

прийом?

2. Яких умов потрібно дотримуватись, щоб грамотно підстроїтись до партнера?

3. Які перспективи відкриває приєднання в процесі розгортання комунікації?

4. На яких рівнях можлива підстройка до клієнта? Які рівні приєднання гарантують порозуміння, а які - комфорт у спілкуванні?

## **Практикум**

### **Завдання 1. „Підстройка 1-го порядку“**

Працюючи в „трійках“, потренуйтеся в підстройках 1-го порядку (поза, жести, мовлення):

- Намагайтеся займати такі ж пози, як і у вашого партнера.
- Досліджуйте та використовуйте мовленнєві особливості співрозмовника: гучність голосу, темп, інтонацію тощо.
- Слідкуйте за жестами та модифікуйте їх так, щоб це не було явним копіюванням, щоб ваш партнер не подумав, що ви передражнюєте його. Дотримуйтесь загальних тенденцій: якщо він сидить в закритій позиції, займіть закриту позицію, але в іншій формі (замість рук — перехрестіть ноги, або з'єднайте кінчики пальців).
- Пам'ятайте! Краще віддзеркалювати дрібні рухи (рук, міміки та ін.), бо вони менш усвідомлені, і тому партнер може не помітити імітації. Варто вловлювати загальні тенденції, а не наслідувати буквально. Будь-який рух можна вміло модифікувати. Так, замість того, щоб почесати підборіддя, як ваш партнер, можна просто торкнутись брови чи волосся, ніби поправляючи його.
- Обміняйтесь ролями так, щоб всі спробували себе у всіх позиціях - консультанта, клієнта, спостерігача.
- Обговоріть набутий досвід спочатку в „трійках“, а потім у колі.

### **Завдання 2. „Мовлення на видиху“.<sup>3</sup>**

Представники нейро-лінгвістичного програмування дослідили, що чюдина зазвичай говорить на видиху, тому мовлення, яке звучить на фазі видиху слухача, скоріше сприймається ним як „своє“, ніж те, що надходить на фазі вдиху.

Спробуйте потренуватися в підстройці до дихання партнера. Попрацюйте в „трійках“ (консультант, клієнт, спостерігач). Клієнт має вільно сидіти, дихати в своєму звичайному ритмі та слухати консультанта. Спостерігач намагається дихати в унісон з клієнтом та відбивати ритм його дихання рукою так щоб це не особливо впадало в очі клієнтові, але бую в полі зору консультанта. Консультант, підбудовуючись до дихання клієнта, намагається розповідати будь-що, але таким чином, щоб говорити в основному на видиху клієнта. При необхідності він користується допомогою спостерігача.

Для набуття досвіду мовлення на видиху учасники тричі міняються ролями.

#### **3.1.4. Робота з сенсорними модальностями**

*Досвід і спосіб набуття досвіду самою людиною - це дві різні речі.*

*Д.Гріндер, Р.Бендлер*

Віддзеркалюючи клієнта, консультант не може не використовувати специфічні особливості його мовлення, а відтак - відображеного в мові мислення та досвіду. Такого роду приєднання дістали назву підстройки 2-го порядку. Уважно вслухаючись у розповідь клієнта, консультант намагається вповити особливості стилю його мовлення, найбільш уживані слова, фрази, вирази, звороти, якими невдовзі свідомо починає користуватись, і в такий спосіб непомітно для клієнта відтворює особливості його мовлення.

<sup>3</sup> Вправу див., напр.: Горин С, 2001, с.190-192.

Відкриваючи світ переживань своїх клієнтів, спостережливий консультант не може не відзначити, що при всій індивідуальній неповторності проблем, є щось закономірне в тому, як людина представляє свій внутрішній досвід іншій людині. Представники нейролінгвістичного програмування, що досліджували ці закономірності, прийшли до висновку, що людина має кілька способів сприйняття і репрезентації накопиченої нею інформації (див.: Дж.Гриндер, Р.Бендлер, 1995). Умовно основні режими функціонування можна позначити як: «бачу», «чую», «відчуваю», тобто зоровий, слуховий, кінестетичний (Дозволимо собі не розглядати такі, як «нюховий», «смаковий» та ін., тому що до них людина вдається рідше). Якщо кожен з названих режимів представлений у досвіді людини однаково, то людина є полісенсорною, коли ж один превалює над іншими, тоді людина краще репрезентує свій внутрішній світ в тому режимі, що переважає.

Те, у якій сенсорній модальності людині краще працюється, можна визначити, уважно спостерігаючи за нею (очні доступи), слухаючи й аналізуючи її мову (сигнальні слова), зауважуючи такі тонкі індикатори (мінімальні ключі), як дихання, колір шкіри, тон і темп мовлення. Ці ключі показують, як людина думає.

Якщо клієнт у своїй розповіді використовує багато зорових образів, підводячи очі вгору вліво (в такий спосіб правші згадують інформацію), або вгору вправо (так правші конструюють інформацію), розповідає так, ніби бачить сказане, жестом і словом малює картини того, що відбувається або відбувалося з ним («бачу», «спостерігаю», «проілюструю», «виглядає», «подивіться», «покажіть», «картина», «яскравий» і ін.), можна зробити висновок, що він переважно використовує зоровий канал одержання і репрезентації досвіду, тобто є візуалом. Аудіальну модальність демонструють ті, у кого очі рухаються переважно в горизонтальній площині вух, а мова наповнена предикатами, що відображають озвучену „дійсність» («чути», «говорити», «бесіда», «звук», «тон» і т.д.). Люди, що зберігають досвід у тілесних відчуттях, будуть використовувати слова: «відчуваю», «схоплюю», «гладенький», «враження», «рана», «контакт» і т.д. їх називають кінестетиками (див.: Гриндер Д. Бендлер Р., 1993; Кемерон-Бендлер Л., 1993; Гордон Д., 1994).

Тримати в полі зору всі згадані характеристики досить складно, тому не варто бути занадто скрупульозним, щоб не втратити головного - того, що стане ключовим для кожної миті консультації. Дослідження консультативного процесу свідчать, що віртуозна підстройка скоріше зумовлює комфортність і симпатію клієнта до консультанта, а результат консультування скоріше залежить від його авторитетності та професійності консультанта (Эйдемиллер З.Г., Юстицкис В., 1990).

Чому необхідно враховувати, у якому режимі переважно працює клієнт? Тому що людям, які використовують однаковий спосіб «думання» про світ, набагато легше зрозуміти один одного. Наприклад, візуали можуть думати відразу про кілька речей, уявляти собі безліч картин, сполучати їх, щось додавати або змінювати в них. Їм легше трансформувати внутрішні установки, змінюючи «картинку», сконструйовану завдяки взаємодії з консультантом. Аудіали, що мислять лінійно, у визначеному темпі переходячи від думки до думки, відчувають себе краще, якщо зменшують швидкість мислення і послідовно обробляють думку за думкою. Кінестетики, навпаки, орієнтуються не на плавне перетікання думок або образів, а на свої відчуття, інтуїцію, передчуття тощо. Щоб якимось змінити їх світогляд, необхідно навчити їх слухати самих себе і більше довіряти власним припущенням і передчуттям (Ллойд Л., 1994).

Секрети ефективного консультанта
Аналіз функціонування репрезентативних систем клієнта дозволяє прояснити деякі фрагменти його несвідомого досвіду.

Адептів нейролінгвістичного програмування інформація про репрезентативні системи здебільшого цікавить тому, що практичне опанування подібних навичок відкриває

можливості впливати на людину, обходячи сторожові вежі її свідомості, тобто маніпулювати нею. У консультуванні знання про те, як співвідносяться репрезентативна система, свідомо проявлена на вербальному рівні (основна), та система, представлена несвідомо на поведінковому рівні (провідна), використовуються тільки на благо клієнта. Інтегруючи **сигнальні слова, поведінкові реакції та патерни руху** очей під час спілкування, консультант має можливість віддзеркалити людині те, що їй в собі вловити дуже важко. Психотерапія та консультування мають успіх саме завдяки тому, що в безпечній обстановці підтримки та прийняття людина пізнає власні несвідомі установки і за їх допомогою консолідує свою цілісність.

Переводячи переживання клієнта з однієї репрезентативної системи в іншу, консультант має можливість не тільки навести місточки в комунікації, але й допомогти клієнту краще зрозуміти себе. Адже переведення переживання з мови однієї модальності на мову іншої додає змісту та розуміння, а часто заставляє по-новому подивитись на давно відоме. Одна справа знати (ментальність), що є проблеми в стосунках з чоловіком, друга - уявити і відчувати себе зрізаною квіткою, розп'ятій на холодній бетонній стіні (кінестетика). Друге проймає глибше.

Секрети ефективного консультанта
Репрезентація досвіду в різних модальностях розширює психологічні потенції клієнта

Беручи до уваги сенсорну модальність партнера, консультант зміцнює контакт, підвищує ефективність взаємодії, а його ексклюзивні коментарі набувають додаткової ваги і впливу.

### **Запитання для самоперевірки**

1. *Що таке підстройки 2-го порядку?*
2. *В яких сенсорних модальностях може працювати людина?*
3. *Яким чином можна визначити репрезентативну систему, характерну для конкретної людини?*
4. *Які умови потрібно враховувати, консультуючи людей, що мають різні репрезентативні системи?*

### **Практикум**

#### **Завдання 1. „Визначення сигнальних слів (предикатів) у мовленні людини ”.<sup>4</sup>**

А) Проаналізувати письмові та усні зразки мовлення (кілька розповідей про що завгодно) та виділити в них предикати, що вказують на ту чи іншу систему сприйняття, наприклад:

1- *Хіба можна побачити хоч щось хороше в такій зовнішності!*

*Предикати: побачити, зовнішність. Система репрезентації: візуальна*

2. *Я чую, що ви говорите, але це звучить неправильно!*

*П: чую, говорите, звучить, СР: аудіальна.*

3. *Щоразу, коли я намагаюся вдовбати це дочці в голову, вона продовжує молоти якісь дурниці про те, про се.*

*П: вдовбати, молоти. СР: кінестетична.*

4. *Іноді я намагаюся сфокусувати свою увагу на тому, що вони хочуть мені показати. Однак щоразу, коли я так роблю, я стаю різким і перериваю їх!*

*П: 1-а частина - сфокусувати, показати, 2-а - різким, перериваю.*

*СР: візуальна і кінестетична.*

Б) Кожен із учасників по колу дає кілька реплік, які можна вкласти в уста клієнта: група продовжує розмову у визначеній модальності.

<sup>4</sup> Для виконання вправи див.: додаток № 2.

В) Сформулюйте кілька речень для початку розмови з візуалом, аудіалом, кінестетиком (наприклад: „Давайте розглянемо Вашу проблему. Як ви її бачите? ”.

### **Завдання 2. „Визначення характерних патернів репрезентації людиною свого внутрішнього досвіду”.**

Щоб потренуватися у визначенні вербальних та невербальних ключів доступу, слід поставити людині кілька запитань, звернених у минуле, наприклад: „ Ти пам'ятаєш, коли ти останній раз гостював у своїх батьків, був на річці, в лісі?”, „ Чи можеш ти згадати свою першу вчительку? Перший поцілунок? Першу зарплату?”. Спостерігаючи за поведінковими реакціями та патернами руху очей під час відповіді на те чи інше питання, можна за якийсь час зробити висновки про те, яка основна (вербально проявлена) та провідна (несвідомо продемонстрована) репрезентативна система властива цій людині.

### **Завдання 3. „Визначення провідного сенсорного каналу”.**

А) Найпростіший шлях до визначення свого сенсорного типу це використання власної пам'яті. Як відомо, пам'ять поділяється на зорову, слухову, кінестетичну, нюхову, смакову. Про неї можна говорити як про сенсорну систему зворотного сприйняття, тобто інформація видобувається з глибин пам'яті тим самим шляхом, по якому раніше потрапила туди. Тому ведучий називає будь-яке слово, наприклад, „ліс”, а слухачі відмічають у себе ті асоціації, які у них з'являються в першу чергу. Зауваживши основні асоціації на певний перелік слів (напр., картина, звучання, відчуття, запах, смак), учасники можуть зробити висновок про те, в якому режимі працювати найзручніше.

Б) Учасники по колу діляться враженнями з приводу своїх асоціацій. В цей час група уважно спостерігає за характером мінімальних ключів та очними доступами, які демонструє кожна людина. В обговоренні учасники роблять висновки з приводу власних особливостей та доцільності використання знань про репрезентативні системи в консультуванні взагалі.

### **3.1.5. Нетестова діагностика: поняття про психологічні ключі**

*Консультування - це складний загадковий процес, в якому для розуміння суті політ думки поєднується зі скрупульозністю і точністю.*

*С.Гледдінг*

*Зайшов, відчув - вийшов, проінтерпретував, проаналізував - знову зайшов. Головне - там не застрявати.*

*С.Петрушин*

Як ви гадаєте, чому психологи-консультанти не люблять консультувати „заочно” і завжди стараються побудувати взаємодію так, щоб навіть той, хто консультується "з приводу когось", виділив свій аспект труднощів у ситуації, яку описує? Звичайно, не тому, що консультант хоче зробити відвідувача клієнтом, і не тому, що не довіряє його словам. Просто як професіонал, він розуміє, що „припекло” саме тому, хто прийшов, а той, про кого йдеться, інколи навіть не відчуває, що потребує допомоги, - значить, поки що він „не клієнт”. А ще - таким способом консультант може одержати достовірну інформацію, яка пролле світло на проблему, яка й привела цю людину на консультацію.

Коли консультант, подібно до слідчого, намагається прояснити об'єктивну картину, додаткова інформації з'являється, як правило, завдяки ретельному спостереженню та залученню арсеналу прикладних психологічних знань, які має консультант. Секрет консультанта полягає в тому, що завдяки професії він володіє більш повною інформацією про те, „що є що”, і спроможний суттєво доповнити початкові уявлення клієнта.

Кожна конкретна ситуація вимагає індивідуального дослідження, тому консультант може покладатися лише на інформацію, самостійно, „тут і тепер” зібрану. Дослідження в суміжних із психологією галузях часто називають діагностикою. В консультуванні говорять скоріше про нетестову діагностику, тому що спеціальні засоби перевірки тієї чи іншої інформації майже не використовуються. Натомість консультант під час розмови спирається на певні