохновения на состояние «уткнулся в стену». Как будто только что был открыт кран, а через секунду его закрыли. Заметив подобное, можно изменить данный паттерн, если это важно для реализации ваших целей. Например, если у вас творческий порыв, то не стоит говорить себе и другим, что «S.C.O.R.E. можно применять везде», подумайте, а где вы его еще не применяли? В какой области вы его еще не думали применить? Или если вы слышите, что кто-то говорит: «С ним все понятно, он ...», то помните, что у вас может быть совершенно отличное мнение по этому поводу. Порой полезно выбирать свои «очки» — они могут подойти вам больше, чем другие.

Во-вторых, не спешите делать поспешных выводов, не обобщайте ситуацию. Выслушайте человека до конца (тем самым вы еще и покажете свое уважение и внимание к его мыслям), помните, что каждый случай уникальный. Среагировать автоматически и «как всегда» вы успеете. Удивите самого себя: возможно, этот собеседник и его мысли не такие уж и известные вам. Переключите фокус внимания на «я ищу новое» или «что я еще не знаю?», задавая себе

соответствующие вопросы. Это поможет вам сконцентрироваться на еще неизвестных вам вещах. Например, если вы находитесь на семинаре, то полезно переключать фокус внимания как на содержание речи тренера, так и на его форму. Какую информацию он передает невербально? Какие приемы для повышения эффективности обучения использует (позиционные переходы, якорение, мотивация и т.д.)? Помните, что при желании новое можно найти всегда.

Хочу привести пример, где такой настрой на индивидуальный (или уникальный) подход к каждой ситуации (а не быстрое «приклеивание ярлыков», что «тут мне все понятно») помог мне сделать очередное яркое открытие. Ко мне за консультацией обратилась женщина, назовем ее Марией. У нее было огромное желание бросить курить. Ее стаж курильщика составлял около шести лет. Мы выявили все (как мне казалось на тот момент) вторичные выгоды, поддерживающие эту негативную привычку, и нашли им более адекватные поведенческие проявления. Уже думая, что буду применять классическую технику «Взмах», я предложил ей представить и сравнить две картинки: одну, где она видит свою руку с сигаретой (визуальный ключ), а вторую — себя, живущую здоровой жизнью (образ желаемого состояния). «А образ с курением у меня теплее и динамичнее...» — сказала Мария. Ну что ж, раз картинка «теплее и динамичнее», то это явно уже не визуальная система. «Хорошо, Мария, какие еще ощущения дает тебе этот образ? Чем он тебя притягивает? Какие состояния тебя сопровождали раньше, когда ты курила?» И в этой работе это был ключевой вопрос. Оказалось, что она начала курить в один из самых теплых периодов своей жизни. Это было время первой любви, сопровождающейся романтической обстановкой зеленого леса, горящего костра, звуков гитары и большой дружной компании. Именно там была первая «проба пера» и попытка через курение стать взрослее. Царящая в том месте обстановка чувствовалась как самая защищенная и безопасная. Это чувство Мария и пыталась взять с собой в будущее и настоящее, каждый день выкуривая десятки сигарет. Восхитительно, какие только склейки поведения и состояний у нас в жизни не бывают! Отделение этого позитивного опыта от поведенческого паттерна «курения» и привнесение подобного ресурса в будущее по всей линии времени помогло Марии уже на следующий день снизить потребление сигарет от целой пачки до 1 – 2 штук в день.

И это была только первая встреча. Через месяц нашего общения, результат был сохранен, а вскоре она полностью отказалась от курения (конечно, мы использовали для этого разные методы).

Что мне помогло, помимо навыка калибровки? Мысль об индивидуальности каждой ситуации и уж тем более каждого клиента, а также попытка найти отличия и уникальность этого случая. Мне кажется, что если бы я обобщил, сказав, что *«раз это вредная привычка, курение, значит будем применять классический «взмах», это просто!»*, то вряд ли мы получили бы положительную динамику уже на следующий день. S.C.O.R.E., конечно, можно применять везде, а где конкретно?

Паттерн второй: «Пытаясь глотать большими кусками»

Скупость начинается там, где кончается бедность.

Оноре Де Бальзак

А настоящее богатство приходит, когда мы начинаем делиться.

Чтобы было легче пояснить следующий паттерн, мешающий понимаю в общении, я предлагаю вам прочитать два небольших абзаца, а после этого мы их обсудим. Оба текста показывают стратегию подбора картинок во время рисования ментальных карт (когда вы дали название ветке на карте, и нужно подобрать к ней иллюстрацию для лучшего запоминания):

1. Рисуя картинку, иллюстрирующую понятие, помните, что она должна максимально точно показывать и обобщать этот класс понятий. Если она не будет отражать данное понятие, то вам будет сложнее запомнить это слово и вспомнить, о чем шла речь. Также картинка должна быть яркой и вызывать приятные эмоции.
2. Если вам необходимо нарисовать картинку, то произнесите слово «про себя» и обратитесь к внутреннему экрану. Замечайте возникающие образы. Выберите из них самый четкий. После этого сотрите все на внутреннем экране и воспроизведите выбранный рисунок. Если после его появления у вас возникает слово, к которому вы ее подобрали, то смело рисуйте его, добавив красок и цвета (не более 3-х различных цветов).

Давайте порассуждаем... Какой из абзацев оказался наиболее полезным с точки зрения обучения? В чем их отличие? Ответ, напрашивающийся в первую очередь, — в уровне разбивки. В первом случае мы даем обобщенную информацию, а во втором мы видим почти готовую стратегию. Какого рода тексты вам полезнее и интереснее читать?

И тут как раз проявляется следующий паттерн, о котором я хочу рассказать. В своих наблюдениях я понял, что, говоря общими словами и широкими понятиями, мы часто можем упускать самую суть, конкретную стратегию. Заметьте, что в первом тексте больше дано, «что должно получиться в итоге». А какая это точка модели Т.О.Т.Е. (Test – Operation – Test – Exit)? Конечно, Т₁, где мы исследуем критерии результата. Говоря более глобально, мы даем человеку самому выстроить те конкретные образы, звуки и ощущения, передающие наш рассказ. Такой метод используется в эриксоновском гипнозе. Но если человек просит четкую стратегию, точный ответ, то, сказав, что «воды в мире еще много», вы не дадите ему ничего полезного, а скорее оставите его с носом. А что мы видим во втором тексте? Автор дает детальную пошаговую стратегию по подбору «картинок». Читатель может сразу попробовать методику на себе, примерив ее шаги. А какая это точка Т.О.Т.Е.? Доминируют точки О и Т₂, показывая нам процессы.

На что я намекаю? Иногда одна из сторон обобщения, проявляющаяся в речи, заключается в следующей аналогии: «говоря неконкретно — мы даем меньше практической информации, говоря точно — мы делимся». Конечно, эта идея относится не ко всем случаям общения, она ближе к ответам на вопросы, выступлениям или донесению до других какой-либо важной мысли в виде последовательности действий. Как-то я был на презентации книги одного успешного тренера. Во время общения с аудиторией он очень любил отвечать номинализациями и «всякими неконкретностями». Учитывая, что он профессиональный НЛПер со стажем, группа это приняла. Но конкретных ответов никто и не получил. Конечно, можно все списать на то, что это всего лишь презентация книги и что «бесплатный сыр бывает только в мышеловке», но давайте уберем на минуту это убеждение. Если у вас есть конкретная стратегия, четкий ответ, дающий человеку возможность решить его сложную (или

любую простую) ситуацию, то неужели вы скажете: «Ааа, сам мучайся!»? Кто после этого будет общаться с таким человеком или обратится к услугам подобного специалиста? Любопытно, что люди могут так «обобщать» неосознанно, просто потому, что они так привыкли, такой уровень детализации информации и организации собственного опыта. Например, ребенка так учили в школе отвечать на экзаменах («главное — говорить!») — такая стратегия сработала и помогла сдать на «отлично». И после данный паттерн «закрепился», вода льется налево и направо. Говоря о такого рода коммуникации, стоит упомянуть особенность речи современного человека, наполненную словами достаточно высокого уровня абстракции и обобщения. Специфика настоящей жизни зачастую не позволяет нам быть детальными, иначе бы скорость передачи информации снизилась в несколько раз. Поэтому следует учитывать этот важный момент, чтобы не уйти в одну или другую крайность. Для этого стоит обращать внимание на вопрос собеседника, помнить о цели вашего выступления или общения с другими. В некоторых случаях людям хочется чего-то детального и конкретного. Чуда или ответа, которого у них еще нет. А у вас уже есть. Какие это могут быть ситуации, где детальность и конкретность будут так необходимы? Это тренинги, семинары, презентации и подобного рода выступления, собравшись на которые, люди хотят услышать четкие модели, стратегии. Если ваша задача — научить другого или передать умение, то подробное изложение материала будет способствовать более быстрому обучению. И, конечно же, в коммуникации с другими людьми стоит слушать собеседника, так как часто вопрос может подразумевать четкий ответ, а не «переливание из пустого в порожнее».

Кстати, однажды я был свидетелем забавной коммуникации. Два человека спорили о том, что такое НЛП, доказывая друг другу свои точки зрения. Один говорил, что НЛП — это набор техник, другой — что это набор моделей, на основе которых строятся техники. Спорили они так жарко, что было любо-дорого смотреть (вспоминается всем известная картинка, гулявшая в свое время по просторам сети, под названием «в интернете кто-то не прав»). Возможно, каждый был прав по-своему, а если их объединить и дополнить тем, что НЛП занимается созданием языка описания и вообще описывает структуру человеческого опыта, то они бы сошлись. Но что они делали? Они

спорили о критериях, о том, как каждый в своем опыте представляет НЛП, эдакое авторское прочтение. Что это дало обоим? Обмен эмоциями, попытки доказать... А что можно было бы? Не говоря общими словами, поговорили бы конкретно, затронув тему «а как каждый применяет НЛП в своей жизни?». Тогда каждый бы обучился. Томас Джефферсон, 3-й президент США и автор декларации независимости говорил: *«Если два человека встретились и дали друг другу доллар, то каждый уйдет с одним долларом. А если они встретились и обменялись идеями, то каждый уйдет с двумя идеями»*. Я не призываю общаться только «стратегиями», но обратите внимание: если вас пытаются втянуть в спор, то о чем это и, главное, для чего?

Таковым и является второй паттерн, создающий временами не самую позитивную коммуникацию. Кстати, об этом мы говорим на семинаре по написанию статей: если в вашем тексте много «бла-бла» и нет решений, стратегий или ответов, и вы приглашаете в конце текста на ваш платный семинар, то это выглядит, как «очень яркая блесна». Люди ей уже сыты. Хочется десерт. Подводя итог, хочу поднять несколько идей, как можно говорить конкретно в случае, если вы отследили у себя этот паттерн:

1. Подумайте, какова ваша цель общения: «донести информацию», «дать возможность человеку научиться» или «просто поболтать».
2. Если вы хотите, чтобы человек научился (и ему это реально нужно, помните про треугольник Карпмана), то задайте себе вопросы: «А как я выхожу из таких ситуаций?», «Какая моя стратегия решения?». Если у вас нет подобной проблемы, то спросите себя: «Что я делаю такого и во что я верю, что позволяет мне жить по-другому?» Ответы на эти вопросы могут быть решением для другого.
3. Сформулируйте свой ответ как можно точнее по шагам, сенсорно-очевидно (в словах, передающих наиболее четкие образы, звуки и ощущения). Желательно, если есть возможность продемонстрировать этот навык, разыграть на месте.
4. Во время общения (в случае, если ваша цель - обучение) наблюдайте за человеком: понимает ли он вас, кивает ли. Задавайте вопрос «все ли понятно?», попросите повторить.

Третий паттерн: «Не словами, а делом»

Слово сначала связано с действием.

Жан Пиаже

А действие сначала.

Этот паттерн я заметил, проанализировав серию случаев, происходивших со мной несколько лет назад. Когда я еще учился на курсе «НЛП-Практик», познавая метамоделю, задумался, а как передать это уникальное знание людям? Часто после прохождения того или иного блока, мне хотелось рассказать об этом всем своим друзьям. Что я сделал? Очень просто: я начал говорить. Говорить, говорить, говорить... Но неожиданно быстро наткнулся на барьер непонимания — люди меня не воспринимали, друзья переставали поддерживать разговор, и я начал получать в ответ злость и раздражение. Думая, что дело в раппорте, я старался больше обращать внимание на подстройку, калибровать... Я забыл, что тренеры предупреждали тогда еще юных практиков экологичнее использовать метамоделю. Но дело тут было не только в этом. И в чем именно, я окончательно понял, когда уже стал тренером.

Замечали ли вы, что некоторые практики или мастера любят говорить, например, о модели трехпозиционного описания, о важности понимать намерения других людей, а через пять минут ругаются за место для парковки? Или, проповедуя любовь и принятие, некоторые критично смотрят на тех, кто одет не как все? О чем это? Я думаю, что иногда существует очень большая разница между словами и делом. И если мы о чем-то говорим, но не демонстрируем этого, то наши слова могут обесцениться.

Тот барьер между мной и моими друзьями возник из-за того, что, задавая уточняющие вопросы, я, в свою очередь, продолжал говорить номинализациями и сыпать разными «неконкретностями» (позже на мастерском я вдобавок обнаружил у себя метапрограмму «глобальное мышление»). Люди были рады отвечать на вопросы, тем более что это зачастую помогало им больше узнать о себе. Но не очень хочется это делать, когда другой не демонстрирует такой же реакции. Только начав чаще вести тренинги, я смог до конца осознать и улучшить эту стратегию. А ключевой ее момент заключался в следующем: до

тренерства у меня был мотив *«рассказать и передать информацию»*. Сейчас же, работая с аудиторией, мне важно *«объяснить и сделать так, чтобы группа научилась»*. Остановитесь на секунду и задумайтесь: как будет отличаться **поведение**, если вы хотите «просто рассказать» или «чтобы другие научились». На чем будет ваш фокус внимания?

Для меня тогда это была только половина инсайта. Ведь тут открывается еще и другое понимание раппорта, смысл фразы «говорить на одном языке», попутно понимая тонкость подстройки и ведения. Ведь тогда появляется **цель ведения**. Становится важно не просто «поиграться и проверить силу раппорта». Осознавая цель, свое намерение, **мы знаем, куда** и зачем хотим «повести» человека. Но так как этому вопросу можно посвятить не одну статью, то я оставляю эти мысли на ваше собственное усмотрение и осознание.

Заключение

Описывая эти паттерны, у меня была цель — донести до вас свои наблюдения. В свое время они помогли мне сделать шаги в сторону глубины понимания себя, а также инструментов НЛП, структуры коммуникации и роли автоматического поведения в ней.

Как-то я общался в интернете со своей коллегой психологом. Она решила поделиться со мной своей проблемой, косвенно намекая на консультацию. Уже три месяца как она была в разводе и никак не могла прийти в себя. Так как при «онлайн-консультировании» особо «не покалибруешь», то приходилось работать очень осторожно. Все, что я делал, — это использовал метамоделю в точке симптома, перемещаясь в желаемый результат. Через полчаса она поблагодарила меня, а в ее сообщениях появились смайлики. Через неделю я получил душевное сообщение, что она смогла вернуться к жизни, открыть глаза на свое будущее и не оставаться в прошлом. Нам удалось сместить фокус внимания с проблемы на ее решение. Конечно, там еще можно работать и работать, но это уже прорыв, позволивший разрушить трехмесячную плотину и вдохнуть свежий весенний воздух полной грудью.