

Надежда
Владиславова

ПСИХОЛОГИЯ.
ВЫСШИЙ КУРС

НЛП

ПОЛНЫЙ КУРС ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ



МАГИЯ КОММУНИКАЦИИ

Психология. Высший курс

Надежда Владиславовна

**НЛП. Полный курс
эффективного общения.
Магия коммуникации**

«АСТ»

2017

УДК 159.9
ББК 88.5

Владиславова Н. В.

НЛП. Полный курс эффективного общения. Магия коммуникации / Н. В. Владиславова — «АСТ», 2017 — (Психология. Высший курс)

ISBN 978-5-17-982376-6

Самый распространенный диагноз нашего времени – это, увы, неумение общаться. Умение общаться – искусство, не овладев которым, не выстроить гармоничных отношений в семье, не сделать карьеру, не стать счастливым. Психолог-практик, Ph. D., НЛП-Тренер Надежда Владиславова, один из основателей Российской школы НЛП, в своей новой книге раскрывает законы коммуникации, применимые во всех сферах жизни. Эффективные практики НЛП и приемы транзактного анализа, интересные примеры и проверенные упражнения, тонкий юмор и доступное изложение делают эту книгу универсальным учебником для всех, кто хочет овладеть искусством коммуникации и изменить свою жизнь. Уникальный практический опыт автора формировался во время работы в зоне боевых действий в Чечне и работы с наркозависимыми, при обучении военных психологов, сотрудников Службы спасения и МЧС для работы в экстремальных ситуациях и обучении множества людей навыкам профессиональной коммуникации.

УДК 159.9
ББК 88.5

ISBN 978-5-17-982376-6

© Владиславова Н. В., 2017

© АСТ, 2017

Содержание

Благодарности	8
Введение	9
Глава 1. Правильное начало коммуникации	14
Продолжения может и не последовать	14
Древнейшая форма коммуникации	15
«Я тебя вижу»	16
Калибровка: знать или не знать?	19
Калибровка как мистическая власть	21
Мой инструмент и как его настроить	22
Упражнения на калибровку	24
Упражнение «Приятный и не очень приятный человек»	24
В чем смысл этого упражнения?	24
Пошаговка упражнения	24
Несколько слов об экологии	25
Упражнение «Монетка»	25
В чем смысл этого упражнения?	25
Пошаговка упражнения	26
Несколько слов об экологии	26
Упражнение «История в истории»	27
В чем смысл этого упражнения?	27
Пошаговка упражнения	27
Критерии успешности выполнения упражнения	27
Напутствие по теме «Калибровка»	28
«Мы с тобой – одной крови»	29
Собираясь на ответственную встречу	32
Вдохновляющие примеры	34
Упражнения на раппорт	35
Небольшая прелюдия к упражнениям	35
Упражнение «Присоединение к позе в статике»	35
В чем смысл этого упражнения?	35
Пошаговка упражнения	36
Несколько слов об экологии	36
Упражнение «Я и моя Тень», или Присоединение в динамике	36
В чем смысл этого упражнения?	36
Пошаговка упражнения	37
Несколько слов об экологии	37
Упражнение «Мелкое ведение»	38
В чем смысл этого упражнения?	38
Пошаговка упражнения	38
Несколько слов об экологии	39
Раппорт с группой людей	39
Заключительные выводы к главе о правильном начале коммуникации	40
Глава 2. Правильная контекстуальная иерархия	41
«Дурак – это человек неуместный»	42

Непослушный психоаналитик Эрик Берн и его концепция для трехлетнего малыша	44
Кто вы большую часть своей жизни: Взрослый, Дитя или Родитель?	47
Упражнение «Вход в состояние РОДИТЕЛЬ»	47
Упражнение «Вход в состояние ВЗРОСЛЫЙ»	47
Упражнение «Вход в состояние ДИТЯ»	47
Пристройка: сверху, снизу или на равных?	49
Равноуровневое взаимодействие: «Ничего личного», «Только по делу» и «Ты мне нравишься!»	50
Равноуровневое взаимодополняющее взаимодействие РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ	50
Равноуровневое взаимодополняющее взаимодействие ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ	51
Равноуровневое взаимодополняющее взаимодействие ДИТЯ-ДИТЯ	52
Социальное животное	52
Как сознательно управлять эмоциональной дистанцией?	54
Первое приближение	54
Конец ознакомительного фрагмента.	56

Надежда Владиславова

НЛП. Полный курс эффективного общения. Магия коммуникации

© Владиславова Н. В., 2017

© ООО «Издательство АСТ», 2018

* * *



Надежда Владиславова – психолог-практик, Ph.D., НЛП-Тренер, руководитель Европейского психологического тренингового центра «Берег Надежды» в Латвии, автор и ведущая программ «НЛП-Практик», «НЛП-Мастер» и «НЛП-Тренер», курсов по Характерологии, Профессиональному Психологическому Консультированию, Психодраме, а также специального тренинга по успешной коммуникации «Мастер Коммуникации»

Мы учимся эффективно коммуницировать вовсе не для того, чтобы угодить другим: магия правильного взаимодействия позволяет, прежде всего, сохранить личную внутреннюю безупречность, возрасти над самим собой и заодно достигнуть желаемой цели коммуникации.

Надежда Владиславова

Благодарности

Бесконечное спасибо моей большой дружной семье, члены которой всегда с нетерпением ждут рождения моих книг и становятся их первыми читателями.

Спасибо моему любимому мужу Владимиру за то, что он есть, что он рядом и вдохновляет меня на творчество.

Спасибо моим четверым детям – Насте, Александру, Георгию и Дмитрию – за то, что они постоянно напоминают мне о необходимости писать, не трогают меня, когда я за столом, но все же периодически решительно отвлекают от работы, заставляя радоваться жизни.

Спасибо моей маме Анике за то, что она всегда в меня верила и верит.

Спасибо моей замечательной коллеге и учителю Елене Лопухиной: в ее лице я имею яркий пример человека, живущего в полном соответствии со своей Миссией.

Отдельно благодарю моего высокопрофессионального редактора Анну Чижову за ее работоспособность, обширную эрудицию и талант тактично помогать автору в точном выражении мысли.

Введение

Человек не в состоянии существовать, если он не дышит, не пьет и не ест. Есть еще одна составляющая его бытия, без которой ему не выжить: это – **общение**. Ни одно существо не может обойтись без неких посланий со стороны представителей своего вида, дающих ему понять, что факт его присутствия в этом мире ими признан.

Известно, что младенцы, с которыми другие люди физически не контактируют, постепенно угасают. С возрастом необходимость телесного контакта «кожа к коже» постепенно трансформируется в так называемую «потребность в узнавании» иными способами: физическое прикосновение заменяется на иные (и весьма разнообразные!) акты, свидетельствующие о том, что один человек замечен другим человеком – в виде вербальных или невербальных посланий.

Самое страшное наказание для ребенка – это бойкот со стороны его родителей. Невербального послания «Ты для меня не существуешь!» детская психика выдержать не в силах. «Лучше ненавижь меня, бей, но только замечай!» – таково ответное послание ребенка, который неожиданно для всех перестает слушаться старших, начинает им дерзить, таскать конфеты из буфета или даже воровать деньги из карманов. С возрастом потребность быть замеченным мало меняется: даже самые циничные преступники-убийцы больше всего боятся одиночного заключения. Учеными-биологами экспериментально доказано, что социальное общение, как позитивное, так и негативное, лучше, чем его отсутствие, для эмоционального, умственного и физического состояния любого социального животного, вплоть до способности его организма сопротивляться различным болезням. И человек здесь – не исключение: мы подчиняемся тем же законам природы.

Коммуникация – это жизнь, отсутствие коммуникации – это угасание жизни, в том числе и биологическое. Огонь, чтобы поддерживать себя как явление, должен получать постоянную подпитку: материал, который в него нужно добавлять – это постоянно обновляющиеся впечатления от контакта с миром и себе подобными.

В каждый момент жизни человек с кем-то общается и взаимодействует: если не с другими, то с самим собой. А взаимодействие с самим собой, эффективное или не очень, формируется в нас с раннего детства на основе отпечатавшихся в нашем мозгу способов коммуникации с нами самых близких людей – родителей. Реальное отношение к нам мамы и папы в первые годы нашего существования навсегда фиксируется у нас в бессознательном и формирует отношение к самим себе в течение всей дальнейшей жизни. Каждый из нас наверняка замечал, что кто-то из людей, встречающихся на нашем жизненном пути, любит и принимает себя, а кто-то, наоборот, постоянно себя ругает. Кто-то вечно испытывает к себе жалость, беспрестанно ноет и при этом не слезает с дивана, а кто-то пинками гонит себя к успеху в области, которая ему, по большому счету, и не особо интересна, зато всегда очень нравилась его маме...

Совершенствуясь в искусстве общения с другими, мы совершенствуемся в искусстве принятия самого себя и взаимодействия с самим собой. Верно и обратное утверждение: постигая правильное общение с самим собой, мы автоматически начинаем более гармонично взаимодействовать как с отдельными «другими», так и с миром в целом.

И это первое, чему нас учит Магия Коммуникации: измени отношения с самим собой, и тогда твои отношения с миром в целом, а также с отдельными его представителями изменятся автоматически.

Поскольку мы ни секунды не находимся вне коммуникации с кем-либо, то можно смело утверждать, что жизнь – это, прежде всего, коммуникация. Сама же коммуникация – не просто жизнь, но еще и безграничные возможности по улучшению качества этой жизни. **И в этом – второе послание Магии Коммуникации: измени свои отношения с миром, и он даст тебе все, что ты у него попросишь.**

Здесь заметим, что у многих людей часто бывают спутаны понятия «уровень жизни» и «качество жизни», поэтому мы сейчас на всякий случай их уточним.

Качество жизни – это то, чего нельзя купить за деньги, в отличие от уровня жизни, который напрямую связан с материальным достатком. Человеку с высоким качеством жизни ничего не стоит по собственному желанию довести свой уровень жизни до желаемого состояния. Но в обратную сторону данное правило не работает: человек с высоким уровнем жизни не может с легкостью добиться улучшения ее качества. Многие почему-то об этом забывают и пытаются использовать коммуникативные приемы и навыки в основном для улучшения уровня жизни (тренинги по продажам, по проведению бизнес-переговоров), забывая, что качество жизни человека все же первично по отношению к ее уровню.

Правильная коммуникация между людьми позволяет значительно повысить именно качество жизни, чтобы получать от нее максимум радости, удовольствия и удовлетворения, занимаясь при этом чем угодно: в том числе и трудясь для улучшения своего благосостояния!

И в этом третье послание Магии Коммуникации: правильное выстраивание отношений с миром и людьми делает тебя счастливым и дает ощущение полноты жизни.

Существует ли профессия под названием «Маг Коммуникации»? Пока нет. Даже профессии «Коммуникатор» на данный момент не имеется. А есть ли на свете профессиональные коммуникаторы? Есть, но мало и все нарахват... Их сразу видно, поскольку, как правило, это наиболее успешные люди в своей сфере.

А есть ли сегодня такие контексты, в которых нет необходимости эффективно взаимодействовать с другими людьми: договариваться, просить, убеждать, разрешать спорные ситуации и конфликты? Таких контекстов нет, да и никогда не было...

Почему же именно сейчас так много внимания уделяется вопросу коммуникации? Почему умение успешно коммуницировать в наше время является столь же востребованным, как и основная профессиональная компетентность практически в любой области, и карьерный рост специалиста напрямую зависит от его способности взаимодействовать с другими людьми? Почему? Да потому что высоким качеством выпускаемого продукта – материального, интеллектуального или художественного – теперь уже никого не удивишь: все хорошие продукты примерно одинаково хороши. А выигрывает в конкурентной борьбе за рынок сбыта тот производитель, который смог всех убедить, что продукт его фирмы – самый лучший. И, заметим, это – чистая правда: лучший товар среди равных по качеству – это тот товар, приобретение которого сопряжено для покупателя с наиболее приятными эмоциями!

С каждым днем стремительно растет количество образованных, работоспособных и амбициозных специалистов с далеко идущими карьерными планами. Но выигрывает лишь тот из них, кто смог дать понять окружающим, что именно он – лучший и достойнейший в своей области. Заметим, что человек, сам поющий себе дифирамбы о том, какой он замечательный, никогда не будет в выигрыше.

Карьера – это, прежде всего, умение неукоснительно следовать неким неувловимым психологическим правилам повседневного общения и на деле убеждать других в своей уникальности на самых разных ступенях иерархической лестницы: это и начальство, и подчиненные, и коллеги, и клиенты, и деловые партнеры.

Однако, карьера – это еще далеко не вся наша жизнь, хотя мироощущение и самооценка человека, особенно мужчины, на 80 % связана с его удовлетворением от реализации себя в

своей профессии и карьере. Тем не менее за порогом офиса нас поджидает личная жизнь, гармония или дисгармония которой неизбежно оказывают влияние на наш профессиональный и карьерный рост, потому что именно личная жизнь либо вдохновляет нас и дает нам энергию, либо обесточивает и подавляет.

Как и на работе, в нашей частной жизни мы постоянно с кем-то взаимодействуем и что-то кому-то доказываем. Нам приходится это делать и с любимыми людьми, и с родителями, и с супругами, и с родителями супругов, и с детьми, и просто с нашими друзьями и подругами. Притом что успешность в профессиональной и личной жизни тесно переплетены между собой и, безусловно, влияют друг на друга, способы коммуникации в них – принципиально разные, и тот, кто блестяще умеет выстраивать деловые отношения, часто не может похвастать тем, что так же безупречно умеет общаться вне работы, и, соответственно, наоборот...

Каждый из нас хорошо знает, по своему и чужому опыту, что далеко не всегда успех в профессии или карьере сопровождается счастьем в личной жизни или уважением и популярностью среди своих приятелей.

Люди тратят время, энергию и бешеные деньги на поддержание своей внешней формы. И мы ни в коей мере не против того, чтобы человек выглядел красиво: беда только в том, что многие всерьез верят, что личное счастье зависит в основном от внешних данных! И им невдомек, что учеными давно доказано, что ни наша внешность, ни наш возраст, ни наш вес для любви не имеют никакого значения!

А что же тогда имеет значение?!

Все та же Магия Коммуникации! В личной жизни и в дружбе, точно так же, как и на работе, основой для построения гармоничного взаимодействия между людьми прежде всего является именно таинственное умение правильно общаться!

Для того чтобы уверенно двигаться по карьерной лестнице и для того чтобы успешно выстраивать свою личную и семейную жизнь, наше общение с людьми, с которыми мы регулярно соприкасаемся, должно происходить легко и комфортно. Но значит ли это, что мы обязаны угождать всем окружающим людям? Нет, ни в коем случае. Главное и необходимое условие для того, чтобы другие ощущали себя рядом с нами легко и гармонично, – это наша собственная спокойная уверенность и внутренняя гармония при любом взаимодействии.

Тогда возникает вопрос: как же добиться этой спокойной уверенности, легкости и гармоничности, да еще и в разных видах общения – профессиональном, личном, дружеском?

Собственно, наша книга и есть ответ на этот вопрос. Мы расскажем в ней об универсальных правилах построения успешной коммуникации на любом уровне, которые в своей совокупности и составляют Магию Коммуникации.

К сожалению, мало кто знает, что в коммуникации существуют четкие правила, соблюдение которых гарантирует уважение и искреннюю симпатию окружающих людей. Овладев ими на практике, вы сможете уверенно и спокойно чувствовать себя в любом контексте и при любом взаимодействии. Но Магия возникает, только когда в ней присутствуют **все** элементы, о которых мы поэтапно расскажем. Освоение отдельных элементов, без всякого сомнения, значительно повысит коммуникативные способности и успешность любого человека, но по-настоящему прочувствовать Магию Коммуникации и овладеть ею возможно лишь после поэтапного усвоения и практики всех ее принципов, приемов и техник.

Сразу хотим предупредить, что на протяжении всей нашей книги не будет сказано ни слова о таких чисто имиджевых вещах, как правила хорошего тона в одежде или грамотная речь с безупречными манерами, потому что по этим вопросам не может быть единых решений и многое зависит от контекста. Но мы будем говорить о неких универсальных правилах и законах, которые вывели психологи и их далекие предки – маги, и этим правилам и законам подчиняются все контексты и все ступени социальной и иерархической лестницы.

Говорить мы будем стараться только на языке психологии (не магии!), как на более понятном современному читателю. Но периодически нам придется также ссылаться на практику наших профессиональных донанучных предшественников, которые просто фиксировали некий опыт в виде тайных знаний, передаваемых из поколения в поколения, не утруждая себя при этом поисками объяснений. Честно говоря, объяснить многие из их работающих методов и приемов никто не смог и по сей день.

Теперь мы, как и обещали, на какое-то время переходим на привычный для всех психологический язык.

И тему успешного эффективного общения мы рассмотрим с трех сторон. Вот они:

1. Невербальная составляющая коммуникации.

2. Правильное общение на работе.

3. Правильное общение в личной жизни.

Теперь немного подробнее об этих трех сторонах взаимодействия.

В первой части книги мы поговорим об умении с первых же минут знакомства вызывать бессознательное доверие и симпатию у своего собеседника.

В основной части книги речь пойдет об умении правильно взаимодействовать и правильно выстраивать отношения на работе, на любой стадии общения и при любых возникающих затруднениях и неловкостях.

И в третьей части книги мы будем учиться правильно устанавливать, укреплять и развивать отношения с партнером в сфере личной и семейной жизни, чтобы они двигались в нужном направлении и становились все более радостными и наполненными.

Поскольку автор является активным практиком в области психологии и коммуникации вот уже почти двадцать пять лет, то и сама книга будет тяготеть именно к практике, а не к теории, и станет ответом скорее на вопрос «Как?», а не на вопрос «Почему?». Да и магия, надо сказать, – вещь практическая...

Первая часть книги, в которой пойдет речь о невербальной коммуникации, во многом перекликается с нашей первой книгой «Русское НЛП», вышедшей более девяти лет назад, и впоследствии трижды переизданной в виде двухтомника с названиями «Базовые техники НЛП» и «Возрождающие техники НЛП», и недавно вышедшей книгой «Практическая энциклопедия НЛП. Ударные техники для достижения результата».

В первой книге автором подробно и тщательно разбиралась тема установления невербального контакта с собеседником на бессознательном уровне, но основной упор делался на психотерапевтическую работу с клиентом. Настоящая книга направлена исключительно на искусство коммуникации и никак не связана с профессиональным психотерапевтическим взаимодействием. Идеи и опыт, которыми мы делились с читателем в первой книге, за эти минувшие девять лет прошли очередную проверку временем на практике и вновь были пропущены через сознание автора, но уже на новом уровне.

В предлагаемой книге есть много существенных добавлений по теме невербальной коммуникации, по сравнению с тем, как она давалась в прежнем варианте. Обобщая вышесказанное, можно сказать, что первая часть нынешней книги содержит в себе многие идеи и упражнения из нашей предыдущей книги: с одной стороны – дополненные, с другой стороны – сокращенные примерно в десять раз и к тому же переработанные специально для обучения мастерству коммуникации.

По каждой теме читателю будут предложены эффективные упражнения для развития и укрепления нужных коммуникативных навыков, которые необходимо отрабатывать в одиночку или с друзьями. Если эпитеты «магические» или «волшебные» по отношению к упражнениям вас вдохновляют и мотивируют больше, чем заезженное определение «эффективные», то можете называть их так, как вам захочется: суть упражнений все равно не изменится. Только при условии их регулярного выполнения возможно постепенное, но уверен-

ное продвижение от любительского уровня в коммуникации – к профессиональному и, как итог, к проникновению в пространство Магии Коммуникации. Серьезная инвестиция в собственные навыки эффективного и гармоничного взаимодействия с другими людьми обязательно окупится в несколько раз по всем жизненным направлениям. Ну что ж, начнем!

Глава 1. Правильное начало коммуникации

Продолжения может и не последовать

Приступим мы к теме правильной коммуникации с самого ее начала, а именно – со вступления в контакт.

Как нужно вступать в контакт, чтобы суметь с первых же мгновений коммуникации установить атмосферу взаимного доверия и симпатии?

Это, пожалуй, наиболее актуальная тема при обучении эффективному взаимодействию в любом контексте. Почему именно она? Дело в том, что психологи выяснили, что любой человек уже после первой минуты общения бессознательно решает для себя, хочет ли он продолжать его дальше.

А при телефонной коммуникации все происходит еще быстрее! Человек принимает решение о том, интересно или неинтересно ему продолжение разговора, уже через 15 секунд! И решение им принимается на 90 % бессознательно, то есть он сам не может найти ему объяснения внутри себя.

Получается, что для любого успешного общения нам прежде всего необходимо научиться устанавливать доверительные отношения на уровне бессознательного буквально с первых же секунд взаимодействия. И если мы не освоим в первую очередь именно этот навык, то все последующие темы нашей книги – о правильном поддержании взаимодействия, о его развитии и укреплении – просто не понадобятся!

Древнейшая форма коммуникации

Нет нужды объяснять, почему невербальная коммуникация является более древней по сравнению с коммуникацией, в которой мы используем вербальное воздействие.

Животным – нашим меньшим братьям – вовсе не нужны слова, чтобы вступить в контакт и начать взаимодействовать. Всем нам не раз доводилось наблюдать, как знакомятся и вступают в коммуникацию уважающие себя «толерантные» собаки, как явно демонстрируют свое расположение или нерасположение друг к другу лошади в табунах, птицы в стае. Написано множество интереснейших исследований о том, как представители животного мира умеют продемонстрировать свое место в иерархии и настоятельно предложить партнеру по коммуникации место выше или ниже по сравнению с собой. Точно так же и маленьким детям, словарный запас которых еще крайне мал, нет необходимости использовать устную речь для знакомства, а также для проявления интереса, дружелюбия или враждебности в отношении друг друга.

Именно в силу древности невербального общения и относительной молодости вербального мы до сих пор получаем 93 % информации о партнере по коммуникации не из его слов, а из его невербальных посланий. Едва ли это соотношение изменится в ближайшую сотню тысяч лет.

И каждый из нас может найти в своем опыте множество примеров, подтверждающих бессознательное предпочтение нами именно невербальной информации, когда мы составляем для себя впечатление о ком-либо.

Всем нам не раз случалось видеть перед собой человека, который произносит вроде бы хорошие и честные слова, но мы при этом ему не верим и бессознательно хотим поскорее прекратить неприятное для нас общение. А бывает и наоборот: человек – отнюдь не Цицерон и плохо умеет выражать свои мысли, возможно, даже спотыкается в речи или употребляет не совсем точные выражения, но нас это почему-то не раздражает, и в его компании нам весело и легко.

И начнем мы разговор о вступлении в коммуникацию именно с ее древнейшей невербальной формы, поскольку, находясь в ней, мы оказываем основное воздействие на нашего партнера.

«Я тебя вижу»

Давайте попробуем для начала ответить себе на такой вопрос: а с чего, собственно, начинается любая коммуникация? Что должно произойти между мной и партнером, прежде чем я начну устанавливать с ним эти особые доверительные отношения?

Ответы на этот вопрос обычно бывают самые разные: «Надо очень захотеть вступить с ним в контакт», «Надо ему улыбнуться», «Надо сделать комплимент», «Надо привлечь его внимание». Все эти предположения верны, но они не дают ответа на вопрос о том, с чего начинается коммуникация. Так с чего же, все-таки, она начинается?

Возможно, кто-то из читателей уже догадался: чтобы вступить в правильную коммуникацию, мне нужно моего партнера для начала по-настоящему **УВИДЕТЬ**!

Без этого базового этапа идти дальше бесполезно, иначе мы будем общаться не с реальным человеком, а с некими своими представлениями о нем.

Психологи говорят, что важно уметь отличать реального человека от своего «фантомчика» – продукта своего собственного воображения, здорового или не очень.

Наверное, каждый из нас видел фильм «Аватар». Помните, как в нем приветствуют друг друга жители планеты Пандора? Вместо нашего «Здравствуй!», в котором заложено пожелание «здравствовать», они произносят: «Я тебя вижу!» Что это для них значит? Это значит, что я вижу тебя, реального, здесь и сейчас, а не мои воспоминания о тебе или мои прогнозы по поводу тебя в будущем. Я вижу, воспринимаю тебя такого, каков ты есть в настоящий момент, и готов к общению с тобой.

Итак, прежде чем начать общаться с человеком, нам надо его **УВИДЕТЬ**, и, напротив, нельзя начинать общение с человеком, пока мы его не увидели, иначе коммуникации нет.

Казалось бы, чего проще? У нас ведь есть глаза...

Но не все так легко, как кажется. По-настоящему **видеть другого человека** дано далеко не каждому: большинству людей этому умению нужно долго и терпеливо учиться. В современном мире мы редко действительно видим один другого, редко понимаем, **что** по-настоящему чувствует или ощущает человек рядом с нами, потому что путаем реальную коммуникацию, всегда связанную с определенными эмоциями и переживаниями, с **обозначением** коммуникации. Точно так же мы порой не отличаем эмоции или чувства, как свои, так и чужие, от **обозначения** эмоций или чувств.

Разберем несколько примеров для более ясного понимания разницы между реальной коммуникацией с реальными чувствами и их обозначением.

Для этого давайте представим себе поочередно две фото-графии.

На одной из них запечатлен индонезийский юноша, подружившийся с тигром из джунглей (это реальная история). Перед нами пронзительный кадр о настоящей любви и близости: головы юноши и тигра находятся совсем рядом, их носы буквально соприкасаются – они как будто вдыхают запах друг друга, глаза обоих полузакрыты, лицо юноши полностью расслаблено, язык тигра слегка высунут. Даже при беглом взгляде на этот снимок ни у кого не возникнет сомнения, что речь здесь идет о подлинном взаимодействии, оба участника которого испытывают блаженство от контакта друг с другом.

И теперь давайте мысленно увидим еще одну фотографию – таких фотографий сейчас очень много. Элегантно одетые молодой человек и девушка, соприкасаясь плечами, ведут в поводу красивую серую лошадь. Оба они «как бы бодро» смотрят куда-то поверх наших голов, их лица застыли в одинаково белозубой «голливудской» улыбке – такие «любовь и счастье вообще». Молодой человек и девушка явно находятся вне коммуникации друг с дру-

гом, вне коммуникации с лошадью, и ни один из них (пожалуй, кроме лошади) не находится в контакте с самим собой. Их одинаковые искусственные улыбки, которые должны, по замыслу фотографа, навеять нам мысли о счастье и радости от нахождения влюбленных рядом, не тянут даже на «удовольствие». Назвать физическое пребывание этих людей в непосредственной близости друг от друга словом «коммуникация» – это все равно, что перепутать живую улыбку со смайликом.

И еще один иллюстративный пример на тему реальной коммуникации с ее непосредственными чувствами и ее обозначения, правда, уже не из области фотоискусства, а из реального психологического тренинга по выстраиванию взаимодействия между мужчиной и женщиной.

Эпизод, который мы сейчас опишем, случился, когда женскую половину группы обучали, как помочь своему мужчине выйти из состояния «зависания», «ступора», и для этого разыгрывались небольшие сценки. Девушка должна была произнести определенный текст и при этом слегка прикоснуться рукой к плечу партнера. Одна из участниц, добросовестно выполняя упражнение с одним из мужчин – участников тренинга, прикоснулась к нему, как ее учили, и вдруг он как закричит на нее: «Никогда так больше не делай!!! Я хочу, чтобы ты прикасалась КО МНЕ, слышишь, КО МНЕ, а не нажимала на кнопку, которую тебе показали!!!»

Что же произошло? Почему такой взрыв эмоций со стороны мужчины? Потому что девушка, невольно спровоцировавшая такую реакцию своего чувствительного партнера, явно хотела привычно «слукавить», заменив искреннее желание поддержать человека в трудной ситуации на обозначение такого желания. Кроме того, совершенно очевидно, что девушка не видела перед собой именно этого мужчину: она общалась с неким «представителем мужского пола вообще», учась находить на нем нужные кнопки и нажимать на них, чтобы привести его в чувство.

В наше время такой способ взаимодействия с партнером по коммуникации является весьма распространенным, хотя, по сути, он взаимодействием не является. Зато этот способ позволяет «не затрачиваться» в смысле подключения собственных эмоций и чувств, заменяя их смайликом предполагаемого в данном контексте переживания – такой «эконом-вариант» коммуникации.

В описанном выше эпизоде такая подмена не прошла! Дело в том, что на любом психологическом тренинге чувства его участников крайне обострены. В реальной жизни тот молодой человек, скорее всего, не отреагировал бы с такой остротой на подобную подмену реальной коммуникации и подлинных чувств на их обозначение. В повседневном общении мы в основном не замечаем, когда перестаем по-настоящему взаимодействовать со своим партнером, незаметно соскользнув на обозначение взаимодействия. Не замечаем мы, как и другие точно так же допускают по отношению к нам нечто подобное. А на коммуникативном тренинге, помимо обостренных чувств каждого участника, имеется еще и всеобщая предварительная договоренность о получении честной и безжалостной обратной связи от своих партнеров: ведь только при этом условии можно учиться замечать и вовремя исправлять свои коммуникативные ошибки. В обычной жизни (вне тренинга) получение такого опыта, к сожалению, маловероятно.

Но вернемся к разговору о том, что такое «реально видеть другого человека», и еще раз повторим, что это – профессиональное коммуникативное умение, которому надо учиться не один день.

Сейчас мы предложим читателям несколько упражнений. Прделав их, вы, прежде всего, поймете, насколько у вас на данном этапе развита способность видеть перед собой реального человека, а не свои представления о нем, не свой «фантомчик». Если же вы осо-

знаете, что вам в этом смысле есть куда двигаться, то упражнения помогут вам развить собственную наблюдательность и способность реально видеть партнера по коммуникации.

Но, прежде чем приступить непосредственно к упражнениям, мы познакомимся с одним из самых важных для коммуникации терминов с загадочным названием «калибровка».

Калибровка: знать или не знать?

Умение считывать невербальные проявления человека и замечать мельчайшие изменения его состояния в психологии называется «калибровкой», и это первая необходимая составляющая успешной коммуникации.

Само слово «калибровка» изначально представляло собой технический термин и обозначало тонкую настройку инструмента, чтобы не было погрешностей.

В контексте коммуникации необходимый инструмент – это наше собственное сознание.

В психологии калибровкой называется сознательное тонкое отслеживание по невербальным признакам состояний и реакций другого человека.

Мы внимательно наблюдаем за лицом и телом партнера, чтобы отследить его бессознательные реакции. Мы внимательно следим, как в процессе разговора изменяется мимика, мышечный тонус, голос человека. И это наблюдение дает нам информацию об изменении его внутреннего состояния, чаще всего еще до того, как наш партнер сам успел эти изменения осознать.

Пребывание в состоянии калибровки – это, конечно, рабочее состояние психики коммуникатора – состояние полной включенности, требующее серьезных энергетических затрат, особенно на начальном этапе осознанной работы. Конечно, постоянно находиться в этом профессиональном состоянии невозможно. Сколько времени в день ему посвятить, каждый решает для себя сам, однако желательно заниматься калибровкой не менее 15 минут ежедневно.

И нужно заранее знать, что калибровка порой преподносит коммуникатору разного рода «сюрпризы». С одной стороны, этот навык дает невероятные возможности, а с другой стороны, он же проявляет и не самые приятные вещи, которые раньше были от нас скрыты.

Прежде чем начать обучаться данному профессиональному навыку, стоило бы задать себе откровенный вопрос: «А готов ли я воспринимать вещи такими, какие они есть?», потому что опыт показывает, что в жизни порой начинает проявляться нечто, что до сих пор было от нас скрыто. И не всегда это «нечто» нас радует.

Так, например, одна молодая женщина-руководитель была очень расстроена, когда вдруг начала понимать, как много ей врут ее подчиненные. И она тогда сказала: «Наверное, лучше бы мне не знать этой вашей калибровки: моя жизнь была бы намного спокойнее». А еще одна женщина неожиданно оказалась перед осознанием факта измен своего партнера, длившихся, как оказалось, уже полгода... Не начни эта женщина после обучения калибровке видеть по его невербальным реакциям раз в десять больше, чем она видела раньше, то, возможно, сформировавшийся за несколько месяцев гомеостаз отношений мог сохраняться и далее и они бы не расстались так быстро...

Человек без специальной подготовки редко по-настоящему видит и понимает другого человека – в основном он «вешает» на него проекции своих собственных ожиданий, убеждений, эмоций и состояний.

Последнее утверждение касается и нашего брата-психолога, ведь профессионалы – тоже всего лишь люди. И к этому своему нормальному человеческому качеству всем нужно относиться спокойно. Профессионализм коммуникатора как раз и состоит в осознании в себе этой совершенно естественной человеческой особенности – видеть других людей через призму собственной модели мира. И именно поэтому нужно осознанно настраивать себя перед коммуникационной работой на состояние «здесь-и-сейчас». Это и есть тонкая

настройка своего инструмента. То же самое следует делать и во время работы – периодически перепроверять состояние своего сознания – «насколько я нахожусь здесь-и-сейчас и насколько реально я вижу своего собеседника?» Такое свое незамутненное состояние при восприятии чего-либо в психологии иногда называют «состоянием белого листа».

Калибровка как мистическая власть

Есть еще одна красивая метафора, позаимствованная из восточных единоборств: «Идеальное состояние бойца». Сознание воина в его идеальном состоянии сравнивают с неподвижной гладью спокойного озера. Если в этой глади реальность отражается без искажений, то и реакция бойца на происходящее будет адекватной.

Человек, сознание которого находится в таком идеальном равновесии и чистоте, всегда, подобно магниту, притягивал к себе окружающих людей: и слабых, и сильных, и мужчин, и женщин. Почему? Потому что от такого человека веет покоем, стабильностью и мощью, рядом с таким человеком другие люди чувствуют себя защищенно и уверенно.

Но это еще не все. Наши далекие предки не знали слово «калибровка», но они могли бы рассказать нам много интересного о людях, от чьего пронизательного взгляда ничто не могло быть сокрыто: ни одно чувство, ни одно желание, ни один порыв души. Часто такими способностями обладали шаманы, маги, жрецы, прорицатели, великие целители, вожди. И с незапамятных времен люди знали, что обладатель дара чтения чувств и мыслей имеет некую особую мистическую власть над другими людьми.

Мы, чтобы упростить себе задачу, будем называть любого человека, вступившего или желающего вступить в коммуникацию, словом «коммуникатор», независимо от эпохи, в которую он жил, мистичности его профессии и мастерства его отношений с магией. А сам дар «читать других людей» – умением калибровать.

Теперь давайте посмотрим на процесс калибровки уже не с точки зрения коммуникатора, а с точки зрения его партнера. Что же чувствует тот человек, кого калибруют и, соответственно, чьи мысли и чувства безошибочно считываются? Человеку начинает казаться, что коммуникатор знает о нем нечто такое, чего он сам о себе не знает. И это действительно так. В свое время искусству калибровки специально обучали жрецов, детей правителей, и считалось, что это сакральное учение. В наше время нечто подобное в достаточно упрощенном виде и, конечно, уже без ореола сакральности преподается сотрудникам спецслужб.

Мой инструмент и как его настроить

Так как же правильно настроить свой инструмент на реальное видение всех нюансов бессловесных проявлений партнера?

Профессионалы считают, что лучший способ как можно больше узнать о человеке – это как можно меньше знать о нем заранее (состояние «белого листа»), иначе мы будем воспринимать его предвзято.

Именно по этой причине психологи и психотерапевты стараются не брать в качестве клиентов своих друзей, родственников и знакомых, а перепоручают их опытным коллегам.

А для настройки коммуникатором своего профессионального инструмента – сознания – имеются четыре правила.

Правило 1. Настраиваем себя исключительно на присутствие «здесь-и-сейчас», конкретно в этом моменте, конкретно в этом месте. Всю прошлую и будущую жизнь оставляем за границами работы.

Правило 2. Ничего не интерпретируем – только наблюдаем. Никаких наивных выводов вроде «он положил ногу на ногу, значит, что-то скрывает». С каким состоянием связана конкретная поза у конкретного человека здесь-и-сейчас, мы сделаем предположение хотя бы через 10 минут коммуникации.

Правило 3. Поэтические выражения оставляем для литературы или для общения вне работы. В калибровке нет описаний вроде «презрительное поджимание губ», «злая ухмылка», «восхищенные глаза». Такие выражения предполагают целый ряд ассоциаций и интерпретаций из предыдущего жизненного опыта. Но мы можем говорить о «напряженной, слегка приподнятой нижней губе», о «легкой асимметрии» в лицевых мышцах, об «увлажнившихся глазах». В профессиональной среде шутят, что надо «отличать свою галлюцинацию от калибровки».

Правило 4. Во время упражнения наша задача – не «угадать», а научиться чему-то новому, поднять на новый уровень свою наблюдательность и свое внимание. Никаких игр в «угадайку».

На последнем пункте хотелось бы остановиться чуть подробнее: упражнение не считается выполненным, если коммуникатору удалось *угадать* состояние партнера, не пользуясь при этом своими реальными наблюдениями. И, наоборот, упражнение считается выполненным, если коммуникатор сделал пусть даже неправильное предположение о состоянии партнера, зато он для себя понял, что в этот раз, например, качественно «откалибровал» нижнюю часть лица партнера, но «недокалибровал» его глаза. Только в этом случае коммуникатор будет раз от разу стабильно прогрессировать в искусстве калибровки. И совершенно не важно, верным при этом оказалось его предположение или нет.

А теперь обозначим приблизительные «мишени» калибровки.

Это – мимика, движения глазных яблок, вегетатика (покраснение, побледнение и увлажнение кожи), это – мышечный тонус тела и его отдельных частей, это – еле заметные движения корпусом, это – дыхание (частота, равномерность, глубина) и голосовые изменения (громкость, высота, тембр, интонация, скорость, ритм).

Ну а теперь – непосредственно к упражнениям!

Предлагаемые нами упражнения на развитие практических навыков невербального общения являются общеизвестными и, можно сказать, базовыми. И именно в силу своей традиционности и классичности, будучи пропущенными через опыт каждого отдельно взятого профессионального коммуникатора, упражнения приобретают множество уникальных оттенков и интерпретаций.

Упражнения на калибровку

Перед тем как перейти непосредственно к объяснениям упражнений, давайте коротко познакомимся со структурой, по которой мы всякий раз будем их давать: так они легче воспринимаются и усваиваются.

Сначала мы будем объяснять, в чем смысл упражнения, иначе говоря, чему оно учит и зачем вообще оно нужно. Затем нами будет предлагаться его четкая пошаговка. И под конец будет говориться несколько слов об экологии.

Что такое экология в процессе коммуникации?

Экология, или соблюдение принципа «не навреди», крайне важна даже при выполнении совсем, казалось бы, невинных упражнений: всегда, когда мы соприкасаемся с бессознательным человека, нам необходимо проявлять крайнюю бережность и осторожность.

Итак, первое наше упражнение на калибровку называется «ПРИЯТНЫЙ и НЕ ОЧЕНЬ ПРИЯТНЫЙ ЧЕЛОВЕК».

Упражнение «Приятный и не очень приятный человек»

В чем смысл этого упражнения?

Когда мы общаемся, нам важно понимать, какой эмоциональный отклик получают в партнере наше поведение и наши слова. Опытный коммуникатор сразу калибрует, когда какая-то тема вызывает у его партнера не самые приятные эмоции и точно так же он видит, когда его партнер явно проявляет интерес к определенному вопросу, даже если тот совсем не хочет этого показать.

Наверняка вам приходилось видеть, как талантливые продавцы рассказывают о своем товаре: они внимательно отслеживают невербальные реакции потенциального покупателя и лучше него самого понимают по ходу разговора, о чем тот слушает с большим удовольствием и о чем – с меньшим. Вслед за этим они продолжают рассказывать о своем товаре, используя именно те сравнения и описания, которые вызывают у человека самые приятные эмоции.

Пошаговка упражнения

Шаг 1. Просим партнера в течение 30 секунд думать об очень приятном для себя человеке. Коммуникатор калибрует в это время, как именно партнер о нем думает. Мы отслеживаем его микромимику, микропокачивания корпуса, мышечный тонус, дыхание и так далее – наши мишени калибровки.

Шаг 2. Просим партнера в течение 20–30 секунд думать о не очень приятном для себя человеке. И снова калибруем его невербальные проявления.

Шаг 3. Задаем партнеру нейтральные вопросы (мы сейчас покажем, какого рода эти вопросы) и калибруем, о ком из людей думает сейчас партнер. А вопросы должны быть примерно такими:

«Подумай сейчас о том из этих двух твоих знакомых людей, кто:

- ближе к тебе живет,
- выше ростом,
- полнее,

- более обеспечен материально,
 - имеет более светлые волосы,
 - имеет более длинные волосы
- и так далее».

Как только партнер откалиброван, мы высказываем ему вслух свое предположение, о котором из двух людей он сейчас подумал. А партнер немедленно дает нам правдивую обратную связь, верно или неверно наше предположение.

Шаг 4. В конце работы мы делимся с партнером своими наблюдениями: какими его невербальными реакциями мы руководствовались во время калибровки.

Несколько слов об экологии

Во время упражнений нужно быть предельно вежливым и тактичным: ведь человек выпускает нас в свой внутренний мир, и из-за этого он становится в десять раз более уязвимым.

Категорически недопустимы любые комментарии по поводу того, что происходит с партнером на невербальном уровне. Предположения коммуникатора, о ком из двух людей партнер подумал, высказываются только в виде предположения: «По-моему, ты сейчас подумал о приятном (или не очень приятном) человеке».

Для всех своих наблюдений мы используем только термины «нейтральной физиологии»: например, «щеки слегка дрогнули» (а не «щеки затряслись»), «уголки губ приподнялись, глаза расширились и увлажнились, дыхание стало грудным и участилось, верхняя часть скул слегка покраснела» (а не «ты его хочешь»).

И конечно, мы обязательно благодарим нашего партнера в конце упражнения.

Упражнение «Монетка»

Если вы чувствуете, что первое упражнение у вас уже хорошо отработано, то можно переходить к следующему упражнению на калибровку. Оно называется просто: «МОНЕТКА».

В чем смысл этого упражнения?

В психологии существуют такие понятия как «конгруэнтность» и «неконгруэнтность».

Конгруэнтность – это состояние, когда внутреннее переживание соответствует его внешнему проявлению, а неконгруэнтность – это состояние, когда внутреннее переживание не соответствует его внешнему проявлению.

Надо отметить, что конгруэнтность и неконгруэнтность ни в коей мере не дают нам информации о порядочности или непорядочности человека. Самый честный человек будет неконгруэнтен, например, если кто-то ему очень неприятен, а он должен делать вид, что совершенно спокоен и вполне лояльно относится к тому неприятному человеку.

Точно так же существуют конгруэнтные «да» и неконгруэнтные «да», конгруэнтные «нет» и неконгруэнтные «нет».

Цель упражнения «Монетка» – научиться калибровать эти «да» и «нет» на их конгруэнтность, то есть различать их правдивость по невербальным признакам.

Понятно, что такое умение необходимо и для переговоров, и для психотерапии, и для грамотного взаимодействия с манипуляторами.

Сразу оговорим, что в психотерапии и в личном общении не совсем конгруэнтное «да» может вовсе не означать, что человек вам врет: оно может означать также, что человек сам

для себя еще не до конца разобрался, как оно для него на самом деле. Ну и ладно! Возможно, это тоже важная для нас информация. А теперь – пошаговка.

Пошаговка упражнения

Шаг 1. Монетка в руках партнера

Партнер прячет монетку в одном из кулаков, а коммуникатор делает вслух предположение, в какой из рук партнера находится монетка. Первые полминуты-минуту партнер обязан давать только правдивые ответы: в качестве подтверждения он после каждого ответа разжимает кулак и показывает, есть ли там монетка.

Шаг 2. Через 30–60 секунд партнер может начинать перемежать правдивые ответы с неправдивыми. Коммуникатор, калибруя глазодвигательные реакции, микромимику, микро-движения головой и другими частями тела, мышечный тонус, дыхание, тон голоса, интонацию и величину паузы между своим вопросом и ответом партнера, должен сделать вывод, правду говорит партнер или неправду.

Таким образом, коммуникатор калибрует партнера на честное/нечестное «да/нет» 3–4 раза, а партнер дает обратную связь о том, насколько верной оказалась калибровка коммуникатора. В подтверждение он показывает, где на самом деле была монетка.

Шаг 3. Партнеры меняются ролями и повторяют тот же самый цикл.

Шаг 4. И, как всегда, в конце упражнения – обсуждение.

Обычно на тренинге упражнение «Монетка» вызывает море положительных эмоций. Конечно, чем большее количество партнеров мы откалибруем, тем это будет для нас полезнее: ведь неконгруэнтность проявляется по-разному в каждом человеке. Обычно люди в это упражнение так влюбляются, что начинают в него играть буквально повсюду: в семье, с друзьями, во время перерывов на работе. И еще это упражнение безумно нравится детям: не забудьте научить ваших собственных или просто знакомых детей этому упражнению. Надо сказать, что для навыка калибровки возрастных ограничений нет: нужно только желание, и, если человек научился калибровать с детства, – тем лучше для всей его дальнейшей жизни.

Где этот навык нужен, мы уже разобрались. Но как же воспроизвести в реальной жизни структуру упражнения «Монетка»? То есть как – в реальной ситуации – вначале откалибровать честное «да» и честное «нет»? Очень просто.

В начале разговора коммуникатор должен откалибровать невербальные реакции партнера по коммуникации, когда партнер отвечает ему заведомо честное «да» на задаваемые вопросы. Это, конечно, должны быть вопросы, по поводу которых коммуникатор заранее уверен, что правдивый ответ на них должен быть «да».

Например: «Так значит, вы только вчера прилетели в Москву?» Или: «Насколько мне известно, ваша фирма существует уже 10 лет?»

Если коммуникатор достаточно точно откалибровал в начале разговора конгруэнтные невербальные реакции собеседника, то дальше во время разговора он легко сможет различить его неконгруэнтные реакции.

Несколько слов об экологии

Если мы вдруг ненароком заметили в реальной жизни некую неконгруэнтность в невербалике партнера, ни в коем случае не нужно говорить ему, что он врет: достаточно будет просто поподробнее расспросить его на эту тему.

И вот наконец наше последнее упражнение на калибровку – упражнение «История в истории».

Упражнение «История в истории»

Его можно объяснить совсем коротко: в правдивую историю вставляется ложный эпизод, и задача коммуникатора – откалибровать, где была правда, а где – ложь.

В чем смысл этого упражнения?

Смысл этого упражнения, в принципе, такой же, как и у упражнения «Монетка», только оно чуть сложнее. Дело в том, что в упражнении «История в истории» у нас есть опасность «влипнуть» в содержание. И именно поэтому данное упражнение направлено на приобретение коммуникатором навыка сознательно разделять, **что** человек говорит и **как** он это говорит.

Пошаговка упражнения

Шаг 1. Партнер рассказывает коммуникатору недавно произошедшую с ним реальную историю, а в середину правдивой истории вставляет созданный на ходу вымышленный эпизод.

Шаг 2. Задача коммуникатора – откалибровать, в каком месте истории был этот вымышленный эпизод.

В выполнении данного упражнения, конечно, есть нюансы, иначе оно не имеет смысла.

Во-первых, история должна вестись от первого лица, то есть «Со мной недавно случилась интересная история» а не «У моей подружки недавно был такой случай...». Во-вторых, вымышленный эпизод должен быть сочинен по ходу повествования. В-третьих, ложный эпизод не должен быть в самом начале повествования: тогда коммуникатор просто не будет иметь возможности откалибровать, как партнер рассказывает правду.

Критерии успешности выполнения упражнения

Если коммуникатору не удалось правильно определить место выдуманного эпизода, партнер его ему сообщает. Коммуникатор старается вспомнить, что конкретно в тот момент изменилось в жестикуляции рассказчика, в его темпе речи, в тоне голоса, в мимике лица, в движениях глаз, в общем ритме повествования и так далее. Упражнение считается выполненным, если коммуникатору хотя бы по памяти удалось воспроизвести какие-то невербальные проявления неконгруэнтности своего партнера. Если коммуникатору не удалось даже это – тоже не беда. Коммуникатор просто делает для себя вывод, что на этот раз он слишком увлекся содержанием истории и забыл про задание калибровать партнера. Тогда коммуникатор осознает, что ему необходимо и дальше продолжать совершенствовать свои навыки калибровки, и упражнение тоже считается выполненным. Не сомневайтесь, что количество проделанных упражнений обязательно рано или поздно перейдет в качество: это – закон, и по-другому просто не бывает!

Напутствие по теме «Калибровка»

Заканчивая наш разговор о калибровке, подчеркнем, что калибровка – это навык, который сознательно совершенствуется коммуникатором всю его жизнь. Даже великому Мастеру всегда есть куда двигаться. Калибровка – это то, что помогает сохранять спокойствие в любой ситуации и следить за ее развитием здесь-и-сейчас.

«Мы с тобой – одной крови»

Ну вот: своего партнера мы уже УВИДЕЛИ: прямо как в «Аватаре» – по-настоящему увидели. Что же делать дальше?

А дальше самое интересное – мы даем ему послание на уровне бессознательного: «Мы с тобой одной крови, ты и я». Не имеет значения, какого пола или возраста наш партнер: такое послание можно дать и мужчине, и женщине, и ребенку, и даже зверю. Автор постоянно обменивается подобными посланиями со своими лошадьми, а на острове Бали ей посчастливилось стать «своей» в стае пеликанов: большеклювый «партнер» милостиво позволил по итогам общения нежно погладить себя пальцем по голове.

Правильно данное послание «Мы с тобой одной крови» позволяет моментально установить с другим человеком некие особые отношения, предполагающие симпатию и доверие на бессознательном уровне со стороны последнего.

Но как же правильно дать такое послание? Можно ли этому научиться? Научиться можно. Только вначале надо понять природу этого феномена.

Давайте сперва честно ответим сами себе на вопрос: с кем из двух людей, которых я вам сейчас опишу, вам было бы общаться комфортнее, приятнее и легче?

Первый из этих людей – ну совсем на вас не похож. Он одевается совсем не так, как вы, его комплекция сильно отличается от вашей, он ходит в другом, по сравнению с вами, ритме и темпе. Он говорит намного тише или намного громче, чем вы, и голос его намного выше или намного ниже, чем ваш.

А второй человек – ну очень на вас похож. Он одевается в одном с вами стиле, у него похожая на вас фигура, он ходит, как вы, у вас одинаковые ритмы и темпы существования, у него похожая с вами жестикуляция, скорость его речи совпадает с вашей скоростью речи, и даже голоса у вас с ним чем-то похожи.

Ответ, я думаю, понятен, и вы уже мысленно сделали свой выбор. Конечно же, нам больше хочется общаться с тем человеком, который на нас похож, потому что мы предполагаем, что он нас будет лучше понимать.

Именно поэтому всегда существовали клубы по интересам, куда допускались только люди определенного круга, то есть определенным образом одетые, определенным образом себя ведущие. И за защищенность от людей «не своего круга», то есть от тех, при общении с которыми у клиентов не возникало бы чувство родства и принадлежности к чему-то единому, они всегда были готовы платить большие деньги.

Наверняка каждый из нас замечал, что с годами муж и жена, которые хорошо живут друг с другом, становятся между собой как-то по-родственному похожи, и порой их даже принимают за родственников.

А какие-нибудь закадычные друзья одного пола, которые проводят много времени друг с другом и делят пополам все свои приключения, через какое-то время становятся похожи как две капли воды – и по своим манерам, и по своим жестам, и по мимике, и по интонациям, и по тем словам, какие они употребляют.

Трудно поспорить с тем необъяснимым с биологической точки зрения фактом, что собаки и их хозяева почти всегда имеют сходство между собой – и внешне, и по характеру.

Все эти наблюдения об очевидной «похожести» живых существ, находящихся в отношениях взаимного бессознательного доверия и симпатии, помогли американским ученым Джону Гриндеру (лингвисту) и Ричарду Бендлеру (математику-программисту) в их революционном открытии в области коммуникации. Они досконально изучили, проанализировали

и просчитали по многим параметрам поведение самых успешных коммуникаторов своего времени (это были 70–80-е годы прошлого века). В те времена Гриндер и Бендлер были еще молоды, а потому и не перегружали себя особо философией данного вопроса: они просто выявили и смоделировали некие особые устойчивые и повторяющиеся структуры в поведении самых успешных коммуникаторов своего времени, причем из самых разных профессий.

Особые отношения, которые устанавливаются между людьми, находящимися в качественной доверительной коммуникации, они назвали словом «раппорт», что переводится как «отношения». И тогда перед ними встал следующий вопрос: можно ли установить раппорт сознательно и целенаправленно? Оказалось, что можно, и учеными были выведены общие правила, по которым это делается.

Прежде чем перейти непосредственно к правилам, давайте раз и навсегда запомним, что, как бы плохо человек ни относился к себе на уровне сознания, на уровне бессознательного он все равно относится к себе очень хорошо. Более того: сами мы, может быть, и не всегда знаем, как реально выглядим со стороны, а то, что мы по этому поводу думаем, – всего лишь наши предположения. Но наше бессознательное немедленно откликается на позы, движения, жесты, тон голоса, скорость речи, интонации как у нас...

Приведем такой пример. Женщина страдает от лишнего веса: она очень собой недовольна, она постоянно награждает себя самыми страшными эпитетами в связи со своим внешним видом, она не хочет лишний раз глядеться в зеркало. И тем не менее как вам кажется: с кем эта женщина охотнее будет проводить время? Ее лучшей подругой будет стройная красавица с ногами от ушей или похожая на нее полная женщина? Конечно же, она предпочтет общаться с такой же полной женщиной, как и она сама.

Теперь еще раз вернемся к тому, с чего начали: контакт на уровне бессознательного моментально устанавливается, если один человек на невербальном уровне получает от другого послание: «Мы с тобой одной крови, ты и я!»

Дело в том, что последние открытия нейробиологии доказывают, что человек ориентирован в своих основных побуждениях на стабильные позитивные отношения и биологически «заточен» на кооперацию.

Мы не будем сейчас, находясь в психологической парадигме, приводить подробных описаний исследований о том, каким образом и вследствие чего в кровь выделяются главные гормоны удовольствия – окситоцин и допамин: в конце нашей книги имеются ссылки на первоисточники, с которыми при желании читатель может познакомиться.

Короткую выжимку из них можно было сформулировать так: для нейробиологов становится все более очевидным факт, что самым сильным и хорошим «наркотиком» для человека является другой человек.

И вступить в такие «взаимно-наркотические» отношения с другим человеком нам помогает раппорт. А раппорт строится, как мы могли уже догадаться, прежде всего на соответствии поведения. То есть мы чувствуем бессознательное доверие по отношению к человеку, который двигается, как мы, говорит, как мы, у которого голос похож на наш голос, кто обладает схожей с нами жестикуляцией. Мы раскрываемся ему навстречу, и у нас возникает с ним спонтанный раппорт.

И как же тут вновь не вспомнить о нейробиологах, сравнительно недавно открывших такое явление, как система зеркальных нервных клеток! Эти клетки образуют нейробиологическую систему, которая помогает людям интуитивно настраиваться друг на друга и чувствовать то же самое, что и кто-то другой. Кстати, зеркальные нервные клетки существуют не только у человека, но и у некоторых видов животных.

Но как же конкретно мы можем сознательно сделать послание бессознательному другому человека о том, что «мы с тобой одной крови» и готовы «сотрудничать и дружить»? Как привести свое поведение в соответствие с поведением другого человека?

Прежде чем мы перейдем к специальным упражнениям, которые помогут научиться вступать с партнером в раппорт, давайте вкратце познакомимся с самыми элементарными правилами приведения своего внешнего вида и поведения в соответствие с внешним видом и поведением партнера.

Собираясь на ответственную встречу

Собираясь на ответственную встречу, желательно заранее знать о том, как одевается ваш предполагаемый партнер по коммуникации, чтобы иметь возможность одеться приблизительно в одном с ним стиле.

То есть не надо, направляясь знакомиться с будущим боссом в спортивный клуб, приходить туда в костюме с галстуком или надевать платье от Шанель, будучи приглашенной на Выставку достижений народного хозяйства.

При рукопожатии ответный нажим должен быть равным по силе нажиму партнера по коммуникации, не слабее и не сильнее.

Очень хорошо, если навык равноценного рукопожатия будет вами оттренирован заранее, чтобы партнеру, не дай бог, не показалось, что вы удерживаете его руку в своей чуть дольше, чем нужно: тогда это будет уже совсем другое послание...

Мышечный тонус, темп и ритм существования у вашего партнера и у вас также должны быть приведены в соответствие: не нужно жестикулировать больше, чем он, не нужно двигаться больше, чем он. Если ваш партнер – человек подвижный, то старайтесь реагировать на каждое его движение хотя бы микродвижением какой-либо части своего тела, хотя бы намеком на движение, хотя бы ответным движением в ваших мыслях: ведь даже мысленное ответное движение вызывает микросокращение мышц, и бессознательное партнера считает это как реальное движение.

Не нужно говорить быстрее, медленнее, тише или громче, чем ваш партнер. Постарайтесь соотнести громкость вашего голоса с громкостью его голоса.

Если ваш партнер предпочитает общаться в нижнем регистре, то и вам не стоит уходить на высокие ноты. Кстати, как правило, повышение тона голоса связано с убыстрением речи.

Как видите, есть множество направлений для развития ваших навыков невербальной коммуникации.

Однако, прежде чем начать применять раппорт в особо важных для вас ситуациях, потренируйтесь в повседневной жизни с нейтральными людьми.

Не стоит также спешить к человеку «пристраиваться»: для начала хорошо бы его увидеть, услышать, прочувствовать его тело, его движения, его ритм.

И сразу же – предостережение! Типичная ошибка начинающего коммуникатора, очарованного возможностями раппорта, – это начинать копировать другого человека буквально, как обезьянка. Как вы думаете, какая реакция будет на это у другого человека? В лучшем случае – недоумение и сочувствие, в худшем – раздражение и даже агрессия. А уж если вас поймут на попытке воздействовать на кого-то специальными приемами, то неизбежны самые печальные для отношений последствия.

Вам нужно заранее знать, что в любом случае, когда вы только-только начнете пробовать раппорт, у вас будет присутствовать некоторое напряжение, которое будет считано вашим партнером. Это – неизбежный этап, не надо расстраиваться! И даже если иногда вам будет казаться, что у вас ничего не получается, это тоже нормально, все при обучении через такой этап проходят. Если вдруг кто-то будет вам рассказывать, что у него раппорт получился легко и сразу, знайте: человек этот слегка лукавит или просто подзабыл, каково ему было в самом начале. В мастерстве владения навыками невербальной коммуникации, как и везде, работает неизменный закон перехода количества в качество: нужно много тренироваться!

Раппорт – это серьезный практический навык. Ему нужно обучаться так же осознанно, как вождению автомобиля: можно прекрасно понимать, как устроен автомобиль, можно тысячи раз видеть, как его водят другие люди, но вам никогда не удастся быть хорошим водителем без ежедневной упорной практики. Хотя бы 15 минут ежедневно, без пропусков.

Если же этот навык у вас профессионально отточен, то никто не заметит вашего вступления в раппорт: ведь это явление спонтанно возникает и в нормальной жизни.

И еще раз подчеркнем, что в случае качественного раппорта вы тоже начинаете чувствовать к другому человеку бессознательное доверие.

Вдохновляющие примеры

Прежде чем придет умение органично и естественно существовать в раппорте с другим человеком, каждому коммуникатору поначалу приходится изрядно потрудиться, зато в случае профессионального владения раппортом он творит настоящие чудеса.

Так, сотрудники природоохранных организаций, пройдя несколько дней коммуникативного тренинга, вдруг неожиданно сами для себя приходили к полному взаимопониманию с самыми несговорчивыми чиновниками, и те, вместо того чтобы чинить им препоны, неожиданно начинали усердно помогать природоохранникам в их благородной миссии.

Интересный эпизод случился у нас во время обучения военных психологов, которые прибыли в Москву на десятидневный семинар с полным погружением непосредственно из зоны боевых действий, где до этого находились полгода и должны были туда возвращаться. Все члены нашей группы жили в общежитии: там был нормальный для всех общежитий острый дефицит мест, наши военные психологи жили по 3–4 человека в комнате, и руководство общежития постоянно давало им понять, как они тут нехоти. И вот в такой ситуации к одному из членов нашей группы, молодому офицеру из Петербурга, вдруг приехала его молодая красавица-жена. Что делать? Военные – народ небогатый, особенно в 1998 году, денег на платную гостиницу нет. И вот двое участников семинара, которые успели за несколько дней непрерывных упражнений достаточно уверенно почувствовать себя в технике раппорта, пошли разговаривать по этому поводу с комендантом общежития, о которой им было заранее известно, что та – сущая ведьма и вести с ней переговоры бесполезно.

Так вот, результаты встречи в качественном раппорте были следующими: «сущая ведьма» оказалась, по словам наших «переговорщиков», чудесной душевной женщиной. Она бесплатно поселила мужа с женой в какой-то своей резервной административной комнате и даже сама периодически предлагала им чаю!

И конечно, нельзя не вспомнить одну очаровательную девушку-студентку, естественно, с другого нашего семинара, который по времени как раз совпал с ее экзаменационной сессией. Явившись сдавать очередной экзамен и вытянув билет, который она знала, наша добросовестная студентка все же решила лишний раз потренировать навыки раппорта. Экзаменатор в тот момент что-то писала в ведомости, а девушка, в ее позе и с ее наклоном головы, тоже стала что-то писать на своем листочке. Преподавательница, оторвавшись от ведомости, какое-то время смотрела на девушку, а затем вдруг стала выяснять девичью фамилию мамы нашей студентки, потому что та, по словам экзаменатора, очень напомнила ей какую-то ее родственницу. Они так увлеклись родословной девушки, что для ответа на билет практически не осталось времени. Задав в конце приятного разговора несколько легких вопросов, экзаменатор отпустила нашу талантливую студентку с самой высокой оценкой.

А теперь, после трех вдохновляющих примеров, – к упражнениям!

Упражнения на раппорт

Небольшая прелюдия к упражнениям

Открытие ученых Дж. Гриндера и Р. Бендлера, о которых мы уже говорили, состоит, прежде всего, в том, что раппорт можно сознательно устанавливать, если соблюдать определенную технологию. Те упражнения, которые будут предложены ниже, – классические и проверенные многолетним опытом. Именно оттого что они – классические и базовые, каждый тренер, в том числе и автор, вносит свои индивидуальные акценты в каждое из этих упражнений.

Раппорт делится на две части: Присоединение и Ведение.

На этапе *Присоединения* мы должны физически присоединиться к партнеру по коммуникации, чтобы почувствовать и осознать, в каком состоянии сейчас находится его тело, какие движения ему на данном этапе наиболее комфортны. Кстати, профессионалы раппорта во время пристройки иногда реально понимают, о чем человек думает. Помните рассказ Эдгара По «Похищенное письмо»? Там мальчик узнавал мысли человека, когда повторял выражение его лица.

Следующая часть раппорта – *Ведение*: в тот момент, когда мы глубоко прочувствовали и как бы отзеркалили собой состояние партнера, мы можем потихоньку начинать вести его за собой, как в танце. Мы можем предложить ему на языке бессознательного перенять нашу физиологию, манеру двигаться, эмоциональное состояние и стратегию мышления.

Если не уделить в самом начале достаточного времени присоединению, ведение невозможно, поэтому сначала тренируемся только в присоединении.

Присоединяться можно к различным физиологическим проявлениям поведения партнера, и их не так много. Это:

- 1. Поза, мышечный тонус, жесты.**
- 2. Голос: тон, громкость, высота, интонации, темп речи.**
- 3. Дыхание.**

По теории пока все. Дальше – упражнения! Для выполнения этих упражнений желательно найти двух партнеров. Тогда вы сможете смело делать ошибки, не боясь при этом испортить отношения с человеком. Кроме того, отработка втроем значительно повысит ее качество.

Упражнение «Присоединение к позе в статике»

В чем смысл этого упражнения?

Чтобы научиться качественно присоединяться к партнеру во время общения, мы идем от простого к сложному. Для начала нам необходимо освоить наиболее простой этап пристройки к позе – в статике.

У нас только одна мишень – тело. Голос не трогаем. Уже на этом этапе вы сможете прочувствовать на себе эффект точной и неточной пристройки из разных ролей: из роли

того, кто пристраивается, и из роли того, к кому пристраиваются. Собственно, в этом и есть смысл упражнения!

Пошаговка упражнения

Упражнение выполняется в тройках: Партнер – Коммуникатор – Режиссер.

Партнер – тот, к кому пристраиваются, Коммуникатор – тот, кто пристраивается, Режиссер – тот, кто наблюдает за их взаимодействием со стороны.

Шаг 1. Партнер принимает любую привычную и комфортную для себя позу.

Шаг 2. Коммуникатор зеркально отображает позу Партнера, вплоть до мельчайших деталей (наклон головы, положение пальцев и так далее.).

Шаг 3. Режиссер корректирует неточности копирования (Коммуникатор обычно поражается, сколько несоответствий обнаруживает Режиссер, следя за процессом со стороны, хотя Коммуникатор уверен, что добился точного копирования Партнера).

Шаг 4. Коммуникатор, приняв позу, полностью повторившую, как в зеркале, позу своего Партнера, находит в ней свое удобство и комфорт.

Несколько слов об экологии

Если Коммуникатор не будет ощущать себя комфортно, когда копирует Партнера, то его Партнер немедленно считает его телесный дискомфорт и неловко себя почувствует. И здесь же важно запомнить: Коммуникатор должен искренне симпатизировать своему Партнеру и испытывать к нему реальный интерес, потому что только в этом случае раппорт получится.

В конце упражнения участники могут обсудить свои ощущения во время упражнения и то, как эти ощущения изменились, когда Коммуникатору стало окончательно хорошо в позе копируемого Партнера.

Если упражнение было выполнено Коммуникатором точно, то партнеры должны ощутить нечто вроде родственной связи друг с другом и приятную теплоту внутри. Если такого чувства нет, то это значит, что Коммуникатор проявил недостаточно интереса и внимания к своему Партнеру или он не почувствовал в достаточной мере собственного комфорта в позе Партнера. В любом случае Коммуникатор сможет для себя осознать, в каком направлении ему стоит совершенствоваться далее.

Как только вы будете уверены, проделав нужное вам количество раз первое упражнение на раппорт, что уже хорошо его освоили, то можно приступить ко второму.

Упражнение «Я и моя Тень», или Присоединение в динамике

В чем смысл этого упражнения?

Мы с вами понимаем, что нам крайне редко придется длительное время присоединяться к такому странному собеседнику, который все время сидит неподвижно, как истукан: жизнь в основном требует от нас умения присоединяться в движении. И вот теперь, после

того как мы научились присоединяться к своему партнеру молча и в статике, мы можем начать учиться присоединяться к нему «вслух» и в динамике.

Сразу оговорим, что это упражнение мало напоминает пристройку к партнеру в реальном общении, то есть в жизни мы ТАК к человеку пристраиваться не будем: это просто очередной этап отработки навыков раппорта.

Прежде чем мы начнем осваивать незаметное и филигранное присоединение, нам необходимо натренировать свое тело на мгновенное и полное отражение поведения клиента в динамике.

Пошаговка упражнения

Упражнение выполняется в парах: Ведущий и Тень.

Шаг 1. Ведущий живет своей нормальной жизнью и любезно предоставляет себя для копирования своей Тени. По возможности Ведущий не обращает на нее внимания: гуляет, читает, разговаривает по телефону, общается, пьет чай.

Шаг 2. Тень повсюду следует за Ведущим и полностью копирует его в динамике: двигается, сидит, ест, курит (имитирует курение), разговаривает как он. Тень должна повторять вполголоса все, что Ведущий говорит. Тень воспроизводит его тон голоса, интонацию, темп речи и так далее. **Ведущий не должен разговаривать со своей Тенью!**

Шаг 3. Через 30 минут Ведущий дает сигнал прекратить упражнение в одну сторону, партнеры меняются ролями и опять выполняют упражнение в другую сторону, тоже полчаса.

Шаг 4. После окончания упражнения партнеры обсуждают свои ощущения.

Несколько слов об экологии

Коммуникатор – симпатизирующая Тень: нельзя копировать физические недостатки Партнера, например хромоту, кашель, заикание. И конечно, со стороны Коммуникатора необходим искренний интерес к своему Партнеру – без него ничего не получится.

Партнер (Ведущий) должен вести себя максимально естественно. В то же время его долг – заботиться о своей Тени: его Тень не должна испытывать особо дискомфортных ощущений, например, не стоит делать по 50 отжиманий, если Тень явно не в состоянии этого воспроизвести.

По окончании данного упражнения партнерам нужно представиться друг другу, как при знакомстве. Каждый из них называет свое реальное имя, например: «Я – Надежда, очень приятно было поработать с вами, Константин».

Если упражнение выполнено качественно, то вы должны как бы примерить на себя иную модель мира. Пусть вас не удивляет, если во время этого упражнения в какие-то моменты вам удастся ухватить не только эмоциональное состояние Ведущего, но и его мысли.

Так, высокий крупный мужчина имеет все шансы на полчаса примерить на себя тело хрупкой миниатюрной девушки, а вместе с ним – естественно, и ее мироощущение.

На всякий случай предупреждаем, что без изначальной отработки вот этих классических базовых упражнений на раппорт очень рискованно подходить к следующему шагу – ювелирному филигранному раппорту, который мы используем в жизни, о нем мы будем говорить далее.

Как только вы почувствуете, что в достаточной степени владеете навыками присоединения в статике и в динамике, можно приступать к освоению следующей части раппорта – Ведения.

Для этого у нас есть специальное упражнение, которое называется «Мелкое ведение».

Упражнение «Мелкое ведение»

В чем смысл этого упражнения?

Упражнение предназначено для того, чтобы Коммуникатор научился не просто растворяться в приятном общении, но и помнить о своей цели.

Особенно это важно при проведении любых переговоров – иначе Коммуникатор рискует забыть об интересах своей компании во имя дружбы с представителем другой фирмы!

Не менее важно владеть навыком Ведения и при оказании поддержки другому человеку в трудной ситуации, чтобы все же помочь ему, а не начать, качественно присоединившись, тосковать и плакать вместе с ним.

Да и в повседневном личном общении хорошо бы иметь свою собственную линию.

Упражнение «Мелкое ведение» осваивается как раз для того, чтобы научиться вести за собой и при этом не вестись, а также для того, чтобы научиться вестись ровно настолько, чтобы затем самому уверенно повести.

Пошаговка упражнения

Это упражнение отрабатывается вдвоем: Партнер – Коммуникатор.

Шаг 1. Коммуникатор во время интересного разговора присоединяется к Партнеру. Напоминаем, что наши мишени – это поза, жестикуляция, общий ритм, интонация, тембр и тон голоса. Партнер позволяет Коммуникатору это сделать и получает удовольствие от общения.

Шаг 2. Как только Коммуникатор чувствует, что качественно присоединился, то он может начинать потихоньку добавлять собственные мелкие движения, проверяя, пойдет за ним Партнер или нет, то есть начнет он их за ним бессознательно повторять или нет.

Что же в это время делать Партнеру? Партнер тем временем продолжает получать удовольствие и осознавать, в какие моменты Коммуникатор действительно начинает его вести за собой, а в какие – нет. Очень важно понять, в какие моменты Партнер реально хочет начать повторять движения Коммуникатора, то есть вестись за ним, а в какие – не хочет. Если у Партнера такого желания не возникает, то, скорее всего, ведение осуществляется Коммуникатором грубовато – слишком откровенно, слишком заметно.

Шаг 3. Через 15 минут – повторение упражнения со сменой ролей.

Шаг 4. После выполнения упражнения – обмен впечатлениями и наблюдениями, то есть:

- Коммуникатор делится своими наблюдениями, в какие моменты ему удалось повести за собой Партнера и на какие конкретно движения, как ему кажется, Партнер откликнулся телом;

- Партнер рассказывает, какие из этих попыток себя повести он отследил и тем не менее охотно повелся за Коммуникатором, а в какие моменты он явно видел, что Коммуникатор пытается его повести, но ведение не вызывало желания ему следовать.

Несколько слов об экологии

Во время обсуждения Коммуникатору нужно быть предельно тактичным и использовать выражения «мне показалось», «по-моему», «не знаю, согласишься ли ты со мной, но у меня создалось впечатление, что...». И еще Коммуникатор должен всячески подчеркивать в разговоре, какое удовольствие он получил от общения со своим Партнером, как ему было интересно. Ведь все мы понимаем, что никто не хочет чувствовать себя использованным только в качестве тренажера, пусть даже в игровой форме. Особенно обидно, когда мы вдруг осознаем, что наше тело доверчиво откликнулось, да еще и на бессознательном уровне, в общем-то, на холодную игру.

Заметим, что в этом упражнении мы уже на новом уровне возвращаемся к тому виду раппорта, о котором мы с вами говорили в общих словах в рассказе о раппорте, еще до описания упражнений.

Еще раз отметим, что в реальной жизни раппорт – это не тупое копирование собеседника, но непрерывный чувственный танец взаимодействия.

Каждое движение Партнера должно находить отклик в нашем теле: пусть это будет минимальный отклик, но он должен отразиться в нас хотя бы микродвижением, и это будет благодарно встречено бессознательным партнера.

Последнее упражнение можно и нужно оттачивать в повседневной жизни, и чем больше, тем лучше. Но мы настоятельно рекомендуем начинать пробовать делать последнее упражнение в реальной жизни только после учебной отработки в паре и желательно уже после освоения двух предыдущих упражнений.

Раппорт с группой людей

И совсем коротко – о раппорте с группой людей. Коротко – потому что работа с одним партнером и работа с несколькими людьми принципиально ничем не отличаются друг от друга.

Есть лишь одна особенность: группа должна восприниматься ведущим как единое тело, как единая система, как единый организм.

Коммуникатор может присоединиться, например, к положению ног одного члена группы, к жестикуляции другого и к наклону головы третьего. Его пристройки при этом постоянно меняются, потому что группа находится в непрерывном движении.

В последнем навыке, как и во всех описанных ранее, также важно практиковаться при каждой удобной возможности: ведь это не что иное, как тренировка в себе лидерских качеств, и вложенный труд окупится сторицей.

Заключительные выводы к главе о правильном начале коммуникации

Наша первая глава об изначальном установлении отношений доверия и симпатии на бессознательном уровне с партнером по коммуникации подходит к концу. Каковы наши три основных вывода?

1. Для качественной коммуникации на невербальном уровне одинаково важно владеть как Присоединением, так и Ведением.

2. Раппорт в повседневной жизни – это не буквальное копирование партнера, а сложный танец взаимодействия.

3. Для владения искусством калибровки и раппорта необходима ежедневная практика.

Глава 2. Правильная контекстуальная иерархия

В этой главе мы будем говорить о том, как развивать и корректировать сложившееся взаимодействие между людьми и постепенно освоим три большие темы. Во-первых, мы поймем, что такое уместная контекстуальная иерархия. Во-вторых, мы научимся использовать это знание в контексте рабочих и личных отношений. В-третьих, мы узнаем, как по желанию можно увеличивать или сокращать эмоциональную дистанцию между собой и партнером, не нарушая при этом уместную контекстуальную иерархию.

«Дурак – это человек неуместный»

Прежде всего, введем понятия уместности и неуместности поведения человека и сразу же обратим внимание читателя, что эти понятия не существуют вне контекста. Речь у нас пойдет совсем не о правилах вежливости, которые всем знакомы с детства.

Уместность и неуместность поведения не имеет ничего общего ни с этикетом, ни с хорошими манерами: даже при идеально вежливом общении можно взаимодействовать с другим человеком психологически неадекватно.

Начнем мы с примеров того, как можно не очень хорошо чувствовать ситуацию и оттого осуществлять неадекватное и неуместное для нее поведение.

Как известно, в жизни периодически случаются ситуации и контексты, где между участниками имеется некое традиционное, наработанное веками согласие, что общение происходит только «по-взрослому». Одним из подобных контекстов являются, например, похороны. И вдруг – только представьте себе! – на таком серьезном и церемонном мероприятии некто начинает вести себя как плохо воспитанный расшалившийся ребенок!

Кстати, сравнительно недавно именно такая ситуация стала предметом международного скандала и была предана публичной огласке СМИ, обильно подкрепленной фото – и видеоматериалами. На них запечатлено поведение Президента США и представительницы одной из европейских стран на похоронах Нельсона Манделы: в той ситуации они действительно напоминают невоспитанных четырнадцатилетних подростков. Первые лица смеются, жуют жвачку, делают совместные «селфи», словом, представляют собой полностью инородное тело на мероприятии, отнюдь не располагающем к веселью. Поведение конкретных официальных лиц в приведенном контексте было явно неуместным, и оттого не способствовало поднятию их общественного рейтинга.

Приведем еще один пример, уже не из контекста публичной жизни глав государств, а из сферы личных отношений, где неуместное поведение одного из партнеров может все разрушить.

Предположим, мужчина в недавно сформировавшейся семейной паре настроен на зрелые стабильные взаимоотношения и ожидает найти в своей избраннице внутреннюю цельность, ответственность и надежность. А она, попав в контекст семьи, как она ее привыкла понимать, неожиданно начинает вести себя как ребенок. Причем совершенно не важно, какой именно ребенок: капризный и избалованный, ленивый и безынициативный или «правильный» и послушный.

Детское поведение жены в структуре собственной семьи, требующей от партнеров самодостаточности и ответственности, будет иметь самые печальные для отношений последствия, если, конечно, сам муж психически здоров и не готов взять на себя роль «папочки» или вместе со своей инфантильной супругой остаться маленьким ребенком своих (или ее) родителей. Адекватный зрелый мужчина, наблюдая инфантильное поведение своей партнерши, вначале растерян, потом начинает злиться и наконец перестает быть способным на интимные отношения с этой женщиной: ведь он не педофил! Судьба такой пары предрешена.

И еще один пример. Предположим, между несколькими участниками коммуникации, старыми школьными друзьями, есть некое давнишнее соглашение по умолчанию, что они при совместных встречах весело дурачатся и шалят. И вот нежданно-негаданно в их компанию попадает очень серьезный человек и начинает в ней вести себя как «правильный взрослый»! Понятно, что в описанном контексте его поведение будет явно неуместно.

Еще в прошлом веке знаменитый психотерапевт и философ Якоб Морено дал точное определение дурака: «Дурак – это человек неуместный».

Выше нами были приведены три наглядных примера, дающие понятие об уместности и неуместности того или иного поведения в том или ином контексте. Но в нашей повседневной жизни дело обстоит несколько сложнее, и мы не всегда понимаем, как нужно правильно (уместно) вести себя в сложной неоднозначной ситуации. Когда мы растеряны и эмоционально выбиты из колеи, то неизбежно теряются внутренние ориентиры и точки опоры, и мы порой начинаем осуществлять именно неуместное поведение. Зато четкое знание внутри себя, как вести себя в определенных обстоятельствах уместно, а как – нет, дает нам возможность уверенно и спокойно действовать в любой ситуации.

Непослушный психоаналитик Эрик Берн и его концепция для трехлетнего малыша

Наиболее ярко идея уместной контекстуальной иерархии просматривается в концепции выдающегося американского психолога прошлого века Эрика Берна, создателя специального направления под названием «Транзактный анализ». Начинал он как психоаналитик, но со временем был исключен из консервативного психоаналитического сообщества, как и многие другие его талантливые коллеги, за излишнюю самобытность и самостоятельность мышления.

И вот этот очередной карбонарий психоанализа поставил сам себе вызов: он заявил, что хочет придумать концепцию взаимодействия между людьми, которая понятна даже ребенку. И ему это удалось!

Берн объяснил, что в разные моменты своей жизни человек находится в одном из трех состояний своего Я: РОДИТЕЛЬ, ВЗРОСЛЫЙ или ДИТЯ.

Это три состояния нашей души, три состояния нашего сознания. Мы, в каждый момент своей жизни, поочередно пребываем в одном из них, и они между собой никогда не смешиваются. Ни одно из этих трех состояний не имеет отношения ни к возрасту, ни к социальному статусу.

И теперь мы поговорим о каждом из них отдельно.

Начнем по порядку. Вначале – о состоянии **РОДИТЕЛЬ**.

Как говорил Берн, «каждый из нас носит в себе Родителя», потому что у всех в жизни были родительские фигуры – либо непосредственных родителей, либо тех, кто их заменял. Каждый из нас несет в себе набор состояний своего Я, воспроизводящих эти родительские фигуры – вернее, то, как каждый из нас их воспринимал – «какие они у нас в голове».

Главная отличительная черта внутреннего состояния РОДИТЕЛЬ в том, что это всегда – **оценочное состояние**. Что это значит? Это значит, что, находясь в нем, мы как бы сличаем происходящее с некоей нормой: мы либо оцениваем нечто с точки зрения заданных стандартов, либо выстраиваем свое собственное поведение в строгом соответствии с принятыми правилами в сообществе. Эмоции состояния РОДИТЕЛЬ тоже «оценочные»: это гнев, негодование, возмущение, презрение, отвращение, брезгливость, умиление. В состоянии РОДИТЕЛЬ мы приказываем, указываем, критикуем, советуем, рекомендуем, опекаем и заботимся.

Как мы видим, состояние РОДИТЕЛЬской оценки – это вовсе не холодное состояние: оно прямо-таки бурлит своими специфическими эмоциями, и они могут быть как положительными, так и отрицательными.

Итак, внутренняя ипостась РОДИТЕЛЬ – это оценочные эмоции и поведение, выстроенное исключительно в соответствии с принятыми нормами. Чтобы представить себе квинт-эссенцию данного состояния, достаточно вспомнить салон Анны Павловны Шерер из «Войны и мира».

Теперь проясним для себя, что такое состояние **ВЗРОСЛЫЙ**.

Находясь в своей внутренней ипостаси ВЗРОСЛЫЙ, мы занимаемся **объективной обработкой данных**: размышляем, считаем, разделяем, соединяем, прикидываем, сопоставляем факты, в рамках общей задачи осуществляем конструктивный обмен мнениями.

Заметьте, что сопоставление фактов нельзя путать со сличением с нормой: в сличении с нормой есть оценка, а сопоставление фактов – это

безоценочное сравнение, которое мы выполняем, когда нам предлагают, например, «найти пять отличий».

Чтобы прочувствовать состояние ВЗРОСЛЫЙ лично в себе, читатель может прямо сейчас начать складывать в уме числа 289 и 354 и обратить при этом внимание на свое внутреннее состояние.

Чтобы лучше понять, насколько ипостаси РОДИТЕЛЬ и ВЗРОСЛЫЙ отличаются друг от друга, приведем пример реакций из каждой из них на одну и ту же информацию.

Предположим, коллеги сидят в офисе на собрании, и им сообщают, что один из сотрудников серьезно опаздывает, причем уже не в первый раз. Как среагирует на этот факт человек в состоянии РОДИТЕЛЬ? Он немедленно оценит этот факт: «Вы только посмотрите! Этот разгильдяй опять заставляет себя ждать, это уже ни в какие ворота не лезет, да еще, как всегда, врет, что вышел из дома вовремя! С этим надо что-то делать и привести его в порядок!» А вот реплика на тот же факт опоздания коллеги из состояния ВЗРОСЛЫЙ: «Слушай: он говорит, что вышел на работу в половине десятого, но без четверти десять я звонил ему домой, и он был еще там, и это значит, что он никак не мог выйти в половине десятого». Во второй реплике, как мы видим, нет даже намека на оценку, а просто озвучен логический мыслительный процесс с вытекающим из него выводом.

Итак, мы уже поняли, что состояние ВЗРОСЛЫЙ предполагает объективную обработку данных, анализ, счет и сопоставление фактов. Кроме того, в этом состоянии происходит деловое функциональное общение: «Передай мне, пожалуйста, вон тот карандаш!» Как мы понимаем, в таком состоянии может находиться не только взрослый человек, но и ребенок, сосредоточенно решающий задачку.

Мышление в состоянии РОДИТЕЛЬ и состоянии ВЗРОСЛЫЙ протекает по-разному. В первом случае – это соотнесение с заранее известной нормой: «Он это сделал, значит, он – негодяй!» Во втором случае – это безоценочная переработка информации: анализ, синтез и вычисление.

Ну а теперь мы переходим к **состоянию ДИТЯ**: о нем есть много чего рассказать! Берн считал это состояние во многих отношениях наиболее ценной частью личности, поскольку именно оно способно приносить в жизнь человека радость, творчество и очарование. Оно же – источник интуиции и спонтанности.

В состоянии ДИТЯ мы переживаем свои эмоции, чувства и желания: верим, надеемся, любим, радуемся, восхищаемся, восторгаемся, печалимся, обижаемся, огорчаемся, злимся, ненавидим.

В состоянии ДИТЯ мы непосредственно переживаем, проживаем опыт, находясь в процессе переработки чувств.

В состоянии ДИТЯ мы также испытываем и самые разные мотивационные состояния – «Хочу мороженого!» или «Хочу в дальние края!».

И именно в состоянии ДИТЯ мы испытываем гармонию и внутреннюю умиротворенность: в двух других состояниях это было бы невозможно. Кстати, любое состояние духовной продвинутости связано именно с состоянием ДИТЯ.

Как и два предыдущих состояния, внутренняя ипостась ДИТЯ не имеет отношения ни к возрасту, ни к социальному статусу.

Итак, в соответствии с концепцией Эрика Берна, в каждом человеке одновременно присутствуют все эти три описанных психических состояния, но в каждый отдельно взятый момент только одно из них активно и проявлено, а другие два – ждут своей очереди. Все три одинаково достойны уважения и в равной степени необходимы для полноценной жизни.

Состояние **РОДИТЕЛЬ** позволяет человеку осуществлять родительское поведение по отношению к своим собственным детям и к тому же сохраняет нам энергию и время, заранее программируя многие из наших реакций: «Я делаю это так, потому что так принято делать!» Например, я не пою частушки в холле театра во время антракта.

Состояние **ВЗРОСЛЫЙ**, с его обработкой данных и оценкой вероятностей, необходимо нам для выживания. Именно оно позволяет нам с холодной головой выйти из самых затруднительных ситуаций.

Без состояния **ДИТЯ** нет ни радости жизни, ни вдохновения, ни голоса истинных желаний. Без него мы – не живые люди, а роботы.

Кто вы большую часть своей жизни: Взрослый, Дитя или Родитель?

Наверное, вам интересно было бы узнать, какое из этих трех состояний ближе всего лично вам и в котором из них вы находитесь большую часть суток?

Чтобы это понять, мы с вами прямо сейчас, по ходу чтения, сделаем несколько упражнений, пока что – самых простых. Не волнуйтесь, с каждой страницей они будут постепенно усложняться!

Упражнение «Вход в состояние РОДИТЕЛЬ»

Начнем с самого легкого: с входа в состояние РОДИТЕЛЬ. Спина у вас при этом должна быть прямая и напряженная, позвоночник и шея – находиться на одной линии, взгляд – чуть сверху вниз. Воспроизведенная в памяти картина И. Крамского «Неизвестная» может быть отличным наглядным пособием.

Если вы уже телесно вошли в нужное состояние, попробуйте сказать из него несколько фраз, например: «Добрый день, приятно вас видеть!» Получилось? Скорее всего, получилось, потому что с входом в состояние РОДИТЕЛЬ в нашей культуре проблем, как правило, нет!

Упражнение «Вход в состояние ВЗРОСЛЫЙ»

Спина остается в рабочем тонусе, но не напряжена. Теперь, чтобы перевести себя из состояния РОДИТЕЛЬ в состояние ВЗРОСЛЫЙ, нужно всего лишь расслабить шею, и, оказывается, это не так просто: часто человек вместо этого начинает наклонять голову в районе уха и продолжает находиться в состоянии РОДИТЕЛЬ!

Чтобы помочь себе все же расслабить шею, сядьте и подоприйте голову рукой и постепенно добейтесь релаксации нужных мышц (спина продолжает оставаться в тонусе!). И теперь ответьте сами себе на вопрос: «Сейчас день или вечер?» Не важно, как вы ответите: главное – поймите свое состояние, когда вы будете пытаться этот ответ найти!

Если хотите окончательно убедиться, что попали в нужное состояние ВЗРОСЛЫЙ, попробуйте в уме вычесть 289 из 376. Если вычислительная операция была произведена, то нужное состояние было вами в полной мере поймано и прочувствовано.

Откроем маленький секрет: при напряженной шее устный счет с трехзначными числами не получится, потому что зажим в шее немедленно блокирует возможность синтеза и способность производить вычисления.

Упражнение «Вход в состояние ДИТЯ»

Перед выполнением этого упражнения приготовьте маленькое зеркальце и возьмите его в руку.

Чтобы привести себя в состояние ДИТЯ (поначалу это удобнее делать в положении сидя), нужно сначала очень глубоко вдохнуть, а затем полностью-полностью выпустить из диафрагмы весь воздух, до последнего кубического миллиметра! Смотрите, чтобы там совсем ничего не осталось! И сразу же после первого вдоха взгляните на себя в зеркало! Если вы все сделали правильно, то ваше лицо стало реально моложе и счастливее... А теперь скажите из этого состояния несколько слов: ваш голос должен свободно зазвучать в нижнем регистре.

Описанные выше упражнения на смену состояний – великолепная психологическая тренировка. Кстати, вы уже смогли ответить себе на вопрос, с которой из трех ипостасей вам легче всего себя соотнести?

Если пока нет, то, выполняя эти несложные упражнения, вы очень скоро поймете, какое состояние дается вам легче и какое – сложнее всего.

Как только это произойдет, ставьте себе следующую задачу: тренировать вход именно в то состояние, которое дается вам сложнее.

Чаще всего приходится «отлавливать» себя на попытках сбежать в состояния РОДИТЕЛЯ или ДИТЯ, но только ДИТЯ какого-то забитого и оправдывающегося: а как же, ведь это – «сладкая парочка», намертво засевшая в наших «зеркальных нейронах»!

Наверное, вы уже догадались, что наиболее дефицитная для российской культуры позиция – ВЗРОСЛЫЙ, оттого и входить в нее, как правило, нам сложнее всего.

Нередко состояние ВЗРОСЛЫЙ путают с состоянием РОДИТЕЛЬ «при исполнении», когда человек строит свое поведение в строгом соответствии с определенными нормами. Как же все-таки их различать и в себе, и в других? Для этого имеются достаточно точные маркеры. Предположим, два человека – первый из них находится в состоянии РОДИТЕЛЬ, а другой – в состоянии ВЗРОСЛЫЙ – стоят рядом, и мы можем их сравнивать. Сразу же станет заметно, что у первого напряжена спина, шея и носогубный треугольник, а у второго – шея и нижняя губы расслаблены. Итак, напряженные мышцы лица и шеи сразу же указывают на состояние РОДИТЕЛЬ, а для состояния ВЗРОСЛЫЙ, напротив, характерно их расслабленное состояние.

Несмотря на то что состояние ДИТЯ, как правило, дается легче, чем ВЗРОСЛЫЙ, редко у кого развит свободный доступ к ДИТЯ-гармоничному. Зато до ДИТЯ обиженного и забитого добраться намного проще: в жизни оно в нас активизируется довольно часто и не к месту.

Человеку, в котором в большой степени присутствует запуганная детская составляющая его Я, весьма сложно справиться с ролью руководителя или начальника, чаще всего он не справляется с ней вообще. Как же ему быть, если жизнь все же ставит его (или ее) перед необходимостью осуществлять руководство другими людьми?

Самое очевидное решение – это прибегнуть к помощи психолога, но серьезная психотерапия займет какое-то время: а что делать, если нужно руководить прямо сейчас, не имея возможности дожидаться, когда «вылечат»?

На этот случай имеется один «скорпомощной» прием, простой и бронебойный. Чтобы показать кому-либо, что главный здесь – вы, надо вести разговор исключительно в своем личном темпоритме, ни в коем случае не сбываясь на чужой, причем ваш темпоритм должен быть несколько медленнее, чем у вашего партнера. Настаивание на своем темпоритме – это один из символов проявления власти.

Если хотите увидеть наглядную модель для подражания, пересмотрите фильм Ф. Ф. Копполы «Крестный отец» и наблюдайте, как разговаривают со своими подчиненными главные герои – «крестные отцы» в исполнении Марлона Брандо и Аль Пачино.

Пристройка: сверху, снизу или на равных?

В предыдущей главе каждая из трех составляющих нашей психики была описана по отдельности. Но человек – существо социальное, постоянно находящееся во взаимодействии с другими людьми. В связи с этим закономерно возникает вопрос: «А как эти три состояния в одном человеке ведут себя при взаимодействии с другим человеком, у которого они тоже есть?» Получается, что когда между собой общаются два человека, то реально между собой взаимодействуют не двое, а шесть партнеров по коммуникации!

Слегка забегаая вперед, отметим, что типы взаимодействия между людьми всегда задаются видами контекстов. Мы об этом обязательно подробно поговорим далее, а пока давайте направим свое внимание на основные типы человеческого общения с точки зрения их уровней.

Известно, что нет ничего практичнее, чем хорошая теория. Поэтому, перед тем как вновь перейти к практике, мы предложим вам небольшую теоретическую часть, которая нам действительно необходима. Обещаем вслед за этим множество актуальных примеров!

Итак, между частями, по Берну, есть особая иерархия. РОДИТЕЛЬ – это самый высокий, самый авторитетный уровень. ВЗРОСЛЫЙ – это уровень высший по отношению к уровню ДИТЯ, но низший по сравнению с уровнем РОДИТЕЛЬ. И самый низший на иерархической лестнице, несмотря на всю его привлекательность, непосредственность и симпатичность – это уровень ДИТЯ.

Тот, кто начинает коммуникацию, всегда должен определенным образом «пристроиться» к другому человеку и, в зависимости от своего ощущения ситуации, он может это сделать из позиции сверху, из позиции снизу или из равной по уровню позиции.

Соответственно, «Пристройка сверху» – это когда я начинаю общаться с другим человеком, взаимодействуя с ним сверху вниз, например, из своего состояния РОДИТЕЛЬ я обращаюсь к его состоянию ВЗРОСЛЫЙ. А «Пристройка снизу» – это когда я обращаюсь к другому человеку снизу вверх, например, из своего состояния ДИТЯ к его состоянию РОДИТЕЛЬ.

А сами коммуникации принято делить на Равноуровневые и Разноуровневые. Понятно, что Равноуровневые коммуникации – это когда мы обращаемся к другому человеку с определенного уровня и получаем от него ответ с того же самого уровня, например, наше послание происходит на уровне «РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ», и полученный ответ – тоже на уровне «РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ».

Разноуровневые коммуникации – это когда мы обращаемся друг с другом с разных уровней.

Первый тип человеческого взаимодействия – это **Равноуровневые взаимодействующие коммуникации**, когда мой внутренний РОДИТЕЛЬ обращается к внутреннему РОДИТЕЛЮ партнера и получает ответ тоже от его внутреннего РОДИТЕЛЯ. Точно так же можно коммуницировать на уровнях ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ и ДИТЯ-ДИТЯ. Равноуровневые взаимодействующие коммуникации – это достаточно гармоничный и устойчивый тип коммуникаций.

Второй тип взаимодействия между людьми – это **Разноуровневые взаимодействующие коммуникации**. Например, из своего состояния ВЗРОСЛЫЙ я обращаюсь к внутреннему состоянию ДИТЯ моего партнера, и он в ответ из своего состояния ДИТЯ делает мне ответное послание в мое состояние ВЗРОСЛЫЙ. Таких коммуникаций существует ограниченное количество, и мы можем их все перечислить: это – РОДИТЕЛЬ-ДИТЯ, ДИТЯ-РОДИТЕЛЬ или ДИТЯ-РОДИТЕЛЬ, РОДИТЕЛЬ-ДИТЯ, это – ВЗРОСЛЫЙ-РОДИТЕЛЬ,

РОДИТЕЛЬ-ВЗРОСЛЫЙ или РОДИТЕЛЬ-ВЗРОСЛЫЙ, ВЗРОСЛЫЙ-РОДИТЕЛЬ, и это – ВЗРОСЛЫЙ-ДИТЯ, ДИТЯ-ВЗРОСЛЫЙ или ДИТЯ-ВЗРОСЛЫЙ, ВЗРОСЛЫЙ-ДИТЯ.

Разноуровневые взаимодополняющие коммуникации тоже достаточно устойчивы. Правда, они не всегда гармоничны, как, например, в случае коммуникации РОДИТЕЛЬ-ДИТЯ, ДИТЯ-РОДИТЕЛЬ, в чем мы с вами убедимся ниже. Но даже при этом типе Разноуровневых коммуникаций партнер в позиции сверху испытывает удовлетворение (тайное или явное).

Имеется и третий, конфликтный тип взаимодействия: это **Разноуровневые перекрестные коммуникации**. Они случаются, когда я, например, обращаюсь к подчиненному из пристройки РОДИТЕЛЬ-ВЗРОСЛЫЙ, а он мне отвечает из пристройки РОДИТЕЛЬ-ДИТЯ (или ВЗРОСЛЫЙ-ДИТЯ, или ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ, не важно). Разнообразие Разноуровневых перекрестных коммуникаций поистине неисчерпаемо!

В самой способности конфликтовать почему-то странным образом заложен бесконечный простор для креативности. Еще два века назад Л. Н. Толстой заметил в «Анне Карениной», что все счастливые семьи похожи между собой, но каждая несчастливая семья несчастлива по-своему.

Вот и закончилась наша короткая теоретическая часть по видам коммуникаций с точки зрения их уровней, а теперь поговорим о каждой из них подробно, приводя примеры из жизни.

Равноуровневое взаимодействие: «Ничего личного», «Только по делу» и «Ты мне нравишься!»

Начнем по порядку – с Равноуровневых взаимодополняющих коммуникаций.

Равноуровневое взаимодополняющее взаимодействие РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ

Первый тип Равноуровневых взаимодополняющих коммуникаций – это взаимодействие РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ. К нему можно отнести прежде всего любой оценочный разговор, то есть разговор, в котором мы кого-то или что-то оцениваем.

Например:

– *Ты представляешь себе, этот, мягко говоря, странный человек действительно так сказал!*

– *Да уж! Он никогда не отличался высокими интеллектуальными способностями!*

В каких контекстах происходит такое общение? В первую очередь, это светский разговор. Все мы хорошо знаем, как примерно он может звучать:

– *Какой ужас это последнее наводнение в Европе!*

– *Да-а... Природа в последнее время стала вести себя абсолютно непредсказуемо!*

Еще один типичный контекст, в котором происходит взаимодополняющее общение на уровне РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ – это любого рода переговоры. Не важно, между кем эти переговоры ведутся – между дипломатами или между бизнесменами – суть от этого не меняется. Состоит она в том, что человек ведет разговор не от себя лично, а в качестве предста-

вителя той или иной системы. Так, на переговорах по бизнесу он представляет свою фирму или компанию, а в дипломатических переговорах – свою страну.

В контексте переговоров, так же как и в светской беседе, непременно нужно продемонстрировать соответствие своего поведения определенным заданным нормам, подтвердить свою принадлежность к «высшему свету» или к некоему избранному профессиональному сообществу, а вносить в такое общение что-то личное – дурной тон.

Та же самая демонстрация своей принадлежности к некоему сообществу может быть отмечена и в подростковых компаниях, где я – не столько *я как личность*, сколько представитель некоторого сообщества «пацанов» или девчонок моего возраста. В подростковой субкультуре, как в высшем свете, имеются свои представления о том, как люди их круга должны себя вести. Вот таким, например, мог бы быть оценочный разговор подростков:

– *Ха-ха-ха! Смотрите, он боится ней подойти!*

– *Ага, он вообще баб боится!*

Итак, в светском, подростковом, бандитском и любом ином профессиональном сообществе, как и в общении бабушек у подъезда, имеется одна и та же функция: показать свою общую с партнером принадлежность к некоему «избранному» кругу.

Возрастные различия в данном случае влияют только на выбор предпочитаемых тем общения «представителей». Так, у подростков и студентов это могут быть темы «“Круто” и “отстой”» и «Как я на экзамене “развел” препода». У людей среднего возраста предпочтительные темы «РОДИТЕЛЬских» дискуссий – это «Что, где и почему» и «Мой любимый рецепт», а старички на лавочке обожают «по-РОДИТЕЛЬски» посокрушаться о том, как «В наше время было по-другому» и «Нынешняя молодежь потеряла стыд».

В качестве типично мужских и типично женских ни к чему не обязывающих «РОДИТЕЛЬских» бесед можно было бы назвать, соответственно, «Какой автомобиль лучше» или «Кто выиграл в последнем матче» и «Гардероб».

Общение на уровне РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ предполагает определенный ритуал или стереотип общения, не выполняющий никакой полезной функции, кроме взаимного удовлетворения партнеров от узнаваемого обмена знаками «я заметил, что ты здесь есть» и структурирования времени.

Равноуровневое взаимодополняющее взаимодействие ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ

Об этом виде общения можно сказать совсем коротко: коммуникация на уровне ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ – это прежде всего обмен определенной актуальной информацией, а также взаимодействие при любой командной работе. Этот тип взаимодействия идеален для любого рода функционального общения или совместного решения актуальных задач.

Коммуникация ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ имеет под собой отработанную процедуру. В рабочем контексте такая процедура чаще всего ведет к осуществлению намеченного заранее плана действий, во всех других контекстах информация обрабатывается на месте, и немедленно принимается решение о последующих шагах. Вот типичные фразы для Равноуровневого взаимодополняющего общения ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ:

«Дай мне документы вон с той полки, пожалуйста!», или «Итак, каковы наши планы на ближайший час?», или «Замени меня у телефона, пожалуйста, мне надо выйти».

Равноуровневое взаимодополняющее взаимодействие ДИТЯ-ДИТЯ

Как мы уже могли догадаться, здесь речь пойдет о межличностном неформальном общении. В пристройке ДИТЯ-ДИТЯ неуместно обмениваться репликами статусных представителей или профессионалов, как в коммуникации РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ, и это – не скупое на эмоции деловое общение ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ. При Равноуровневой взаимодополняющей коммуникации ДИТЯ-ДИТЯ идет обмен чем-то очень личным: своими чувствами, переживаниями, эмоциями и истинными желаниями. Эти эмоции и чувства могут иметь любой знак – как положительный, так и отрицательный.

– Я хочу с тобой играть! – Давай дружить!
– Я так на тебя злюсь! – А я тебя ненавижу!

Общение ДИТЯ-ДИТЯ уместно в любви и дружбе, хотя, иногда даже в переговорах ненароком проскакивают элементы неформального общения.

В общем, помимо любви и дружбы, взаимодействие на уровне ДИТЯ-ДИТЯ может время от времени проявляться в любом контексте, где вдруг начинают местами проступать элементы эмоционально-межличностных отношений.

Конечно, когда кто-то из реальных родителей – папа или мама – увлеченно играет со своим ребенком, то и родитель, и ребенок находятся во взаимодействии ДИТЯ-ДИТЯ.

Социальное животное

Любая равноуровневая коммуникация – это общение в раппорте. Нахождение в раппорте, как мы помним, дает нам эмоциональное удовлетворение и радость узнавания кого-то «одной со мной крови».

Соответственно, как только люди попадают в равноуровневую коммуникацию, они эмоционально удовлетворены. Такое общение обладает известной инерцией, поскольку людям хочется пребывать в нем как можно дольше.

Ряди поддержания этого вида общения они даже готовы часами сплетничать друг с другом: ведь сплетни функционально существуют только для того, чтобы их участники могли в полной мере насладиться хотя бы таким «эконом-вариантом» равноуровневого общения и пережить желанное ощущение единения.

Нахождение в стае или стаде себе подобных – потребность не только человеческая, но и общебиологическая. «В человеке, к счастью, есть животное: оно возвращает его к действительности», – утверждал Виктор Гюго.

У этологов – ученых, находящих сходные структуры в поведении людей и животных, – имеется такой термин, как «клубное поведение животных». Так, среди четвероногих млекопитающих и птиц распространены «клубы неполовозрелых самцов», «клубы холостых самцов», а также «клубы самцов, занимающих высокое место в иерархии». Члены такого «клуба» уединяются в «свободное от работы время» в определенное место и просто находятся вместе, казалось бы, не делая при этом ничего полезного: они либо отдыхают, либо общаются (уж кто как умеет), либо просто молча сидят. Иногда они еще чистятся, причем обезьянки это делают взаимно.

В зависимости от вида клубы бывают шумные и тихие. Каждый городской житель средней полосы мог не раз наблюдать подобные «тусовки» воробьев, ворон, собак. Одно

из биологических значений таких клубов (помимо коллективного отдыха под присмотром и реализации потребности в игровом поведении) – это место отдыха от иерархических отношений доминирования-подчинения. Иначе говоря, это место, где животные удовлетворяют свою общебиологическую потребность во взаимодополняющем равноуровневом взаимодействии.

Здесь важно подчеркнуть, что данный процесс полезен каждому из участников коммуникации: общаясь с партнером на одном уровне, я доставляю огромное удовольствие не только партнеру, но и сам получаю «конфетку» в виде очередной порции равноуровневого общения!

И абсолютно каждый человек бессознательно стремится выйти на равноуровневый контакт – именно так он следует за своей биологической потребностью.

Более того: это то, ради чего человек готов буквально на все. Равноуровневое общение вызывает выброс **окситоцина** – нейромедиатора, отвечающего за ощущение доверия, спокойствия и чувство безопасности. Кому же не хочется испытывать такое ощущение как можно дольше?

Известный немецкий нейробиолог Иоахим Бауэр утверждает, что самым главным наркотиком для человека является другой человек. И если я, общаясь адекватно контексту, начинаю невербально предлагать моему партнеру перейти со мной на один уровень общения, то я автоматически предлагаю ему одновременно получить порцию естественного коммуникативного вознаграждения. И через какое-то время любой партнер постепенно присоединится к моему уровню, то есть он примет предложенную мною ему роль в равноуровневом общении.

Имеет ли значение, на котором из трех существующих уровней предлагается равноуровневая коммуникация? Имеет!

При равноуровневом взаимодополняющем взаимодействии самое большое удовольствие человек получает в пристройке ДИТЯ-ДИТЯ, то есть когда эмоциональная дистанция между партнерами – минимальная.

Тогда возникает резонный вопрос: почему же у нас в жизни так мало контекстов, где мы можем себе позволить такого рода общение, зато предостаточно ситуаций, предполагающих взаимодействие РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ? Ведь из всех трех видов равноуровневого взаимодополняющего общения именно в последнем удовлетворение – минимальное, поскольку эмоциональная дистанция в нем – самая большая?

Дело в том, что взаимодействие из состояния ДИТЯ кому-то может показаться психологически опасным. Действительно, в нем человек наиболее уязвим и оттого готов показать свою детскую часть далеко не каждому... Ведь куда безопаснее с пафосом выражать социально одобряемые эмоции и желания на уровне РОДИТЕЛЬ! И подумайте, много ли в нашей жизни людей, с которыми мы готовы обмениваться своими истинными эмоциями, истинными желаниями и истинной болью? Их – единицы, и мы бесконечно ценим этих немногих близких людей и дорожим нашими отношениями с ними. Кстати, далеко не всегда таковыми для нас оказываются наши собственные родители или иные близкие родственники. Во время светских мероприятий, корпоративных вечеринок или развлечений наша часть РОДИТЕЛЬ находится в активном рабочем состоянии, а наша часть ДИТЯ, затаившись, наблюдает за всеми участниками коммуникации и к концу мероприятия выбирает одного или нескольких человек из присутствующих, с кем хотелось бы встретиться еще раз. Только с этими избранными людьми для нас возможен процесс постепенного эмоционального сближения.

Те немногие счастливицы, у которых Внутренний Ребенок достаточно благополучен, иначе говоря, у кого было вполне стабильное в эмоциональном отношении детство, обычно достаточно гибко меняют свои «настройки» и без затруднений могут предложить партнеру

по коммуникации перейти в режим ДИТЯ-ДИТЯ. Они способны это сделать, потому что данный способ взаимодействия между людьми им привычен и хорошо ими освоен еще с ранних лет.

Справедливости ради, конечно, стоит отметить, что в этом смысле адекватной альтернативой счастливому детству может стать качественная психотерапевтическая проработка. Ее эффект сопоставим с безопасным и достаточно хорошим детским периодом.

К сожалению, эмоционально благополучное детство было далеко не у всех, а о возможности измениться, серьезно работая над собой, знают немногие. **Получается, что очень большая часть людей мало способна общаться с другими людьми на одном уровне: с их стороны возможны лишь послания сверху вниз или снизу вверх.**

Почему в их коммуникативных возможностях имеются такие ограничения? Мы уже говорили о том, что, согласно открытиям нейробиологии, наши зеркальные нейроны запечатлевают коммуникацию в паре, иначе говоря, зеркальные нейроны жертвы в определенном контексте способны воспроизводить опечатавшееся в них поведение обоих участников парной коммуникации – и жертвы, и агрессора, особенно если агрессором был кто-то из родителей. Выражается это в том, что перед партнером, которого такой человек считает сильнее себя, он будет испытывать страх и ставить себя в положение жертвы, зато по отношению к более слабому партнеру он будет проявлять агрессию.

Виноват ли он в этом? Нет, пока не осознает, что у него внутри не все благополучно. Проблемы подобного рода всегда родом из детства, а детство – это, как мы понимаем, единственный период, когда мы являемся эмоциональными заложниками обстоятельств и отношений, не зависящих от нас. Но по мере естественного взросления ответственность за наши проблемы и состояния постепенно полностью переходит к нам самим.

Люди, для которых общение на равных представляет реальную сложность, сами от этого страдают, потому что бессознательно они, как и все живые существа, жаждут равноуровневого общения. И вот, будто специально для них, имеется маленькая лазейка в виде безопасного и легче всего достижимого варианта равноуровневого взаимодействия: РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ.

Соответственно, люди, которым тяжело дается равноуровневое общение в режиме ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ и ДИТЯ-ДИТЯ, будут бессознательно стремиться время от времени взаимодействовать с кем-либо на одном уровне РОДИТЕЛЬ, хотя бы как «представители».

Мы сейчас не будем обсуждать способы психотерапевтической работы с отсутствием у некоторых людей живого контакта, поскольку в нашей книге мы ставим перед собой задачу чисто учебного плана: показать, какой способ общения в определенных контекстах – правильный, и какой – неправильный. Заметим только, что, если вы знаете, что описанные выше особенности присущи и вам, то это, безусловно, повод задуматься о необходимости глубокой психологической работы.

Как сознательно управлять эмоциональной дистанцией? Первое приближение

Только что мы рассмотрели три типа Равноуровневого взаимодействующего общения: РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ, ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ, ДИТЯ-ДИТЯ.

А теперь давайте ответим себе на вопрос, какой из этих трех типов Равноуровневого взаимодействующего взаимодействия подразумевает наибольшую эмоциональную дистанцию?

Ответ очевиден: самая большая эмоциональная дистанция – это «общение представителей» на уровне РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ, когда вообще нет места ничему личному. При коммуникации на уровне ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ эмоциональная дистанция становится ближе, и конечно, самая близкая эмоциональная дистанция – на уровне ДИТЯ-ДИТЯ, даже если речь идет об искренней ненависти.

После серьезного конфликта, даже если он произошел между близкими людьми, эмоциональная дистанция, как правило, увеличивается до дистанции РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ, и возвращение к прежней дистанции происходит постепенно (если, конечно, оно вообще происходит).

В самом начале любого знакомства «по правилам» взаимодействие обычно начинается на уровне РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ и, кстати говоря, часто на нем и заканчивается. И только в случае гармоничного развития отношений далее следует постепенное эмоциональное сближение.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.