

**Києво-Могилянська Бізнес-Школа
Український центр медіації
Програма «Бізнес-медіатор»**

КУРСОВАЯ РАБОТА
“Применение НЛП в медиации”

Автор: Руслан Кирилюк

Київ - 2015

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
МЕТАМОДЕЛЬ	7
Упущения	11
Обобщения	15
Искажения	17
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	23
ПРИЛОЖЕНИЕ	28
ЛИТЕРАТУРА	33

*“Метамоделі — це, напевно, одна з
самих важких речей, якою слід
володіти професійному
комунікатору, тому що це спосіб
отримання високоякісної інформації
від людей, з якими ви працюєте, якою
бу б діяльністю ви при цьому не
займалися”.*

Р.Дилтс

ВВЕДЕНИЕ

Медіація – це процес, в час якого зустрічаються разом дві або більше сторін в присутності третьої нейтральної сторони (медіатора), яка сприяє досягненню сторонами взаємного згоди в розв'язанні спору.

Відзначають медіацію як повну процедуру, і використання медіаційних компетенцій як застосування окремих технік і навичок медіатора. Медіаційні компетенції можуть підвищити результативність будь-якого переговорного процесу, спрямованого на пошук рішення, заснованого на урахуванні інтересів всіх сторін переговорів як при розв'язанні спору, так і при його відсутності.

Як зазначає Ліза Паркінсон в своїй книжці “Сімейна медіація”, значущу частину часу медіатори витрачають на те, щоб задати

участникам конфликта вопросы и получить на них ответы. Умение грамотно задавать вопросы – очень важный для медиатора навык, который позволяет избежать многих подводных камней: проявления напыщенности, неуместных наблюдений или высказываний. Исследователи (Крессель, 1989) обнаружили, что грамотная работа медиатора с вопросами – это залог успешной медиации, а причиной неудачи часто становится игнорирование медиатором техник корректной постановки вопросов. В ходе медиации важно продолжать задавать вопросы, даже если медиатор испытывает сильный соблазн подсказать конфликтующим сторонам кажущийся ему или ей очевидным ответ.

Кеннет Крессель и его коллеги отмечают, что опытные медиаторы выстраивают определенную структуру задаваемых вопросов и четко определяют временные рамки ответа на каждый вопрос. Эта структура напоминает пирамиду: от вопросов, задаваемых с целью сбора сведений более общего характера, медиатор постепенно переходит к точечным и конкретным вопросам.

Следует помнить о том, что любые версии произошедшего субъективны, на точку зрения человека влияют чувства и ценности, а также понятия о том, что хорошо и что плохо, что допустимо и недопустимо. События, опыт и наше восприятие других людей, ставших участниками тех же событий, сплетаются в сложный узор, который определяет наш взгляд на мир. Поэтому для медиатора очень важно уметь ориентироваться в хитросплетении образов, звуков, чувств и мыслей, составляющих субъективный опыт каждого из участников переговоров.

Структура субъективного опыта находится в центре внимания одного из направлений практической психологии – нейролингвистического программирования (НЛП).

НЛП возникло в начале 1970-х годов в американском городе Санта-

Круз, штат Калифорния. В 1972 году молодой ученый Ричард Бэндлер, специализировавшийся в математике и вычислительной технике, меняет область своих научных интересов и начинает активно заниматься изучением бихевиоризма – психологии поведения животных и человека. Одновременно он посещает семинары и учебные группы по гештальт-терапии. За четыре года ему представилась возможность провести свои собственные семинары в рамках программы обучения под руководством Джона Гриндера. Занимаясь лингвистикой, Гриндер изучал работы Наума Хомски (Noam Chomsky), теоретика лингвистики. Совместная работа и интерес к гештальт-терапии послужили основой, на которой выросло явление психологии, названное НЛП.

Целью, которую ставили перед собой Бэндлер и Гриндер, было моделирование эффективной деятельности. В своей первой работе «Структура магии» (The Structure of Magic, Vol. I & II, 1975, 1976) они описали вербальные и поведенческие модели психотерапевтов Фрица Перлза, создателя гештальт-терапии, и Вирджинии Сатир, специалиста с мировым именем в области семейной терапии. Их следующая работа «Модели техники гипноза Милтона Эриксона» (Patterns of the Hypnotic Techniques of Milton H. Erickson, M.D. Vol. I & II, 1975, 1976) была посвящена исследованию вербальных и поведенческих моделей Милтона Эриксона, основателя Американского общества клинического гипноза, одного из наиболее признанных и успешно практиковавших психиатров нашего времени.

На основе этих ранних работ Гриндер и Бэндлер дали определение своей собственной модели, указав индивидуальный вклад каждого в самом ее названии: «Нейролингвистическое программирование», символизирующем взаимоотношения между мозгом, языком и телом. Основные положения данной модели были изложены в ряде изданий: «Из лягушек в принцы»

(Бэндлер, Гриндер, 1992); «Нейролингвистическое программирование» (Neuro-Linguistic Programming, Vol. I; Dilts, R., Grinder, J., Bandler, R., DeLozier, J., 1980); «Рефрейминг» (Бэндлер, Гриндер, 1995); «Используйте свой мозг для изменений» (Бендлер, 1998).

Это не была новая психотерапевтическая школа, скорее хорошее пошаговое описание опыта работы и практических приемов, интуитивно применяемых замечательными терапевтами.

Умелого медиатора, как и опытного терапевта, характеризует умение искусно задавать полезные вопросы и синтезировать разрозненные куски информации.

Существуют различные классификации вопросов. Медиаторов, в первую очередь, учат различать открытые и закрытые вопросы.

Открытые вопросы подразумевают получение максимально полного и развернутого ответа. Именно открытыми вопросами оперирует медиатор, начиная медиацию, так как ему необходимо получить как можно больше информации, не ограничивая собеседника. Именно такие вопросы открывают пространство для формулирования сторонами конфликта собственных интересов. Наиболее часто применяются на стадии открытия и исследования.

Закрытые вопросы – это вопросы, которые предполагают однозначный ответ, чаще всего «да» или «нет». Используются для перепроверки полученной информации, уточнения деталей, конкретизации интересов, для подтверждения понимания озвученных фактов; для подтверждения согласия или договоренности; для принятия решения в случае существования только двух возможных альтернатив; получения однозначных ответов на вопросы.

Существенную помощь медиатору в умении задавать закрытые вопросы может оказать изучение одной из первых и основных моделей НЛП – *метамодели*, созданной на основе анализа опыта сбора информации и формулирования вопросов успешными терапевтами.

МЕТАМОДЕЛЬ

В рамках НЛП розроблено і усовершенствовано достаточного багато технік і моделей, які можуть успішно застосовуватися в медіації. Серед них такі як специфікація цілей, трьохпозиційне описання, шестиступінчастий рефреймінг, SCORE, нейрологічні рівні, інтеграція конфліктних частин, Стратегія творчості Уолта Діснея і інші.

Однак починалось НЛП з розробки *метамодели*. Першими її розробниками були Джон Гріндер і Річард Бендлер. Фактично це була перша річ, яку вони розробили разом. І хоча існують інші техніки, все відбувається значно швидше з використанням метамодели, яка просто зводиться до того, щоб ставити запитання. Це просто постановка запитань і збір інформації. На думку Р.Ділтса, все інше в НЛП було відкрито і розвинуто завдяки постановці цих запитань.

Як відзначалось, Джон і Річард почали з вивчення роботи Вірджинії Сатир і Фріца Перлза. Спробувавши виявити, що робили ці терапевтичні маги, вони помітили, що ці терапевти задавали певного виду запитання. Оскільки Джон був лінгвістом, він чудово розумів у всіх цих тонкостях. Нечто подібне він викладав в коледжі. Але для нього ці запитання були не більше ніж академічними мудростями. Зустрівшись з Річардом, вони створили модель, яка стала результатом застосування знань лінгвістики до дослідження дійсного поведінки людини.

Оскільки мистецтво постановки запитань є важливою складовою майстерства медіатора, вивчення метамодели може принести посередникам в конфліктах практичну користь. Крім того, що інтуїтивно її патерни (шаблони) використовуються в багатьох випадках, коли необхідно зібрати інформацію або прояснити ситуацію. Свідоме використання метамодели суттєво полегшує роботу по формулюванню запитань.

По утверждению Гриндера и Бендлера вмешательство логической функции в тех случаях, когда оно имеет место, изменяет данность, уводит ее от реальности. Мы не можем описать даже элементарных психических процессов, не наталкиваясь на каждом шагу на этот возмущающий – а, может, правильно сказать «помогающий» – фактор. Войдя в сферу психического, ощущение вовлекается в круговорот логических процессов. По своему произволу психика изменяет данное, представленное ей. В этом процессе следует различать две вещи: во-первых, действительные формы, в которых происходит это изменение: во-вторых, продукты, полученные из исходного материала в результате этого изменения.

«Организованная деятельность логической функции втягивает в себя все ощущения и строит свой собственный внутренний мир, который последовательно отходит от реальности, сохраняя с ней в некоторых точках такую тесную связь, что происходят непрерывные переходы от одного к другому, и мы едва замечаем, что действуем на двойной сцене – в нашем собственном внутреннем мире (который мы, разумеется, объективируем, как мир чувственного восприятия) и, одновременно, в совершенно ином, внешнем мире». (H. Vaihmder. The Philosophy of As If. pp. 159-160).

Мысль в том, что между миром и нашим опытом этого мира существует неустранимое различие, высказывали многие мыслители, известные нам из истории цивилизации.

Будучи людьми, мы не имеем дела непосредственно с миром. Каждый из нас создает некоторую репрезентацию мира, в котором мы все живем. То есть все мы создаем для себя карту или модель, которой пользуемся для порождения собственного поведения, В значительной степени именно наша репрезентация мира задает наш будущий опыт в этом мире: то, как именно мы воспринимаем этот мир, с какими выборами сталкиваемся в своей жизни.

«Не следует забывать, что назначение мира идей в целом (карты или

моделі) не состоит в изображении мира, – такая задача была бы совершенно невыполнима, – а в том, чтобы у нас был инструмент, позволяющий нам легче отыскивать свой путь в мире». (Н. Vaihinger. The philosophy of As If. p. 15).

В мире нет и двух людей, опыт которых полностью совпадал бы между собой. Модель, создаваемая нами для ориентировки в мире, основывается отчасти на нашем опыте. Поэтому каждый из нас создает отличную от других модель общего для нас мира и живет, таким образом, в несколько иной реальности. «...Следует отметить важные характеристики карт. Карта – не территория, которую она представляет: но если это правильная карта, ее структура подобна структуре территории, что и служит объяснением ее полезности...» (Л. Korzybski, Science I Sanity, 4th ed. 1958. p. 58-60).

Как отмечает Малкина-Пых М.Г., мы используем свои органы чувств для восприятия внешнего мира, его исследования и преобразования. Мир представляет собой бесконечное разнообразие всевозможных сенсорных проявлений, но мы способны воспринимать лишь очень малую часть этого разнообразия. И та часть, которую мы воспринимаем, фильтруется нашим уникальным опытом, культурой, языком, убеждениями, ценностями, интересами и предположениями.

При этом, язык является мощным фильтром для нашего индивидуального опыта. Он является частью той культуры, в которой мы выросли, и не может измениться. НЛП содержит весьма полезную карту воздействия языка, которая в литературе по НЛП называется *метамоделью*. Метамодель использует язык для того, чтобы сделать его более ясным, она предохраняет вас от заблуждения в том, как вы понимаете смысл слов, она восстанавливает связь между языком и опытом.

Чтобы понять, что такое метамодель, введем понятия глубинной структуры и поверхностной структуры. Поверхностная структура есть то, что

мы думаем и говорим. Поверхностная структура репрезентирует глубинную.

Чтобы перейти от глубинной структуры к поверхностной, мы неосознанно сделаем три вещи.

Во-первых, мы отберем лишь некоторую часть информации, имеющейся в глубинной структуре. Большая часть информации будет *упущена*.

Во-вторых, мы дадим упрощенную версию, которая неизбежно будет *искажать* смысл.

В-третьих, мы будем *обобщать*. Перечисление всех возможных исключений и условий может сделать разговор слишком громоздким.

Итак, чтобы перейти от глубинной структуры к поверхностной, мы *обобщаем, искажаем и упускаем* часть информации, когда высказываем свою идею другим.

Метамодель представляет собой серию вопросов, цель которых – повернуть вспять и разгадать упущения, искажения и обобщения языка. Эти вопросы имеют целью восполнить утраченную информацию, восстановить структуру и извлечь специфическую информацию, чтобы придать смысл коммуникации. Стоит помнить, что ни один из следующих паттернов сам по себе не является плохим или хорошим. Все зависит от контекста, в котором они используются, и от последствий их применения.

Итак, построение языкового описания мира связано с тремя базовыми процессами: *обобщением, искажением и упущением* части информации.

Обобщение – процесс, при котором элементы или части модели человека отделяются от их первоначального опыта и начинают представлять целую категорию, примером которой является данный опыт. Наша способность к обобщению исключительно важна для нашего взаимодействия с миром. И этот же процесс обобщения может привести человека к установлению правила: «не выражай никаких чувств».

Искажение – процесс, который позволяет нам определенным образом смещать описание сенсорных данных. Фантазия, например, готовит нас к переживанию того, что еще не произошло. Это процесс, который позволил создать все произведения искусства, известные в истории человечества. И аналогично все великие произведения литературы, все революционные открытия в науке были сделаны с использованием нашей способности исказить и по-иному представлять реальность.

Упущение – процесс, при котором мы избирательно обращаем внимание на некоторые стороны нашего опыта и исключаем другие. Возьмем, например, нашу способность исключать и не обращать внимания на звуки в комнате, где разговаривают много людей, для того чтобы слышать голос лишь одного человека. Упущение уменьшает мир до таких размеров, при которых мы чувствуем, что можем с ним справиться. Это уменьшение может оказаться полезным в некоторых контекстах и стать источником боли в других.

Мета-модель – модель естественного языка, описывающая правила полных лингвистических построений. Она может рассматриваться как способ диагностики речевых сообщений на предмет упущений, искажений и обобщений его языковой карты мира.

С помощью специально сформулированных вопросов мы можем повернуть вспять и разгадать упущения, искажения и обобщения языка. Эти вопросы имеют целью восполнить утраченную информацию, восстановить структуру и извлечь специфическую информацию, чтобы придать смысл коммуникации (Гриндер, Бэндлер, 1996).

Упущения

Языковые паттерны, собранные в раздел *упущений*, в основном включают те из них, которые имеют отношение к

восполнению *недостающих связей* и ключевых *деталей*, относящихся к вербальному описанию или к коммуникации. Они включают в себя:

1. Простые упущения. Во многих утверждениях человек, предмет или отношение, которое может обогатить и даже изменить смысл утверждения, упускается или удаляется из вербальной поверхностной структуры. Например, в утверждении «Опасно высказывать свои собственные идеи» в поверхностной структуре удален ряд понятий. «Опасно, собственно, для кого?», «Кому именно высказывать свои собственные идеи?», «Высказывать собственные идеи о чем конкретно?», «Высказывать свои собственные идеи каким конкретно способом?». Обнаружение упущений в поверхностной структуре часто помогает идентифицировать области, которые не были хорошо определены внутри самой глубинной структуры индивида или группы, сделавших это утверждение.

2. Сравнительные упущения. Существует отдельный класс упущений, включающий сравнительные и превосходные степени (слова *лучше, лучший, наиболее, наименее, наилучший, наихудший* и т. д.). Например, в утверждении «*Лучше всего* не задавать слишком много вопросов» используется превосходная степень – «лучше всего». В этом случае можно было бы задать вопрос: «*Лучше* по сравнению с чем?» В утверждениях, включающих сравнительные степени: «Было бы *хуже*, если бы я сказал, что на самом деле чувствую», «То, что я думаю, *менее* важно» или «*Лучше* просто делать все как раньше», недостает ключевой части подразумеваемого сравнения. Этот важный элемент глубинной структуры, отсутствующий в поверхностной структуре, может быть восстановлен путем постановки следующих вопросов: «Хуже/лучше/меньше по сравнению с чем?» или «Хуже/лучше/меньше, чем что?» Это поможет понять, на какого рода

референтный опыт опирается говорящий в процессе сравнения и получения соответствующих выводов. Обычно при сравнении выпадают или удаляются те ощущения и предположения, на которых основаны оценки.

3. Неопределенные существительные и местоимения (или неопределенный референтный индекс). Во многих утверждениях может заключаться неопределенный или неясный ключевой референтный индекс, или ключевое существительное (человек, люди или предметы, к которым относится данное утверждение). Например, в утверждении «*Власти* не интересуются новыми идеями» слово «власти», к которому относится это утверждение, оставлено неопределенным. При искажении подобного рода поведение нескольких человек может быть отнесено к целой группе или к целой культуре. В этом скрыта тенденция к обесчеловечиванию (дегуманизации) в модели говорящего или слушателя той группы, к которой относится высказывание. Некоторые другие примеры неопределенного референтного индекса могут включать в себя утверждения, подобные следующим: «*Люди* вообще эгоцентричны», «Они ответственны за проблемы в обществе», «*Женщины* более эмоциональны, чем *мужчины*», «*Психоаналитики* не заботятся о практических результатах». Вопрос, который следует задавать в этом случае, таков: «Какие именно власти/люди/женщины и т. д.?» .

4. Неконкретные глаголы (или неопределенные действия). Нередко глаголы и наречия, употребленные в утверждении, не проясняют конкретный способ действия. Очень часто бывает важно определить или исследовать детали конкретного действия или отношения, о которых идет речь в вербальном описании. Например, утверждение «Я не смог контролировать мою тревогу» не определяет, как именно человек «не смог» или как именно

он пытался «контролировать» свою тревогу. Утверждение «Мы тщательно проанализировали проблему» ничего не говорит о стратегиях, предположениях, перспективах, уровнях и т. д., которые практически использовались в процессе «анализа». Однако бывает очень важно убедиться в том, что вы точно понимаете конкретный способ действия, до того, как будет принято решение. Обычно это можно сделать, задавая вопросы типа «Как именно вам *не удалось* контролировать вашу тревогу?» или «Как именно вы *тщательно проанализировали* проблему?»

5. Номинализации. Процесс номинализации происходит, когда действие, имеющееся условие или отношение (глагол или наречие) представляются существительным. Когда говорится, например, «Мой *страх* охватил меня», – это совсем не то, что сказать: «Мой *отец* схватил меня» – в том смысле, что отец – существо, которое можно увидеть, услышать и потрогать. «Страх», с другой стороны, это сложное эмоциональное состояние, процесс, а не объект, который можно прямо наблюдать, хотя о нем часто говорят как о предмете или «существе». Точно так же «*тревога*», «*невроз*» и «*агрессия*» – это слова, выражающие оценку и отношения, которые разные люди могут испытывать совершенно по-разному. На уровне глубинных структур эти понятия представляют собой процессы, а не предметы или существа. Они были «номинализированы» путем превращения в предметы на уровне поверхностной структуры.

Часто номинализация представляет собой неопределенный глагол (или наречие), который подвергся дальнейшему искажению при использовании существительного. Когда язык слишком отдаляется от опыта, возникает возможность замешательства или неверной коммуникации. Способ преодоления номинализации является возвратом к глагольной форме и восстановлением упущений. Например, в отношении приведенных выше

примеров можно было бы спросить: «Чего вы *боитесь* и каким образом это проявляется?», «Кто *тревожится* и о чем именно и как?», «Кто *действует невротически*, кто говорит, что это невротические действия, при каких обстоятельствах и каким образом это происходит?», «Кто *ведет себя агрессивно*, по отношению к кому именно и по какому именно поводу?»

Обобщения

Вербальные категории, входящие в эту группу, относятся к словам, связанным с «генерализациями», когда человек устанавливает (или предполагает) *границы* и *ограничения* в отношении либо своего собственного поведения, либо действий других людей. Эта группа содержит такие паттерны:

1. Глобальные обобщения. Они обычно характеризуются употреблением таких слов, как *все, каждый, никогда, всегда, только, всякий, каждое* и т. д.; по сути, это утверждения о генерализациях или обобщениях. Сложности возникают, когда такой язык приводит к чрезмерным обобщениям поведения или отношений, наблюдаемых лишь в некоторых (или даже во многих) случаях и отнесении частных случаев ко всем подобным ситуациям. Примерами подобных обобщений являются утверждения типа «Мы *никогда* не поймем человеческий разум» или «Улучшение этих симптомов *никогда* не наступит». Вот еще примеры: «*Все* знают, что Моисей в приступе гнева разбил скрижали с десятью заповедями», «Физические симптомы можно лечить *только* физическими методами», «*Все* симптомы психических заболеваний являются результатом сексуального подавления», «Поведенческие проблемы *всегда* могут быть прослежены до своих органических причин».

Подразумеваемая здесь универсальная значимость данных утверждений может быть исследована или поставлена под вопрос путем поиска исключений из этого правила или примеров, противоположных тому, о чем в них говорится. Можно, например, спросить: «А существует ли *что-нибудь*, что мы *можем* понять о человеческом разуме?», «А был ли *когда-нибудь* случай, когда при таких симптомах *наступило* улучшение?», «А можно ли привести *какие-либо* примеры успешного излечения физических симптомов с помощью *каких-то других* методов, отличных от физических?» и т. д.

Глобальные обобщения можно поставить под сомнение путем преувеличения. Можно усилить обобщение и сказать: «Это всегда происходит?» — или: «Вы никогда-никогда не делали этого?», «Можете ли вы привести хотя бы один пример, когда это было или не было?». Если кто-нибудь говорит: «Она никогда не заботилась обо мне», — вы отвечаете: «Никогда-никогда?», «Как вы узнали об этом?».

«Как вы узнаете?» — это один из по-настоящему важных вопросов при сборе информации, особенно когда вы имеете дело с моделью мира человека, потому что вам необходимо знать, как он создает свою карту и как он получает информацию.

2. Модальные операторы. Модальные операторы – это слова типа «следует, не следует, должен, не может, необходимо, невозможно» и т. д. В утверждении они устанавливают ограничения по поводу того, что возможно, невозможно, обязательно или необязательно. Например, утверждения «Невозможно изменять поведение людей просто при помощи обмена словами» или «Вы *не можете* излечивать тело через психические процессы» являются выражениями ограничений, которые могут быть, а могут и не быть правильными. Вот еще примеры: «Перед тем, как высказывать свои идеи, вы *должны* быть абсолютно уверены в том, что их примут», «Вам *не следует*

противоречить традиционным способам мышления», «Такая мелкая деталь *не может* иметь какого-либо заметного значения».

Модальные операторы можно рассматривать как лингвистическое выражение того, что Фрейд называл сопротивлением. Очень часто их принимают просто как неизменяемые ограничения. Обычный способ рассмотрения модальных операторов состоит в том, чтобы задавать такие вопросы, как: «Что вас останавливает?», «А что бы произошло, если бы вы это сделали(или смогли сделать)?», «Что вам нужно для того, чтобы суметь это сделать?». Они представляют собой разные способы помощи человеку в рассмотрении «а что, если» или помогают вести себя «как если бы» границы или ограничения могли быть преодолены.

3. Пресуппозиции (суждения). Пресуппозиции наблюдаются, когда некоторое предположение принимается как истинно верное для того, чтобы некоторое утверждение имело смысл. Например, чтобы понять утверждение «Когда вы перестанете саботировать наши терапевтические усилия, мы сможем продвинуться дальше», следует предположить, что человек ранее уже саботировал терапевтические усилия. Это утверждение также заставляет предположить, что предпринималось некое терапевтическое усилие и некоторый прогресс уже был достигнут. Точно так же утверждение «Поскольку они не оставили нам альтернативы, мы должны будем прибегнуть к насилию» предполагает, что на самом деле альтернатив больше не существует, что именно «они» определяют, есть альтернативы или нет. К пресуппозициям можно обращаться, спрашивая: «Как вы это знаете?»

Искажения

Паттерны, собранные в этом разделе, относятся к процессам, с

помощью которых люди выносят суждения и придают смысл поведению, действиям и событиям. Эти процессы могут быть «плохо оформленными», когда они ведут к чрезмерным упрощениям или искажениям. Это следующие паттерны:

1. Сложная эквивалентность. Данный паттерн имеет место, когда о двух или более переживаниях говорят, как если бы они были «эквивалентными» в поверхностной структуре говорящего. Например, в утверждении «У него плохое здоровье, он, должно быть, себя просто ненавидит» говорящий подразумевает, что «плохое здоровье» каким-то образом является эквивалентом «ненависти к себе». Однако эти два понятия совершенно необязательно являются эквивалентными на уровне сложных эмоциональных и физических глубинных структур, составляющих человеческую сущность. Другими примерами «сложных эквивалентов» могут служить такие высказывания: «Если вы мыслите и действуете вне социальных норм, это значит, что вы психически нестабильны», «Безопасность означает, что у вас есть силы бороться с врагами», «Если вы не говорите много, это должно означать, что вам нечего особенно сказать». Каждое утверждение устанавливает некоторую «эквивалентность» двух понятий. Возможно, что более точно это явление можно было бы назвать «упрощенной эквивалентностью». Опасность подобных утверждений заключается в том, что в этом случае сложные взаимоотношения на уровне глубинной структуры чрезмерно упрощаются на уровне поверхностной структуры. Эйнштейн сказал: «Все следует делать настолько простым, насколько это возможно, но никак не проще». Часто бывает важно исследовать такие эквивалентности путем постановки следующего вопроса: «Как именно вы об этом знаете?» Это помогает вскрыть предположения, пресуппозиции и референтный опыт, лежащие в основе данной

эквивалентности.

Когда человек говорит: «Она не смотрит на меня, она не обращает на меня внимания»,— он заявляет о том, что для него «обращать внимание» значит смотреть на человека. Или: «Она не любит меня. Она никогда не говорит мне о своих чувствах». Для этого человека любовь заключается в том, чтобы говорить о своих чувствах. Или: «Она никогда не прикасается ко мне», или: «Она всё время опаздывает, она не любит меня», или: «Это ранит так больно, должно быть, это любовь». Когда кто-то устанавливает эквивалентность двух переживаний, например: «Прикасаться значит любить», — можно задать вопрос: «Бывало ли когда-нибудь так, что вы знали, что вас любят, но при этом к вам не прикасались?» Нужно поставить под сомнение эту связь.

2. Причина—следствие. Это утверждения, в которых между двумя переживаниями явно или неявно подразумеваются причинно-следственные отношения. Как и в случае со сложной эквивалентностью, подобные отношения могут быть, а могут и не быть точными и достоверными на уровне глубинных структур. Например, из утверждения «Критика заставит его уважать правила» неясно, как именно действие критики заставит человека, о котором здесь идет речь, выработать уважение к правилам. Такое действие может вызвать и противоположный эффект. Утверждения данного типа оставляют неопределенными большое количество потенциально важных недостающих связей.

Конечно, это не означает, что все причинно-следственные утверждения недостоверны. Некоторые из них достоверны, но неполны. Другие верны лишь при определенных условиях. В самом деле, утверждения о причине-следствии являются одной из форм неопределенных глаголов. Главная опасность утверждений о причине-следствии заключается в том, что при

этом отношении, о котором идет речь, представляется слишком простым или механистичным. Поскольку сложные системы составлены из большого количества взаимно причинных связей (таких, как человеческая нервная система), многие явления представляют собой результат действия не единственной, но множественных причин.

Так, для утверждений, подобных следующим: «Близкие отношения Леонардо с матерью в раннем детстве *послужили причиной* того, что он стал гомосексуалистом», «Подавление сексуальных влечений *вызывает* эти симптомы», «Бессознательные конфликты *вызывают* симптомы истерии» или «Разговоры о ваших проблемах *заставят* их рассеяться», можно попытаться исследовать и проверить достоверность причинных связей, о существовании которых здесь делается утверждение. Этого можно добиться, исследуя детали подразумеваемой причинной цепи. Чтобы сделать это, следует спросить: «Каким именно образом близкие отношения Леонардо с матерью *послужили причиной* того, что он стал гомосексуалистом?», «Как именно подавленные сексуальные влечения *вызывают* появление симптомов?», «Как именно бессознательные конфликты *вызывают* симптомы истерии?», «Как именно разговоры о проблемах *заставят* их рассеяться?». Можно спросить: «Как конкретно? Как вы узнаете, что она это делает? Как именно это происходит?». То есть вы не просто ставите под сомнение связь. Вам необходимо узнать, как эта связь действует, как она создается. Поэтому добавим еще несколько вопросов типа «как». Как вы узнаете? И как конкретно X вызывает Y? Если ответов на эти вопросы не последует, тогда подразумеваемые причинно-следственные отношения могут быть отброшены за недостатком доказательств или же приняты на веру (или они могут быть приняты по причине отсутствия лучшего объяснения).

3. Чтение мыслей. В этих утверждениях говорящий убежден: он знает,

что чувствует, думает или имеет в виду другой человек или группа людей. В утверждении «Фрейд *думал*, что все зависело от секса» говорящий претендует на то, что знает внутренний опыт другого человека, на то, что обладает способностью «читать его мысли». Это может оказаться в большей степени интерпретацией говорящего, чем утверждением о действительном факте, подтверждающем собственные мысли Фрейда. Подобным примером «чтения мыслей» являются такие высказывания, как: «Психологи *не интересуются* биологическими воздействиями на здоровье» или «Доктора *не обращают внимания* на чувства своих пациентов». Для того чтобы проверить степень достоверности данных утверждений, обычно задается такой вопрос: «А как именно вы об этом знаете?»

4. Отсутствие референтного индекса. Оценочные слова – *правильно, неправильно, хорошо, плохо, справедливо* ит.д. – имеют тенденцию к диссоциации от действий, причин и референтного опыта, впервые установивших их ценность. Другими словами, процесс и перспектива, через которые суждение было сделано вначале, оказались утерянными на уровне поверхностной структуры. Такие слова чаще могут носить более жесткий или претенциозный характер, чем быть полезными. Сказать, что «у Фрейда была *правильная* карта мира» или что «у Фрейда была *неправильная* карта мира» в равной степени догматично и бесполезно. В обоих этих утверждениях говорящий уравнивает или путает свое собственное представление о мире с самим миром. В сложной системе существует множество разных перспектив, каждая из которых имеет свою собственную ценность и важность. По словам антрополога Грегори Бейтсона, «мудрость приходит тогда, когда мы садимся вместе и правдиво обсуждаем наши различия... без намерения их изменить». Таким образом, в ответ на отсутствие референтного индекса следовало бы задать вопрос: «Правильно или неправильно в соответствии с чьим

мнением?» или «Плохо в соответствии с какими критериями?» или «Хорошо в сравнении с чем?»

Отсутствие референтного индекса похоже на сравнения тем, что оно тоже является суждениями и оценками, с той лишь разницей, что не всегда содержит сравнение. Отсутствие референтного индекса — это такие вещи, как «это сумасбродство», «это плохо», «вы сопротивляетесь». В них человек высказывает некоторое суждение, но отбрасывает информацию о том, кто делал эту оценку и на какие критерии при этом опирался. В них утрачиваются человек и критерии, которые создают оценку, превращающуюся в суждение. Восстановить отсутствие референтного индекса можно с помощью вопроса: «Кто сказал, что это сумасбродство, это плохо, и вы сопротивляетесь?», «Сумасбродство согласно чьим словам и каким критериям?». Вот еще некоторые реакции на суждения: «Сумасбродство по сравнению с чем?», «Как вы узнаете, что это сумасбродство?», «Вы были бы сумасбродом, если бы сделали это?».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Метамоделі є потужним інструментом в медіації, так само як в бізнесі, терапії і освіті. Суть її полягає в тому, що люди з допомогою слів створюють різні моделі цього світу, і, відповідно, ви не можете припускати, що ви точно знаєте те, що їх слова означають.

Справа в тому, що мова виступає як репрезентація нашого досвіду, а для того, щоб він міг впоратися зі своєю функцією репрезентації, мова повинна мати набір виражень, що представляють досвід людей. Описана метамоделі мови дозволяє медіатору:

- збирати інформацію,
- в'ясувати точні значення,
- ідентифікувати обмеження,
- виявляти нові можливості.

В-перше, метамоделі дозволить вам зібрати високоякісну інформацію в тих випадках, коли важливо розуміти точно, що люди мають на увазі. Якщо клієнт прийшов з скаргами на недобросовісне, по його думці, поведінку контрагента, медіатору необхідно знайти, що це означає в моделі

мира клиента, а не предполагать (скорее всего ошибочно), что он знает точно то, что клиент имеет в виду.

В бизнесе конфликты часто возникают из-за различного понимания договоренностей. Сколько раз вы слышали печальный возглас: «Но я думал, что ты думал...»

Когда собеседник утверждает, что он всегда страдает от ошибок нерадивых сотрудников, вы можете поинтересоваться, а был ли вообще когда-нибудь случай, когда его подчиненные выполняли задания правильно, а также, каким образом ему удается столь упорно делать ошибки при подборе кадров.

В метамоделе нет вопросов «почему». Вопросы «почему» имеют мало ценности, в крайнем случае, ответы на них содержат оправдания или длинные объяснения, которые ничего не делают для того, чтобы изменить создавшуюся ситуацию.

Во-вторых, метамоделю проясняет значение коммуникации. Она предлагает четкую рамку для вопросов: «Что именно вы имеете в виду?»

В-третьих, метамоделю дает выборы. Убеждения, обобщения, номинализации и правила – все они устанавливают ограничения. Но эти ограничения существуют в словах, а не в мире. Постановка вопросов и нахождение последствий или исключений может открыть новые возможности. Ограничивающие убеждения можно идентифицировать и изменять. Это дает возможности для нахождения синергетических решений конфликтов.

Какое из искажений метамоделю вы подвергнете сомнению, будет зависеть от контекста коммуникации и вашей цели. Рассмотрим следующее утверждение:

«Почему эти ужасные люди не прекратят своих постоянных попыток причинить мне вред, это меня раздражает, Я знаю, что должен сдерживаться, но не могу».

Это утверждение содержит чтение мыслей и пресуппозицию (они пытаются навредить мне), причину и следствие (это меня раздражает), глобальное обобщение (постоянно), отсутствие референтного индекса (ужасные), модальные операторы возможности и необходимости (должен, не могу), неконкретные глаголы (причинить, раздражает, сдерживаться), номинализации (вред), и неопределенные существительные и местоимения (люди, это).

В такого рода примерах чтение мыслей, пресуппозиции и причинно-следственные связи заправляют горючим все остальное. Выделение этих нарушений будет первым шагом в направлении изменений. Номинализации, неконкретные глаголы и неконкретные существительные являются наименее важными. Остальные: глобальные обобщения, пресуппозиции, сравнительные упущения и модальные операторы – лежат где-то посередине. Более общая стратегия – конкретизировать сначала ключевые существительные, затем ключевые глаголы и затем отсортировать искажения, отдавая предпочтение модальным операторам.

Метамодель представляет собой мощный инструмент сбора информации, выяснения значения и идентификации ограничений в мышлении человека, который не удовлетворён настоящим. Именно так и бывает зачастую в конфликте. Чего бы он хотел взамен? Где бы он хотел быть? Как бы он хотел себя чувствовать?

Однако, при использовании метамодели существует также весьма реальная опасность собрать слишком много информации. Вам следует спросить себя: «Мне действительно необходимо это знать? Какой результат мне требуется?»

Важно использовать вопросы метамодели исключительно в контексте раппорта и взаимно согласованного результата. Ваши вопросы не должны быть слишком прямолинейны, иначе они могут быть восприняты как

агрессивные. Тем более, что эмоциональная температура участников конфликта и так, в большинстве случаев, значительно повышена. Вместо вопроса: «Как именно вы узнаете об этом?» – вы можете сказать: «Мне любопытно понять точно, каким образом вы узнаете об этом?» Или: «Я не вполне понимаю, как вы узнаете об этом». Разговор не должен превратиться в допрос. Вы можете использовать любезный и мягкий тон голоса, чтобы смягчить вопросы.

Медиатор при использовании метамоделных вопросов также должен внимательно слушать и определять, на каких словах делает акцент его собеседник.

Подумайте об утверждении: *«Я не могу сделать этого здесь»*.

Если он говорит: *«Я не могу сделать этого здесь»*, – то вы можете перейти к модальному оператору, спросив: «Что препятствует вам?»

Если он говорит: *«Я не могу сделать этого здесь»*, – тогда вы спросите: «Что конкретно вы не можете сделать?»

Замечать, какие слова человек выделяет тоном голоса или языком тела, – это один из способов узнать, какое нарушение метамоделки следует подвергнуть сомнению. Другая стратегия заключается в том, чтобы послушать разговор человека в течение нескольких минут и определить, какую из категорий он использует чаще всего. Она, скорее всего, укажет то место, где его мышление ограничено, и тот вопрос, с которого лучше всего было бы начать решение конфликта.

Таким образом, знание шаблонов метамоделки и умение задавать метамоделные вопросы является важным навыком медиатора. Оно может оказать существенную помощь в использовании посредником закрытых вопросов с целью получения более полной и точной информации о конфликте, определения внутренних ограничений участников медиации, поиска различных возможностей решения спора. Примеры таких вопросов в

разрезе отдельных паттернов метамоделі приведены в приложении в виде
таблицы.

ПРИЛОЖЕНИЕ

ПАТТЕРНЫ	ВОПРОС	ЦЕЛЬ
УПУЩЕНИЯ		
ПРОСТЫЕ УПУЩЕНИЯ Ключевой элемент выпал из поверхностной структуры Пример: “Вести переговоры бесполезно”	С кем? По какому поводу?	Восстановить утраченный элемент
СРАВНИТЕЛЬНЫЕ УПУЩЕНИЯ Ссылка в сравнении упущена в поверхностной структуре Пример: “Лучше обратиться в суд”	Лучше по сравнению с чем?	Определить и уточнить критерий сравнения
НЕОПРЕДЕЛЕННЫЕ СУЩЕСТВИТЕЛЬНЫЕ И МЕСТОИМЕНЕНИЯ Пример: “Все споры решаются в суде”	Какие именно споры?	Уточнить, к чему именно относится утверждение
НЕКОНКРЕТНЫЕ ГЛАГОЛЫ Пример: “Я буду решать спор в суде”	Как конкретно решать?	Конкретизировать действие
НОМИНАЛИЗАЦИИ Говорится о действии или процессе, как об объекте или существе Пример: “Я разорвал	Кто, к кому и как относился?	Перевести в действие

отношения”		
------------	--	--

ПАТТЕРНЫ	ВОПРОС	ЦЕЛЬ
ОБОБЩЕНИЯ		
ГЛОБАЛЬНЫЕ ОБОБЩЕНИЯ Обобщение Пример: “Они всегда так себя ведут”	Всегда? А было ли когда-нибудь, чтобы они вели себя по-другому?	Найти противоположные примеры
МОДАЛЬНЫЕ ОПЕРАТОРЫ <i>Следует, должен, надо, необходимо...</i> Пример: “Им не следует так поступать” <i>Не могу, не возможно, не буду</i> Пример: “Я не могу на это пойти”	А что произойдет, если они это сделают? Что Вас останавливает?	Определить последовательность возникновения правила или ограничения Определить причину проблемного состояния
ПРЕСУППОЗИЦИИ Что-то, что неявно требуется для того, чтобы понять утверждение Пример: “Если бы он знал, как я страдала, он бы больше так не делал”	Откуда Вы знаете, что он не знает?	Определить источник информации

ПАТТЕРНЫ	ВОПРОС	ЦЕЛЬ
ИСКАЖЕНИЯ		
СЛОЖНАЯ ЭКВИВАЛЕНТНОСТЬ Когда о двух разных явлениях говорится так, как если бы они значили одно и то же. Пример: “Предлагать переговоры значит проявить слабость».	Бывает ли так, что переговоры предлагают с позиции силы? Каким образом предложение о переговорах свидетельствует о проявлении слабости?	Проверить достоверность отношения, которое подразумевается
ПРИЧИНА-СЛЕДСТВИЕ Подразумеваемая причинно-следственная связь между конкретным стимулом и реакцией Пример: “Тон ее голоса меня злит”	Каким образом тон ее голоса может злить Вас?	Определить причинно-следственную связь, которая предполагается в утверждении
ЧТЕНИЕ МЫСЛЕЙ Претендовать на знание чьего-либо внутреннего опыта Пример: ”Они не хотят с нами считаться”	Каким образом вы узнаете это?	Определить критерии, использованные для предположений о внутреннем состоянии другого человека
ОТСУТСТВИЕ РЕФЕРЕНТНОГО ИНДЕКСА Оценочное суждение, в котором упущено сообщение о том, кто	Кто сказал, что это эгоизм?	Определить источник и критерии, использованные при вынесении суждения

<p>вынес это суждение и ка оно было сделано Пример: “думать о собственных чувствах – это эгоизм”</p>		
--	--	--

ЛИТЕРАТУРА

1. О медиации или Как быстро разрешить конфликт без обращения в суд. Сборник статей под общей редакцией Г. Еременко, Т. Киселевой - Львов, 2015
2. Семейная медиация. Л. Паркинсон - Москва, 2010
3. Роберт Дилтс: Метамодел ь языка – электронный ресурс:
http://nlp-ist.narod.ru/docs/materials/dilts_metamodel.html
4. Структура магии (в 2-х томах). Р. Бендлер, Д. Гриндер - электронный ресурс: <http://www.litmir.me/bd/?b=3186>
5. Справочник практического психолога. И. Малкина-Пых - электронный ресурс: <http://www.litmir.me/bd/?b=202105>
6. Введение в нейро-лингвистическое программирование. Новейшая психология личного мастерства. Д. Сеймор, Д. О'Коннор - электронный ресурс: <http://www.litmir.me/bd/?b=21088>
7. Википедия - электронный ресурс:
https://ru.wikipedia.org/wiki/Нейролингвистическое_программирование