

СПРОСИ  
МЕНЯ  
КАК

# НЛП- РЕФРЕЙМИНГ

КАК ИЗМЕНИТЬ РЕАЛЬНОСТЬ  
В СВОЮ ПОЛЬЗУ

Разумная<sup>©</sup>  
ПСИХОЛОГИЯ

**Э. Тарлингтон**  
«Мысли и образы»

**С. Морис**  
«Стратегия и тактика  
разговорного рефрейминга»

**К. Стефанидес**  
«Дело есть дело»,  
главы «Босс» и «Коллеги»

**Н. Велл**  
«Рефрейминг как способ  
все уладить»

**Р. Бендлер, Д. Гриндер**  
«Рефрейминг: ориентация личности  
с помощью речевых стратегий»





# **НЛП-рефрейминг, или Как изменить реальность в свою пользу**

Санкт-Петербург  
Вектор  
2006

УДК 159.962  
ББК 88.492  
П 71

Защиту интеллектуальной собственности  
и прав ООО «Издательства «Вектор» осуществляет  
юридическая компания «Усков и Партнеры».



**Н 71 НЛП-рефрейминг**, или Как изменить реальность  
в свою пользу. — СПб. : Вектор, 2006. — 160 с. —  
(Разумная психология).

ISBN 5-9684-0515-5

Эта книга снова полностью состоит из корреспонденции уважаемого Брейкера. Сохраняя инкогнито, этот таинственный автор опять порадовал нас подборкой писем на тему весьма прогрессивного направления НЛП — рефрейминга. Как всегда, этот оригинальный человек не ограничивается знакомством с корифеями жанра, добавляя в каждом письме свои собственные комментарии и сопровождая письма нестандартными материалами.

Девиз рефрейминга: «Сделайте из недостатка достоинство!» Лучшей иллюстрацией возможностей этой отрасли НЛП стала очень известная фраза «казнить нельзя помиловать». Рефрейминг позволяет человеку в любых жизненных обстоятельствах поставить запятую там, где ему вздумается, обратив ситуацию в свою пользу. Как? Об этом читайте дальше.

**УДК 159.962**  
**ББК 88.492**

Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельца авторских прав.

ISBN 5-9684-0515-5

© «Вектор», 2006

# Содержание

От редакции.....	7
Приветствие .....	8
<b>Письмо 1</b>	
<b>Подготовка к рефреймингу.....</b>	<b>10</b>
<i>Классика жанра. Эндрю Тарлингтон.</i>	
«Мысли и образы» .....	12
Комментарии Брейкера.....	23
<b>Письмо 2</b>	
<b>Рефрейминг смысла.....</b>	<b>31</b>
<i>Классика жанра. Рудольф Уоррен.</i>	
«Смысл слов» .....	32
Комментарии Брейкера.....	40
<b>Письмо 3</b>	
<b>Рефрейминг контекста .....</b>	<b>47</b>
<i>Классика жанра. Пьер Вальмон.</i>	
Лекция «Свобода выражения» .....	49
Комментарии Брейкера.....	57

**Письмо 4**

<b>Парный рефрейминг</b> .....	65
<i>Классика жанра.</i> Стейси Морис.	
«Стратегия и тактика разговорного рефрейминга».....	66
Комментарии Брейкера.....	78

**Письмо 5**

<b>Рефрейминг и деловые отношения</b> .....	86
<i>Классика жанра.</i> Коста Стефанидес.	
«Дело есть дело».....	88
Комментарии Брейкера.....	108

**Письмо 6**

<b>Продажи</b> .....	116
<i>Классика жанра.</i> Ричард Бендлер, Джон Гриндер. «Рефрейминг: ориентация личности с помощью речевых стратегий».....	
	119
Комментарии Брейкера.....	137

**Письмо 7**

<b>Рефрейминг</b> .....	139
<i>Классика жанра.</i> Натан Велл.	
«Рефрейминг как способ все уладить» .....	142
Логическое завершение .....	155

## От редакции

Эта книга снова полностью состоит из корреспонденции уважаемого Брейкера. Сохраняя инкогнито, этот таинственный автор опять порадовал нас подборкой писем на тему весьма прогрессивного направления НЛП — рефрейминга. Как всегда, этот оригинальный человек не ограничивается знакомством с корифеями жанра, добавляя в каждом письме свои собственные комментарии и сопровождая письма нестандартными материалами. Мы не теряем надежды когда-нибудь лично познакомиться с человеком, который уже поспособствовал появлению на свет книг из серии «Игры разума». Но, постепенно проникаясь идеологией этой личности, мы начинаем думать, что его настоящее имя, как и непосредственное с ним знакомство, не так уж и важно. Штандартенфюрер Штирлиц, между прочим, тоже на самом деле звался Максимом Исаевым и был советским гражданином, но кого это теперь волнует.

# Приветствие

**И** снова здравствуйте! На сей раз я покусился на тот раздел НЛП, который позволяет любому человеку идеально приспособиться к этому «ужасному, ужасному, ужасному миру» с минимальными потерями и максимальной прибылью. Знаете знаменитую народную мудрость: «Если не можешь изменить обстоятельства, нужно изменить свое отношение к ним»? Отлично сказано, дело осталось за малым — превратить этот ценный совет в жизнь! Вот тут-то и начнутся основные сложности, потому что редкий индивидуум способен проделать такой трюк самостоятельно. Но и найти человека, который носит на груди значок с надписью: «Хочешь изменить свое отношение к обстоятельствам? Спроси меня как!» — на улицах нашего города невозможно. Нет, конечно, можно пойти проторенной дорожкой и посещать психотерапевта, но это а) трата денег и б) трата денег без гарантированного результата. Зато можно научиться менять отношение к любому событию



и факту самостоятельно. Как вы, наверное, уже поняли лозунг: «Спасение утопающих — дело рук самих утопающих» — я считаю по жизни путеводным, поэтому очередная возможность улучшить качество своей жизни, не прибегая к непосредственной помощи других людей, подействовала на меня, как запах лисы на терьера. Я пошел по следу и обнаружил рефрейминг.

# Письмо 1

## ПОДГОТОВКА К РЕФРЕЙМИНГУ

---

Сейчас я вкратце объясню, что это за экзотический фрукт и с чем его едят. Вообще-то название несколько страшноватое, но только на первый взгляд. Тут сказывается прежде всего бедность английского языка как такового. У американцев словарный запас как у Элочки Людоедки (ну помилуйте, как может быть, что нет даже обращения к человеку на «ты»). Поэтому при переводе некоторых английских слов, а уж тем более терминов возникают жутковатые «англизмы» — вот рефрейминг, например.

Если перевести этот термин на русский язык дословно, то получится целый абзац текста. Итак: предмет, помещенный в новое обрамление или, наоборот, старое обрамление для нового предмета. В большинстве книг, посвященных рефреймингу, я находил такую формулировку данного понятия на русском языке: слово

«рефрейминг» есть производное от глагола *reframe*, означающего «вставить в новую рамку (ту же картину)», «вставить в ту же рамку (новую картину)», «заново приспособить», «по-новому сформулировать».

Это все, что касается непосредственно перевода. Теперь о том смысле, который вложен в понятие «рефрейминг». Лично для меня лучшей иллюстрацией возможностей этой отрасли НЛП стала очень известная фраза: **КАЗНИТЬ НЕЛЬЗЯ ПОМИЛОВАТЬ**. Так вот, рефрейминг позволяет человеку поставить запятую там, где ему вздумается. Применительно к жизненным реалиям такие игры с пунктуацией могут выглядеть приблизительно следующим образом.

Допустим, вам достался по наследству от престарелого дядюшки горбатый «Запорожец», который хоть и сдзит, но на машину уже не похож, в то время как у вас нет другой машины, а покорять пространство хочется на четырех колесах. В придачу ко всему вам некуда деть этот хлам и нечем платить за его ликвидацию. Что делать? Возьмите яркую краску и превратите серого старого ослика в цирковую лошадку. При таком раскладе если на вас и будут показывать пальцем повидавшие экзотики гаишники, то уж совершенно точно не по поводу убогости вашей машины. Хотя и на такой шаг еще нужно решиться, все же из двух зол, согласитесь,

последний вариант предпочтительнее. А самое главное — вы уже сможете ВЫБИРАТЬ из двух вариантов.

Девиз рефрейминга: «СДЕЛАЙТЕ ИЗ НЕДОСТАТКА ДОСТОИНСТВО!» Звучит очень привлекательно, как мне кажется. Первым в списке авторов, которые способны с толком ознакомить читателей с методом рефрейминга, будет Эндрю Тарлингтон. По национальной принадлежности Эндрю англичанин, что лично для меня удивительно. Жители туманного Альбиона весьма консервативны по своей природе, поэтому странно, что они вообще заинтересовались рефреймингом, — зачем составлять мнение о чем-либо самостоятельно, если есть королева, парламент и полицейские в смешных фуражках?

## Классика жанра

Эндрю Тарлингтон. «Мысли и образы»

Дети не перестают меня удивлять, хотя я работаю с ними вот уже много лет. Иногда даже я думаю, что нужно организовать специальные школы, где дети будут обучать взрослых нестандартному мышлению и творческому подходу. Несколько раз я на личном опыте убеждался, что маленькие мудрецы зачастую используют рефрейминг в повседневной жизни, тогда как взрослых приходится обучать этому методу. Поэтому здесь я буду то и

дело ссылаться на примеры, которые подсказали мне именно дети.

Первый способ изменения реакции человека на произошедшее событие или ситуацию заключается в возможности изменить **смысл** собственно события. В качестве примера, если угодно — иллюстрации, я расскажу о восьмилетнем Генри, которого привела в школу заплаканная мать. Мальчик, играя в футбол, сломал левую руку. Молодая женщина винила себя в том, что недоглядела за сыном. Генри радостно улыбался — серия письменных тестов по математике, которая не входила в число его любимых предметов, была ему теперь не страшна (очевидно, он левша. — *Брейкер*). Вот вам одно и то же событие, имеющее различный смысл.

Второй способ — изменить **контекст**, то есть рамку, в которую заключено событие. И опять для более конкретного разъяснения данного способа рефрейминга я обращусь к примеру. Пятилетняя Мелисса, гуляя в холодный зимний день на улице, увидела входящего в телефонную будку человека: «Мама, — спросила юная леди, — дядя зашел туда погреться?»

Если следовать столь замечательной логике, получается, что заходящий в телефонную будку человек не обязательно должен иметь своей целью кому-то позвонить.

Эти примеры я часто использую в работе со взрослыми людьми, в тот момент, когда объясняю им принцип рефрейминга. Очень часто негативная реакция на события основана на значительном жизненном опыте как самого человека, так и окружающих его людей. Нужно понять, что опыт — это не всегда ценность, иногда именно его наличие не позволяет взглянуть на ситуацию с разных сторон, и положительных в том числе. Никогда

нельзя сказать наверняка, что будет делать человек, зашедший в телефонную будку. Я сам, между прочим, видел однажды, как мужчина зашел в стеклянную кабину всего лишь для того, чтобы прикурить сигарету (на улице в тот день был сильный ветер).

Даже самой возможности иного взгляда на привычное действие иногда бывает достаточно, чтобы улучшить ситуацию. Допустите лишь на секунду, что произошедшая с вами неприятность таковой на самом деле не является, и вы сможете найти выход из положения или получить от этого положительные эмоции.

Вы простужены? Но ведь это прекрасный способ отдохнуть от службы.

Вы простужены столь серьезно, что не можете даже смотреть телевизор, читать интересную книгу или общаться с близкими? Но ведь это отличная возможность отоспаться на несколько недель вперед.

Вы простудились в отпуске? Но ведь можно пересмотреть все свои любимые фильмы, не вылезая из теплой кровати.

Когда в своих объяснениях я дохожу до этого момента, то часто слышу в ответ скептические слова: «Это слишком просто, это так просто, что не может работать». Ошибка, серьезная ошибка думать, что рефрейминг прост в обращении и можно с легкостью научиться практиковать его ежедневно. Для того чтобы метод рефрейминга действовал, нужно соблюсти несколько условий одновременно.

Сначала я хотел бы рассказать о собственной практике рефрейминга смысла. Данная разновидность рефрейминга более глубокая и способна не только изменять эмоциональный фон человека, но и влиять на его действия;

в нашем динамичном мире это одна из самых ценных возможностей. Материалом, на который способен повлиять рефрейминг, может стать: действие, ситуация, эмоция, личностное качество, черта характера и — в некоторых отдельных случаях — особенность нервной системы человека, имеющие как положительное, так и отрицательное значение. Но, учитывая, что читателю этой книги вряд ли придет в голову фантазия изменить какие-то позитивные качества своего характера или ухудшить ситуацию, в которой он находится, по умолчанию, я буду в дальнейшем для всего вышеперечисленного списка использовать общее определение **источник негатива**. В принципе, способы рефрейминга для каждого частного определения схожи, поэтому в тех редких случаях, когда конкретизация важна, я, конечно же, буду уточнять, о чем идет речь: о ситуации, эмоции или о чем-то еще.

Но подобное обобщение возможно только для изложения **теории** методики рефрейминга. Для удачной **практики** необходимо, наоборот, максимально конкретизировать проблему. Это вовсе не парадокс, как может показаться. Для понятного объяснения я прибегну к помощи аналогии. Представьте себе лекарство, которое помогает почти от всех болезней. Вы можете принять его и избавиться от подагры, а можете употребить его при несварении желудка. Единственным непереносимым условием для излечения является ясный диагноз. Если вы протянули руку за таблеткой от зубной боли, то именно зубная боль у вас и пройдет. Это лекарство, такое действенное при правильно диагностированном заболевании, совершенно не будет помогать от неопределенного «колотья в боку» или «вступления в поясницу». Для того чтобы результаты проведенного рефрейминга

можно было считать позитивными, необходимо точно определить **источник возникновения негатива**. В этом залог успеха. Как только вы верно поставили диагноз своим неприятностям, можно смело принимать пилюлю рефрейминга. Это первое условие.

Сам по себе метод рефрейминга действительно очень прост в обращении. Можно достичь хороших результатов и не особо углубляясь в его изучение. Но вот определение исходной точки — задача весьма сложная и не поддающаяся поверхностному анализу. По этой причине в большинстве случаев рефрейминг практикуют именно профессиональные психологи и психотерапевты. Действительно, если человек тщательно разобрался в истинных причинах своих несчастий, то, можно сказать, половина дела уже сделана и он на пути к их ликвидации. Проблема в том, что сделать это самостоятельно неимоверно трудно. Но, бесспорно, возможно. Для этого необходимо: знакомство с несколькими профессиональными психологическими приемами и методиками НЛП, настойчивость и безоговорочная вера в успех предприятия. Все перечисленное можно смело считать вторым условием.

Далее я хотел бы сделать еще одно важное уточнение. Классическая практика рефрейминга предполагает интерактивное общение двух людей. Чаще всего это пара психотерапевт — клиент, реже в практике участвуют два человека, не имеющие специальной психологической подготовки (в таком случае практика основана на знакомстве со специальной литературой или посещении семинаров). В последнем случае пара выглядит так: ведущий — ведомый. Я же хотел бы предложить в данной книге третий вариант. Официально считается, что



самостоятельно человек не в состоянии практиковать рефрейминг, для этого обязательно нужен партнер (причины такого мнения приведены выше), но в реальности индивидуальная практика рефрейминга встречается гораздо чаще, чем готовы признать маститые профессионалы. Методика рефрейминга очень проста в изучении, доступна для любого интересующегося психологическими практиками человека и привлекает к себе внимание своей универсальностью, а так как рефрейминг не засекречен под грифом «психологическое оружие», то очень многие люди смело берут его на вооружение в борьбе с проблемами различного характера.

Другой вопрос, что получается это далеко не у всех. Насколько с энтузиазмом относятся к методу рефрейминга неофиты, настолько же много появляется разочарованных борцов за счастье спустя некоторое время после начала практики. Печально — потому что рефрейминг слишком хорош, чтобы просто отложить его в сторону после первого и поверхностного знакомства.

Эта книга написана мной именно для тех, кто решил практиковать рефрейминг самостоятельно. В помощь тем людям, которые по той или иной причине не готовы к посещению психотерапевта, но серьезно озабочены решением существующих проблем или улучшением оценки окружающего мира.

Ниже я приведу несколько практических упражнений, способных оказать существенную помощь в определении и конкретизации **источника негатива**, а пока самое время рассказать о третьем неременном условии, соблюдение которого почти на сто процентов гарантирует получение искомого результата. Приступая к практике рефрейминга, человек должен обязательно вспомнить

сказку о Пиноккио. У этого в целом симпатичного деревянного мальчика была одна не очень привлекательная черта — он любил приврать. И как вы помните, каждый раз, когда он говорил неправду, его и без того длинный нос начинал расти. Таким образом к финалу сказки Пиноккио обладал уже достаточно длинным деревянным отростком на лице, и только после того как Голубая Фея превратила его в Человека, нос мальчика стал обыкновенного размера. Каждый раз, когда человек, поставивший себе целью определить источник негатива, решит обмануть или обелить самого себя (что случается гораздо чаще, чем принято считать), его проблема, подобно деревянному носу Пиноккио, разрастется. С другой стороны, если человек будет максимально откровенен с собой в выяснении этой причины, он сможет стать человеком без проблем, то есть просто Человеком с большой буквы (в качестве Голубой Феи в этом случае выступит рефрейминг). Я готов утверждать, что третьим необходимым условием для успешной практики рефрейминга должна стать честность во всех ее проявлениях.

Как и обещал, я перечислил три условия, необходимых для самостоятельной и успешной практики рефрейминга: конкретизация источника негатива, владение хотя бы накатками других психологических методик и честность, проявленная в процессе практики. И если в соблюдении последнего условия вам никто не сможет помочь, кроме вас самих, то в том, что касается первого и второго условия, я ваш покорный слуга.

Условно и очень приблизительно источники негатива можно разделить на две группы. Но для начинающего практиканта такого разграничения может быть достаточно. К **первой группе** можно отнести все источники

негатива, находящиеся во внутреннем мире человека. Это те качества характера или личности, которые человек привык считать недостатками, а также ситуации и действия, которые вызваны этими недостатками. В этой группе лучше всего работает рефрейминг смысла. Ко **второй группе** источников негатива можно отнести все то, что в деловых бумагах обычно относится к форс-мажорным обстоятельствам. То есть те ситуации, действия и эмоции, которые непосредственно вызваны внешним окружением человека. В этой группе лучше обратить свое внимание на рефрейминг контекста. Для профессионального психолога определение группы, к которой относится негативный источник, не составит труда, тогда как новичок в НЛП может столкнуться с определенными сложностями и даже совершить ошибку. Пример: *увольнение со службы в связи с сокращением штата фирмы*. Необходимо скрупулезно разобраться в ситуации. Действительно ли сокращение проводилось по методу лотереи (часто принятому в больших фирмах)? В таком случае источник негатива относится ко второй группе. Или же человек не зарекомендовал себя на службе достаточным образом и поэтому оказался в числе сокращенных? Тогда этот случай попадает в первую группу и стоит применить рефрейминг смысла.

По большей части определить истинный источник негатива очень просто, достаточно лишь приложить немного настойчивости, но, к сожалению, вот тут-то и происходит первая проверка на честность, которую выдерживают далеко не все. Практика показывает, что в описываемой ситуации большинство уволенных предпочтут не признавать собственные недостатки, но постараются обвинить в ситуации руководство фирмы. Если

попытаться применить рефрейминг в описываемом случае, не определив точно источник негатива, то результат будет неутешительным. А вот если человек по зрелом размышлении признает, что сам был в значительной степени виноват в увольнении, не проявил, например, таких качеств, как профессионализм или умение работать в команде, то проведенный рефрейминг, имеющий целью улучшение личностных качеств, наверняка увенчается положительным результатом и значительно облегчит поиск другого места работы.

В любом примере, какой бы я ни привел, совершенно очевидно будет проступать необходимость правильного определения источника негатива еще до начала непосредственно рефрейминга. Поэтому я сейчас не буду тратить время на подробное перечисление и занимать ваше внимание подборкой различных жизненных ситуаций. Остановлюсь на практических замечаниях. Если в процессе рефрейминга участвуют два человека, определить источник негатива несколько проще, чем в ситуации, когда человек решает самостоятельно провести рефрейминг. Но это совершенно не означает, что самостоятельно подобное сделать невозможно. Просто придется воспользоваться психологическими методиками, позволяющими откровенно побеседовать с самим собой. Об этих методиках я расскажу подробнее несколько позже, а пока предложу вам одно упражнение, которое при всей кажущейся простоте исполнения поможет эффективно определить источник негатива.

### *Упражнение*

Положите перед собой лист бумаги и две ручки с пастой разного цвета. В верхней части листа изложите проблему,

которая вас беспокоит. Постарайтесь сформулировать как можно тщательнее. Не пишите, к примеру: «Я застенчивый». Расширьте смысл: «Я считаю, что застенчив, и это качество мешает мне в следующих ситуациях (далее перечислите ситуации)». Обведите написанную формулировку в рамку. Это поможет вам визуально очертить (обособить) проблему.

Далее проведите две стрелки вниз и под основным определением запишите два ответа на один вопрос: «**Почему?**» Точнее, вопросов будет два: «Почему я застенчив?» и «Почему застенчивость мне мешает?» Заметьте, не «в чем мешает, а **почему** мешает». Полученные ответы запишите разными чернилами и также обведите в рамки. В одной рамке вы увидите перечисление некоторых качеств, личностных характеристик и так далее, которые будут иметь негативный оттенок, а в другой рамке вашему взору предстанет перечисление того, к чему вы стремитесь. Например, в одной рамке может оказаться текст приблизительно такого содержания: «Я застенчив, потому что мне кажется, что я внешне непривлекателен, неинтересный собеседник, у меня дефект речи, я боюсь совершить промах в отношениях с другими людьми». А в другой рамке вы можете прочитать: «Моя застенчивость мешает мне потому, что я не могу общаться с теми людьми, которые мне интересны, потому что застенчивость не способствует карьерному росту, потому что застенчивость мешает мне отстаивать собственные интересы, потому что застенчивость не позволяет мне устроить свою личную жизнь так, как я хочу и заслуживаю».

Тексты, конечно же, приблизительные, тем более что речь может идти, допустим, не о личном качестве, а о черте характера, действии или ситуации, но в каждом

случае смысловое наполнение очерченных рамок будет сходным.

После того как вы закончите формулировать ответы на вопросы «почему?», отчертите от каждой рамки еще одну стрелку вниз. Очень важны симметричность этой схемы и отсутствие помарок; поэтому, если помарок много или рамки начерчены вкривь и вкось, перепишите все на чистый лист бумаги. В следующих рамках вы должны распределить перечисленные выше качества и ситуации под номерами, располагая их по мере важности для вас. Первым номером — то, что вы считаете наиболее серьезным препятствием, вторым — то, что значительно вас беспокоит, и так далее. После этого вы должны провести стрелки вниз от обеих рамок таким образом, чтобы они сошлись в одной точке, и начертить еще одну рамку, на сей раз общую. В эту рамку вы выпишите три первых пункта из того списка, который составили ранее следующим образом.

Под цифрой один вы выписываете первый номер из рамки, расположенной на листе слева (для левшей наоборот — это важно), далее ставите тире и выписываете первое определение из правой рамки. И так далее до третьего номера. В результате у вас получится несколько расширенных определений. Продолжим рассматривать пример с застенчивостью:

- «Я внешне непривлекателен. — Застенчивость не способствует карьерному росту».
- «Я неинтересный собеседник. — Застенчивость не позволяет мне устроить свою личную жизнь».
- «Я боюсь совершить промах в отношениях с другими людьми. — Застенчивость мешает мне отстаивать собственные интересы».

Теперь осталось только расшифровать результат. В рассматриваемом примере такое расплывчатое понятие, как застенчивость, сменилось тремя конкретными формулировками того, что действительно беспокоит человека и является источником его негативных эмоций. А именно: опасения, что внешность мешает его карьерному росту; что, оценивая в потенциальных спутниках по жизни в первую очередь интеллект, человек боится при этом не соответствовать партнеру; а также имеется в наличии такое личностное качество, как конформизм. Вот с такими источниками негатива уже можно работать поступательно. Провести рефрейминг по отношению к собственной внешности, подкорректировать конформизм и переориентировать образ желаемого спутника жизни.

О том, каким образом это можно сделать практически, я расскажу в следующей главе.

## Комментарии Брейкера

Не выйдет. Следующую главу этой книги я приводить в своих письмах не буду. Господин Тарлингтон сделал свое дело, и господин Тарлингтон может уходить. Нет, вообще-то работа весьма неплоха, как по смыслу, так и по форме изложения, но меня несколько смущает излишняя велеречивость автора. К тому же «детские примеры» — это, конечно, мило, но их у него в книге действительно многовато, хотя читатели-то все поголовно взрослые люди. Но я точно знаю, что начать знакомство с рефреймингом стоит именно с этой главы. И знаю не понаслышке,

так как по полной схеме попал в ситуацию, которую описывает дотошный англичанин. Сама идея рефрейминга настолько пришлась мне по вкусу, что я с места в карьер кинулся применять его направо и налево, с нетерпением ожидая результата. А его все не было и не было. Я даже чуть было не разочаровался в очередной находке, когда мне на глаза попался этот материал. И я наконец-то понял прописную истину: «Нечего на зеркало пенять, коли рожа крива».

И еще одной немаловажной деталью интересен материал Тарлингтона. При первом знакомстве с понятием «рефрейминг» меня несколько отвратила необходимость занятий в паре. Для русского менталитета заниматься ковырянием в не очень чистом белье подсознания в компании с другим человеком неприемлемо. Разве только перед сеансом принять на грудь толику спиртного. Во всех остальных случаях — не выйдет. Вот только на секунду вообразите себе: вы садитесь напротив своего знакомого, родственника, любимого человека и начинаете признаваться: «В глубине меня сидит жадина, луни и вуайерист». Неплохо для начала, не правда ли? Да не просто признаваться, а мучительно, находясь чуть ли не состоянии транса. Нет, бесспорно, есть пара-тройка ситуаций, когда парный рефрейминг действует даже лучше самостоятельного, но это отдельный разговор.



С основной массой проблем лучше все-таки постараться справиться собственноручно. В этом смысле упражнение Тарлингтона — значительное подспорье. Их у него в этом разделе представлено целых три, но я привожу только одно. Два остальных, по большому счету, более сложные разновидности первого, да и предполагают более серьезный уровень психологической подготовки, тогда как первое реально работает. Это я проверил не только на себе, но и на всех доступных мне подопытных индивидах: семье, друзьях и даже коллегах.

Между прочим, раз уж зашла речь об этом упражнении, то не могу не признать, что порой результаты поразительны. Как честный человек, начну с себя. После первого опыта я испытал очень сильное чувство. Вы помните, какие эмоции испытывали, когда первый раз увидели себя на домашнем видео? Лично я помню очень хорошо: «КТО ЭТО???» Поверить в то, что сутулая обезьяна на экране — это тот, кого я каждый день вижу в зеркале (только на видео он показан в движении), было невероятно трудно. Никогда не считал себя неотразимым красавцем, но в целом был довольно положительного о себе мнения. А тут — «ну нельзя быть красивым таким!», — аж глаза защемило. После просмотра неделю выпячивал грудь колесом, подтягивал живот и ставил при ходьбе носки ботинок в третью балетную

позицию, хватило меня, правда, ровно на неделю. Потом плюнул, стал самым собой и начал избегать объектива видеокамеры. А после и это прошло. Вот приблизительно что-то подобное приключилось, когда я начертил свои первые рамки в поисках реального **источника негатива**. Я стартовал с «излишней расчетливости». Язык не поворачивается поделиться тем, что получилось на выходе.

Поговорив не с одним человеком из тех, кому подсовывал упражнение Тарлиштона, я понял, что не одинок. Очень многие люди не способны объективно увидеть себя со стороны, и даже, как ни парадоксально, это относится к недостаткам. За грубостью может прятаться ранимость, за жадностью — желание обеспечить своих близких и так далее. Поэтому после проведенных доморощенных исследований не могу не согласиться с автором присланной главы: перед тем как начать что-то в себе менять, нужно точно знать — что именно. А то можно до окончания века избавляться от недостатка или проблемы, которых у вас нет и в помине.

В связи со всем сказанным приходит на память анекдот. Совершенно не смешной, но удивительно подходящий по контексту. Дело происходит в кабинете у зубного врача, который после проведенного лечения смущенно говорит пациенту: «Простите бога ради, но я, кажется,

удалил вам здоровый зуб, придется удалить еще и больной». Отплеываясь, пациент не устраивает ожидаемой истерики, а, облегченно вздыхая, отвечает: «Какое счастье, доктор, что вы не окулист».

К этому письму я хотел бы прикрепить список с еще одного любопытного документа, который лежал у меня в письменном столе с незапамятных времен. С самого начала эта копия привлекла мое внимание нестандартностью мышления автора и новизной теории, которую он выдвигает. Правда, к теме этой копии моя профессия не имеет никакого отношения. Оригинал документа я даже в руках никогда не держал, а вот списком с него меня снабдил приятель. В то время он, будучи студентом-медиком и пытливым натурой, постоянно просиживал штаны в библиотеках, архивах и других труднодоступных местах, имея в уме определенную цель — найти и прочесть все, что связано с гомеопатией. Особенно ему нравилось перечитывать максимально древние материалы, сохранившиеся до наших дней. Даже мне, далекому от его профессиональных увлечений, было ясно, что иногда попадались действительно интересные идеи и очень перспективные направления. Документ, о котором идет речь, представлял собой отрывок из переписки известного средневекового алхимика Роджера Бэкона и никому не известного целителя — гомеопата

и травника. От этого человека, похоже, осталось потомкам только имя и два-три письма в очень плохом состоянии.

Список с одного из этих писем и завалялся у меня в столе. Уже после того как я познакомился с понятием «рефрейминг», и в частности с книгой Эндрю Тарлингтона, мне попалась на глаза копия этого письма, и я поразился, как перекликаются мысли средневекового целителя и современная теория рефрейминга.

### **ПИСЬМО НЕИЗВЕСТНОГО ЦЕЛИТЕЛЯ**

...И с превеликим удивлением я увидел, что мои опыты привели меня к новому способу лечения больных природными средствами. Мой добрый друг, поверите ли вы мне? Одну и ту же болезнь у разных людей следует лечить разными лекарствами. Мои наблюдения поразили меня самого. Вот поведаю вам историю. Обратились ко мне два купца, один из которых был известен не только своей честностью, но и скупостью. Другой же купец прославился хитростью, но обладал душевной добротой. Болезнь у обоих была одинаковая — подагра, которая причиняет, как вы знаете, много страданий мужчинам в возрасте и поражает их столь часто. Признаки болезни у обоих больных были на удивление схожи, и я начал лечение их одним и тем же средством. Через несколько недель я наблюдал превосходный исход в одном случае и течение болезни без изменений — в другом. Скупец почти излечился, а вот хитрец не почувствовал облегчения. Тогда стал я действовать согласно своей теории

и дал хитрецу лекарство другого состава. Но через несколько дней и его здоровье улучшилось.

Таких историй я могу рассказать вам множество. Теория же моя такова. Снадобье, которое поможет грубому человеку, не излечит человека мягкого и доброго. Отвар, способный излечить честного труженика, ничем не поможет лентяю. Сбор, полезный лжецу, бесполезен при лечении правдивого человека. Даже красавиц и дурнушек надобно лечить разными средствами, ибо нрав у них отличается. Я был убежден, что теория моя верна, и хотел рассказать о ней другим лекарям, предъявив множество доказательств, когда продолжение моих опытов остановило меня от столь опрометчивого шага. Вот что увидел я.

Лечение сома (в переводе с латыни — тело. — *Прим. Брейкера*) невозможно без того, чтобы не подобрать правильного ключа к сарку (плоть на том же языке. — *Прим. Брейкера*). Иногда я угадывал нрав и душевные склонности больного, и тогда теория моя оправдывала себя. Но случалось, и прискорбно часто, что я ошибался в своем мнении. У красавицы оказывалась душа дурнушки, и наоборот, богохульнику помогало лекарство праведного человека. И много случалось таких больных, которых я пользовал. И понял я с сожалением, что не дано простому лекарю, человеку неразумному, вмешиваться в дела Божии. Ибо только Отец наш небесный знает правду о каждой душе человеческой. И с прискорбием отложил свои опыты и забросил свою теорию, как бы горько мне ни было. Не могу я, ничтожный, вмешиваться в дела Господни. Ни одному человеку не дано постичь другого человека.

Я не медик, но нестандартность подхода к лечению, которую выказал средневековый травник, сумел оценить по достоинству. Возможно, об этой интересной «теории» еще вспомнят, ее всесторонне рассмотрят и подтвердят в самом недалеком будущем, но сейчас об этом говорить пока рановато. Однако аналогии такой теории с рефреймингом просматриваются даже невооруженным взглядом. К тому же нынешние психологи и психотерапевты гораздо более самонадеянны и, не испытывая ни малейшего сомнения, с легкостью препарируют человеческие души. Иногда получается.

## Письмо 2

# РЕФРЕЙМИНГ СМЫСЛА

---

Господин Тарлингтон, главу из книги которого я прислал в прошлый раз, упоминал, что существует рефрейминг смысла и рефрейминг контекста. Вот только с категорическим делением на группы он, пожалуй, погорячился. Большинство авторов, чьи труды по поводу этого направления НЛП я прочитал, сходятся на более демократичном варианте, который сводится к тому, что в каждом случае нужно индивидуально подбирать способ рефрейминга. Редкий случай, когда я склонен согласиться с большинством. Хотя, признаюсь, для такого вольного обращения с рефреймингом нужно поднакопить практики. Но первости лучше все-таки ориентироваться на классификацию, предложенную англичанином, иначе глаза с непривычки могут и разбежаться.

Что касается рефрейминга смысла, то быстрее всего до меня дошла расшифровка этого понятия при знакомстве с книгой американского автора Рудольфа Уоррена. Поэтому присылаю выдержку из его работы «Смысл слов».

## Классика жанра

### Рудольф Уоррен. «Смысл слов»

Рефрейминг смысла человечество использует очень давно. Почти так же давно, как существует сознание. Это сенсационное заявление можно легко подкрепить общеизвестными фактами. Я ни на секунду не пытаюсь умалить заслуг современных психологов, разработавших теорию рефрейминга и создавших доступные инструкции по применению этого метода, однако заявить, что такой способ коррекции негативных убеждений изобретен недавно, значило бы погрешить против истины.

Рассмотрим самый простой пример: влюбленные люди и их оценка объекта, на который направлено чувство. «Он так мило чавкает за едой», «она так привлекательна, когда злится», «у него так сексуально оттопырены уши», «она так трогательно беспомощна в обыденной жизни». Нет буквально **ни одного** качества, которое трактовалось бы как недостаток или порок. Что это — временная слепота и глухота? Кратковременное отключение объективной оценки реальности? Нет, это всего лишь пример очень действенного рефрейминга смысла.



Другая ситуация. Общение подданных с сильными мира сего. Ни один правитель, начиная от вождей племени и заканчивая нынешними президентами, не обходился без воздействия на свою личность рефрейминга. «Солнцеподобный», «мудрейший», «великий», «прогрессивный», «справедливый» на самом деле мог быть некрасивым, глуповатым, недалёковидным и скупым. Но короля играет свита, и каждый правитель спустя некоторое время начинал искренне верить в то, что обладает потрясающими качествами личности.

Однако мне ближе любовная трактовка рефрейминга смысла, и вовсе не потому, что я сентиментален или романтичен. Мной руководит обыкновенный здравый смысл и многолетний опыт работы психологом. Трудно отрицать, что каждый человек любит себя самого. Понятно, что степень этой любви весьма и весьма различна в каждом отдельном случае, но полное отсутствие этого чувства по отношению к себе говорит о клинической картине и психическом заболевании, поэтому остановимся на утверждении, что любой нормальный человек ориентирован именно на чувство любви к себе. И чем выше градус этого чувства, тем больше человек успешен в социуме и, судя по последним научным данным, даже обладает хорошим здоровьем.

Вот именно на этом врожденном качестве, а также на удивительной способности влюбленных придавать даже очевидным недостаткам личности положительный смысл и следует построить практику рефрейминга. Человеку, который решит применить рефрейминг для корректировки негативных убеждений, мешающих ему в достижении поставленных целей, или просто для спокойного

и гармоничного существования, неплохо было бы пройти несколько стадий. Для начала необходимо признать, что «феномен влюбленности» существует, и вспомнить несколько случаев из собственного опыта. Если таковой по какой-то причине отсутствует, можно обратиться за справкой к тем лицам, мнение (опыт) которых вызывает доверие. Это очень важно.

Открою небольшой профессиональный секрет. Любому психологу, который посещает семинары по рефреймингу, преподаватели еще в самом начале занятий объясняют, насколько важно не устраивать из практики балаган. Процесс рефрейминга обязательно должен проходить в серьезной обстановке, и коррективке следует предаваться с серьезным выражением лица и соответственным тоном. Поэтому понятно, что если человек решил практиковать рефрейминг без участия имеющих профессиональную подготовку людей, то необходимо с самого начала процесса внушить себе, что речь пойдет о серьезных вещах, способных изменить его жизнь.

Следующий этап успешной практики рефрейминга смысла — правильная расшифровка проблемы. Вы должны точно знать, что конкретно хотите изменить (ну это мы уже проходили, поэтому пропущу целый абзац. — Прим. *Брейкера*).

Ну и, наконец, необходимо сознать, что буквально любую ситуацию можно трактовать как минимум с двух точек зрения. Лучше всего можно объяснить, как конкретно работает рефрейминг смысла, приведя несколько примеров. Я уже достаточно долго применяю этот прием, поэтому приведу реальные примеры — они всегда более показательны, чем абстрактные.

### Пример 1

Ко мне обратилась семейная пара. Жена сетовала на то, что муж постоянно выясняет с ней отношения. На каждую ошибку, которую совершала женщина, мужчина постоянно ей указывал и некоторое время подробно объяснял, как надо было поступить, чтобы не ошибиться. К моменту нашего знакомства отношения в некогда благополучной (во всех остальных смыслах) семье были накалены до предела.

После того как возмущенная жена высказала все свои претензии, я спросил ее, готова ли она расторгнуть свой брак. Женщина однозначно признала, что не готова. Тогда я поинтересовался — хочет ли она прожить вместе с этим человеком всю жизнь? И снова получил подтверждение. После этого я продемонстрировал ей другую точку зрения на источник ее возмущения. Вот в чем она заключалась. В тех случаях, когда муж указывает ей на ее ошибки, он ориентирован на совершенно те же цели, что и она. Он точно так же не готов разойтись с ней и не желает менять ее на другую женщину. Именно поэтому он всеми доступными для него способами пытается сохранить их брак на максимально длительное время. В противном случае он был бы равнодушен к поступкам жены и не только не комментировал бы ее поведение, но и нашел бы в этом повод к окончанию их отношений. Для ее мужа было бы гораздо проще промолчать и не портить себе нервную систему выяснением отношений. Не будь он заинтересован в крепком браке именно с ней, он не пытался бы откорректировать ее поведение, просто включился бы в поиск другой потенциальной партнерши, что означало бы супружеские

измены со всеми вытекающими отсюда последствиями (вплоть до развода). Подозреваю, что такая трактовка поведения мужчины была внове не только для женщины, но даже и для ее мужа, который на самом деле мог быть обыкновенным занудой или педантом. Однако после того как он услышал, что качества характера, которые, возможно, смущали его самого, могут иметь столь благородное значение, мужчина тоже задумался и подкорректировал свое поведение.

### *Пример 2*

Молодой человек, твердо решивший сделать головокружительную карьеру в своей области знаний, обратился ко мне с целью избавиться от досаждающего ему личностного качества. Он считал (и небезосновательно), что слишком нерешителен и это мешает ему в работе. Момент выбора для молодого человека представлялся сущей пыткой, и он всячески избегал ситуаций, при которых приходилось принимать самостоятельное решение. Поговорив некоторое время с этим приятным молодым человеком, я понял, что нерешительность является для него источником проблем не только в карьерном плане, но и в повседневной жизни. Действительно, если человек тратит на покупку ботинок весь уикенд, это явный перебор и проблема налицо. Далее я приведу несколько более подробный ход рассуждений, чем озвучил молодому человеку, для того чтобы легче было понять не только принцип работы рефрейминга смысла, но и процесс создания корректировки.

Нерешительность, и это подтвердит любой здравомыслящий человек, в первую очередь сестра уравновешенности и дочь обстоятельности. Поэтому, если

не перегибать палку, нерешительность может внести значительную долю стабильности в жизнь каждого человека. Именно эту мысль я и постарался донести до нерешительного карьериста. Объяснив ему, что нерешительность можно трактовать как зрелую взвешенность и контроль над своими эмоциями, я попросил его вспомнить несколько примеров, когда его коллеги теряли надежду на продвижение по службе или даже самую работу из-за импульсивности и излишней эмоциональности. Как я и предполагал, примеров набралось достаточное количество. После чего я с уверенностью (основанной на фактах) убедил молодого человека, что с ним ничего подобного никогда не произойдет — *уравновешенность*, как щит, заслонит его от принятия скоропалительных или неправильных решений. То есть карьера, может быть, и будет продвигаться вверх чуть медленнее, чем у окружающих его коллег, зато он сэкономит время за счет взлетов и падений. Поступательное движение в карьере гораздо монументальнее и солиднее. К тому же он сбережет нервную систему и, достигнув желаемого, будет способен полноценно наслаждаться жизнью.

Несмотря на всю внешнюю простоту рефрейминга смысла, этот способ позволяет добиться значительных результатов при корректировке негативных убеждений, формировании позитивного мышления и психотерапии. Именно потому, как я уже говорил, рефрейминг основан на очень глубоком подсознательном чувстве — любви человека к самому себе. Нетрудно убедиться, что когда человек признает в себе какой-то недостаток или осуждает свое поведение, в глубине души он рассуждает приблизительно так: «На самом деле я очень

хороший, просто так сложились обстоятельства (меня вынудили)». И с удовольствием принимает объяснения, которые основаны именно на этой точке зрения. Попробуйте провести несложный эксперимент. Скажите любому человеку: «Ты прекрасный специалист», а через некоторое время сообщите ему же, что считаете его «абсолютно некомпетентным в своей области». Как вы думаете, какому утверждению он поверит быстрее и искреннее, даже без привлечения дополнительных доказательств? И это замечательно — стремление человека идентифицировать себя как «хорошего» можно только приветствовать.

Психотерапевт, решивший практиковать рефрейминг, можно сказать, «обречен на успех», потому что берется взывать к лучшей части человеческого сознания. Но при этом необходимо сознавать и всю меру ответственности. Ведь очень просто перейти тонкую грань отсутствия обратной связи и в результате спровоцировать чувство вседозволенности. Кстати говоря, капризные и избалованные дети есть не что иное, как продукт неудачного рефрейминга родителей. Если шалостям и каверзам ребенка постоянно вслух подбирать положительные определения (что для любящих родителей не редкость), можно закрепить в его сознании ни на чем не основанное убеждение в собственной исключительности. Как можно понять, впоследствии у такого ребенка будут значительные трудности с социальной адаптацией.

Так что, как любое сильное лекарство, рефрейминг нужно назначать очень осмотрительно и с соблюдением дозировок. Но нельзя забывать и о точности положительных корректировок, а также об их симметричности

относительно заявленной негативной установки. Для того чтобы обрести постоянный навык, потребуется определенное время. Лучшие специалисты, которых я знаю, в отдельных, самых сложных случаях тратят до часу в поисках адекватной корректировки. Для наработки этого навыка существует несколько способов.

### *Способ первый*

Он заключается в том, чтобы научиться находить для любого обозначения противоположный смысл (симметричный). Для начала выпишите на лист бумаги столбиком как можно больше понятий, которые имеют в общеупотребительном значении негативный смысл. Записывайте все, что придет в голову. Например: *лень, лживость, жадность, непунктуальность, месть, распушенность, эгоизм.*

В списке могут быть и существительные, и прилагательные, и глаголы, и короткие словосочетания. После этого напротив каждого записанного понятия проведите черту и напишите симметричное определение:

*Лень — созерцательное, философское отношение к жизни.*

*Лживость — хорошо развитая фантазия.*

*Жадность — бережливость.*

*Непунктуальность — индивидуальный ритм жизни.*

*Мсть — восстановление справедливости.*

*Распушенность — ярко выраженная индивидуальность.*

*Эгоизм — умение создавать комфортные условия в любых ситуациях.*

Чем длиннее будет список, тем лучше. Отлично, если возле каждого определения вы сможете добавить не одно симметричное, а несколько (хотя бы два). При постоянном использовании этого способа навык рефрейминга может появиться очень быстро, но при этом будет несколько однообразным. Для того чтобы этого не случилось, можно параллельно использовать и другой способ.

### Способ второй

Опять же вспомните и выпишите на лист бумаги все неприятные ситуации, которые с вами когда-либо происходили. Если при этом вы почувствуете некий моральный дискомфорт, не стоит через силу проделывать над собой столь бесчеловечный опыт, лучше обратиться к другим людям и ненавязчиво попросить их припомнить подобные ситуации. После того как необходимый материал будет собран, нужно проделать работу, похожую на описываемую в первом способе, только с учетом нескольких компонентов ситуации. Таким же приблизительно образом, как в приведенных мной в этой главе примерах. Рефрейминг — процесс в значительной степени творческий, о чем нужно помнить постоянно, но все же при накоплении определенного опыта можно заметить, что некоторые ситуации часто повторяются — такая тенденция значительно сэкономит ваше время при подборе симметричной корректировки в дальнейшем.

### Комментарии Брейкера

В чем я полностью согласен с господином Уорреном, так это в том, что рефрейминг отнюдь не



современное изобретение. И я сам неоднократно оказывался в описываемом выше положении, когда влюбленный не замечает недостатков объекта любви. Достаточно вспомнить хотя бы фильм «Бриллиантовая рука»: «Лёлик, это же негигиенично! — Зато дешево, надежно и практично». Классика жанра во всех смыслах. Просто образцово-показательный рефрейминг, правда контекста. И еще одно. Когда я первый раз прочел этот текст, Рудольф Уоррен показался мне жутким занудой, наподобие того мужа из приведенного им же примера. Сам я обожаю хорошие шутки, и мысль о том, что юмор рефреймингу противопоказан, показалась мне нелепой. Всегда казалось, что как нельзя испортить кашу маслом, так ни одно дело нельзя испортить смехом. Но мне пришлось с позором капитулировать. Должен с прискорбием констатировать, что действительно «нельзя превращать практику в балаган». Каким-то образом (мне, правда, непонятным) смех сводит на нет подсознательное доверие к корректировкам. С другой стороны, рефрейминг может стать отличным развлечением, поводом для бесконечного числа приколов и упражнением для развития или укрепления чувства юмора. Не хочу приводить в пример собственное остроумие (это нескромно), зато напому пример юмористического

рефрейминга. Пример тем более подходит, что подпадает под теорию Уоррена о влюбленных. И опять из советского кинематографа — фильм «Собака на сене». Слуга объясняет своему хозяину, каким образом можно избавиться от нежного чувства к девушке:

*Худенькая — значит, скажем: мощи.*

*Маленькая — ростом с фигу.*

*Пухленькая — пухнет с жиру.*

*Бережливую мы окрестим сквалыгой.*

*Через день, глядишь, и отпустило!*

Оба (и слуга, и хозяин), по крайней мере, очень смеялись, когда придумывали «симметричные определения».

А если говорить серьезно, то хочу проявить немного нахальства и предложить собственный способ наработки опыта рефрейминга. Не претендуя на теоретическое его подтверждение, я всего лишь поделюсь собственным опытом. Начав с первого способа, описанного Уорреном, я действительно довольно быстро наловчился подбирать симметричные определения. Но перейти сразу ко второму способу у меня не получилось, и тогда я воспользовался примерами Эндрю Тарлингтона. Помните про телефонную будку? Вот-вот. Я выбирал какое-то действие, стандартно имеющее лишь одно

значение, например покуску батона, и пытался присвоить этому действию несколько разных смыслов: чтобы съесть, чтобы использовать в качестве материала для создания маленьких скульптур, чтобы стирать коркой жирные пятна со стекла, ну и так далее. В качестве промежуточного звена этот способ отлично работает, развивает воображение и тормозит творческие способности. И еще в качестве тренировки очень хорошо помогает такое (не знаю уж, как бы поточнее сформулировать), ну пусть будет упражнение. Я читаю книгу или смотрю кино и пытаюсь найти в информационном поле типичный рефрейминг, вот как в приведенных выше примерах из кино. Хороший получается тренинг — совмещение приятного с полезным.

В заключение этого письма хочу поделиться с вами еще одним подтверждением того, что рефрейминг действительно возник не на пустом месте и, следовательно, является не просто новомодным увлечением западных психологов. То есть не новое, а хорошо забытое старое. Недавно мне попала статья в одном английском журнале. Статья на довольно нудную социологическую тему, а вот в качестве приложения журналист привел старый итальянский трактат. Выдержки из этого трактата искренне меня позабавили. В первую очередь

обстоятельностью и серьезностью подхода к проблеме.

### **ТРАКТАТ ОБ ИСКУССТВЕ ЛЕСТИ**

Грубая лесть может помочь в обращении с простолюдинами, торговым сословием и военачальниками. Тогда как вельможи, опытные в интригах и кознях, нуждаются в лести тонкой, отточенной, как бритва бладобрея. То же можно сказать и о ваятелях, живописцах и аристократическом сословии. Если человек хочет прийтись ко двору, быть представленным монаршим особам или достичь какой-то другой своей цели при дворе или в высшем обществе, он должен в совершенстве овладеть искусством лести.

Человек, овладевший этим искусством, всегда будет приятен в общении, не наживет много врагов и если и впадет в немилость по причине совершенной ошибки или оплошности, то в короткое время возродит свою репутацию и вернется на место, которое занимал до опалы.

В любовных делах человек, понимающий лесть до тонкостей, всегда будет успешен, легко достигнет он расположения интересующей его особы и сможет владеть ее сердцем безраздельно. Но нужно знать о различии лести, которая подходит к женщине и которая подобает мужчине. Мужчине, хоть и аристократического сословия и даже живописцу, лучше льстить с видом правдивым и открытым, а женщине, даже и торгового сословия, подходит лесть мягкая, подносить которую следует с видом скромным и даже трепетным. Женщины любят лесть чрезмерно, но тонко чувствуют ложь.

Посему, если нужно польстить женщине, нельзя восхищаться теми ее достоинствами, которых совсем нет. Лучше уже превозносить ее недостатки или раздуть, как огонь мехами, даже самые маленькие ее достоинства. Такая лесть также подходит, когда надо польстить людям ученым, хорошо образованным, имеющим быстрый и гибкий ум.

Так, если человек очень толст, можно сказать ему, что у него величественный вид, если, напротив, человек худ и бледен, можно поведать, что у него вид изнеженный или изысканный. Когда же человек труслив по натуре своей, скажите ему, что он дальновиден и осмотрителен, и завоюете его расположение без труда. Грубому человеку можно смело присвоить титул властного и правдивого. А если человек заносчив и вздорен, то расскажите ему, что восхищаетесь его смелостью и умением видеть суть вещей.

В искусстве лести нет равного тому, кто сумеет быть искренним от всей души, произнося лестные слова. Не надо уподобляться лицедеям, актерам из бродячих театров. Нужно убедить самого себя в правдивости лестных слов до того, как их произнести. Это сложное искусство, и, чтобы овладеть им в совершенстве, придется провести много часов, упражняясь. Для упражнений можно избрать себе недостойный объект: простолюдина или купца. Не страшно обратит лесть на объект ее недостойный, помните о том, что для совершенствования умения можно использовать и дешевый материал. Лучшие ваятели мрамора учились своему искусству, лепя фигуры из простой серой глины.

А? Каков отрывочек? Правду сказал древний мудрец Экклезиаст: нет ничего нового под солнцем. Казалось бы, прогрессивная НЛП-технология, современные методы, то, се. А потом открываешь трактат трехсотлетней давности — и на тебе, все на своих местах.

# Письмо 3

## РЕФРЕЙМИНГ КОНТЕКСТА

---

Относительно рефрейминга контекста мне очень понравился материал, с которым я ознакомился, когда посетил сайт, полностью посвященный НЛП. На этом сайте я нашел множество вариантов рефрейминга во всех его проявлениях. Вообще-то сайт посвящен профессиональному общению психологов, которые практикуют НЛП, но помимо заумных и перегруженных специальными терминами текстов там можно ознакомиться со значительным количеством материалов, доступных даже простым смертным, с упражнениями, забавными практическими и теоретическими задачками. Что касается материала, который я решил прикрепить к письму, посвященному рефреймингу контекста, то это отрывок из семинарской лекции.

Семинар, как я понял, происходил в Америке (ну, понятно, где же еще...), а вот съехались на него слушатели и преподаватели со всего

мира. То есть такой сабантуйчик под девизом «Энэлписты всех стран — соединяйтесь!». Так вот, больше всего мне понравилась лекция, которую прочитал на этом семинаре один француз — Пьер Вальмон. Лекция понравилась по ряду причин. Во-первых, я понял в ней все до единого слова. Поверьте мне на слово: в текстах, посвященных рефреймингу, это редкость. Во-вторых, несмотря на тот факт, что сайт полностью на английском языке, в лекциях Пьера Вальмона явственно проступает французская романтичность, легкость и даже местами легкомысленность, что в сочетании с серьезностью темы дает не совсем обычный эффект. И, наконец, мне понравилось, что в этой лекции рассказывается о возможности самостоятельной практики рефрейминга, потому что, как вы помните, мне совсем не улыбается привлекать к переформированию собственных проблем ни близких, ни тем более посторонних людей. И вообще, когда я вижу в тексте ужасное слово «коммуникатор», меня бросает в мелкую дрожь.

Поясню. «Коммуникатор», по терминологии НЛП, — это то, кто подает правильные решения, открывает человеку глаза на другие трактовки одной и той же ситуации и подбирает уже упомянутые симметричные определения. Для такого человека в НЛП существует еще более жуткое определение: оператор или программист. Ну,



это вообще за пределами моего понимания. Следующий шаг — назвать вещи своими именами и присвоить такому кукловоду определение «манипулятор». Поэтому, как только я засекаю в тексте отсутствие этих ужасных «коммуникаторов», засилье которых наблюдается на страницах изданий по рефреймингу, я тут же тихо радуюсь и заново такую удачу себе в актив. Надеюсь, я подробно объяснил, почему для знакомства с рефреймингом контекста я выбрал именно Пьера Вальмона и отрывок из его лекции. Искренне надеюсь, что вы тоже получите от его прочтения не только полезные знания, но и удовольствие.

## Классика жанра

Пьер Вальмон.

Лекция «Свобода выражения»

Рефрейминг контекста наиболее часто используется людьми бессознательно. Я думаю, что не ошибусь, если выскажу уверенность в том, что практически каждый человек хоть раз в жизни, но применял этот прием, не понимая, впрочем, что воспользовался приемом нейролингвистического программирования.

Представьте себе прекрасный летний день, который вы провели именно так, как вам давно хотелось. Покой, безмятежность и одновременное услаждение глаз и

ушей. И вдруг к этим приятным чувствам примешивается нотка грусти — вы понимаете, что этот день скоро подойдет к концу и станет не более чем воспоминанием. То есть в контексте настоящего момента вы испытываете лишь положительные эмоции, которые могут плавно перетечь в сожаление в контексте будущего. Но возможна и обратная ситуация. Кто из людей, сидя, к примеру, в ожидании приема у стоматолога и испытывая далеко не положительные эмоции, не генерировал мысли примерно следующего содержания: «Когда я выйду из этого кабинета и все закончится, я буду самым счастливым человеком во Вселенной».

Приведенные мной примеры отражают бессознательный рефрейминг эмоций. Подставьте определенной картинке другой фон — и сама картинка хоть на мгновение, но меняет свой цвет. Черное станет белым, и наоборот. Но это не все доказательства, которые я могу привести сейчас. Когда один человек утешает другого в сложной или даже печальной ситуации, он, не будучи обученным приемам НЛП, все равно применяет рефрейминг. Все утешители в мире, вне зависимости от национальности и вероисповедания, говорят приблизительно одни и те же слова: «Да, мой друг, сейчас тебе плохо и ты видишь только негативные стороны своего положения, но зато...» — и далее обычно следует более или менее удачная попытка изменения контекста события.

«Тебя бросил муж? — Да и слава богу, что ты избавилась наконец от этого эгоистичного животного, будешь жить для себя».

«Тебя уволили? — Зато этот хам начальник никогда больше не будет действовать тебе на нервы, и ты найдешь работу, достойную тебя».

Можно и дальше приводить примеры, но я думаю, будет нагляднее, если каждый из вас вспомнит собственные случаи из жизни. Когда утешали вас, и когда утешали вы.

Очень часто те понятия, которые мы с вами во время этой лекции обозначили бы как рефрейминг контекста, встречаются в различных религиях. Но, поскольку это довольно щекотливая тема, позвольте мне обойтись без конкретных примеров, чтобы не обидеть религиозные чувства нашей интернациональной команды. Все эти доказательства я привел здесь не для того, чтобы продемонстрировать оригинальность своего мышления, а для того, чтобы вы убедились, что человеческое сознание полностью подготовлено к восприятию рефрейминга контекста уже потому, что подобные ощущения ему знакомы. Залог успешного переформирования негативной установки у человека — это максимально подходящая и понятная для него «рамка», в которую можно поместить событие или чувство.

Процесс рефрейминга должен быть в первую очередь органичен и восприниматься как что-то естественное, понятное и близкое. Поэтому при подборе «рамки» необходимо совершенно точно знать, какую реакцию вызовет у человека описание той или иной ситуации. Приведу пример, который позволит подробнее разобраться в последнем утверждении. Рассмотрим жалобу со стороны клиента на излишнюю агрессивность. Стандартный прием в таких случаях рекомендует переформирование по следующей схеме. Клиенту описывают ситуацию, при которой он попадает в условия, где необходимо применить именно такое качество, обычно это бывают определенные обстоятельства, при которых

человеку приходится бороться за свою жизнь. Именно в подобной интерпретации эффект рефрейминга проявляется особенно ярко. Но если не знать наверняка все особенности сознания данного клиента, можно совершить серьезную промашку. Например, рисуя воображаемую картину опасности для жизни, поместить его среди акул. А у клиента сильная фобия, связанная именно с акулами. И все — можно не только провалить переформирование негативной оценки, но и еще глубже закрепить ее, так как с этого момента клиент, возможно, будет воспринимать собственную агрессивность не только как помеху в социальной и личной жизни, но еще и как источник угрозы.

Когда я рассказываю людям о рефрейминге, в частности о рефрейминге контекста, я обычно привожу следующую аналогию для более подробного разъяснения механизма его воздействия на сознание и подсознание. Представьте себе лист бумаги. Он имеет две поверхности, как, собственно, и большинство предметов. Теперь вообразите, что одна поверхность листа — это негативное восприятие события или эмоции, а другая поверхность — положительное восприятие их же. Без механического повреждения листа (прокола или прорыва), что, естественно, испортит обе поверхности, невозможно оказаться на другой стороне. А теперь сделаем из этого же листа бумаги ленту Мебиуса. Мы получаем топонимическую фигуру, обладающую одной непрерывной и неповрежденной поверхностью. Вот таким образом и воздействует на сознание и подсознание человека рефрейминг. Совершенно не травматично, плавно и естественно происходит переход от негативного восприятия к позитивному.

Если согласиться с такой трактовкой воздействия рефрейминга, то можно пойти немного дальше и дойти в своих рассуждениях до мысли почти крамольной: человек может практиковать рефрейминг контекста, не прибегая к посторонней помощи. Я знаю, что большинство специалистов и признанных авторитетов в области НЛП, и в частности рефрейминга, категорически не согласятся с моим утверждением, но я все же наберусь смелости и выскажу его вслух. Рефрейминг контекста, проведенный человеком самостоятельно, может быть даже более эффективен, чем при постороннем вмешательстве. Для того чтобы я смог привести достаточную аргументацию этого утверждения, давайте рассмотрим несколько стандартных приемов рефрейминга контекста. Лучше всего начать с классического определения. ***При переформировании контекста вы не изменяете значение напрямую, а ищете ситуацию, где данное поведение, эмоция или действие будет иметь совершенно другое значение.***

Непосредственно в практике переформирования данное определение выражено следующим образом. Если вы можете сформулировать окончательный вариант как: «Я слишком Z», то вы делаете *рефрейминг контекста*. В этом случае формы «ответа» обычно начинаются со слова «зато»... Вот несколько расхожих примеров классического рефрейминга контекста, уже успевших стать хрестоматийными.

- Я слишком ленив. — Зато вы не совершите в своей жизни большого числа ошибок.
- Я слишком одинок. — Зато вы можете распоряжаться своей жизнью по собственному усмотрению. Зато вы независимы.

- Я слишком упрям. — Зато вы всегда добиваетесь поставленных целей.
- Я слишком рассеян. — Зато вас не угнетает несовершенство этого мира.
- Я слишком впечатлителен. — Зато вы живете полной жизнью.

Эти примеры иллюстрируют переформирование контекста в тех случаях, когда требуется коррекция оценки личностных качеств или черт характера. Что же касается поведенческих моментов, то есть тех вариантов, при которых человек хочет откорректировать свое поведение, действие или реакцию на событие, применяется более сложный, многоходовой или многоуровневый рефрейминг контекста. И снова обратимся к примерам.

Рассмотрим ситуацию, при которой мужчина недоволен своим поведением. Формулировка проблемы может звучать ну хотя бы следующим образом:

*«Я никак не могу накопить необходимую сумму денег».*

С таким неконкретным материалом проводить рефрейминг невозможно. Для начала нужно уточнить некоторые существенные детали, и в первую очередь — для чего необходимо аккумулировать большие средства. Допустим, в ответ мы услышим:

*«Мне необходимо оплатить собственную свадьбу».*

Тут придется еще раз уточнить: кому принадлежит идея пышной свадебной церемонии — жениху или невесте? Ответ:

*«Жениху, то есть мне».*

Общая уточненная формулировка проблемы будет, таким образом, выглядеть так:

*«Мне никак не удастся откладывать деньги на свое торжественное бракосочетание, и из-за этого дата свадьбы все время откладывается».*

Рефрейминг в этом случае будет происходить таким образом:

***«Зато вы получаете возможность как следует проверить свои чувства временем».***

А вот теперь вспомним о том, что я утверждал: в некоторых случаях рефрейминг, проведенный человеком самостоятельно, может быть более эффективным, точным и, самое главное, изменяющим *настоящую* суть переживания.

На примере со свадьбой рефрейминг контекста формально выполнен правильно. Однако можно ли с уверенностью утверждать, что эффективно? Чуть глубже копнуть — и выяснится, что проблема потенциально счастливого жениха вовсе не в транжирстве, как может показаться. Возможно тратя деньги направо и налево, молодой человек пытается оттянуть момент свадьбы, потому что не уверен в том, что вообще хочет прошестьваться под венец со своей избранницей. Безусловно, нельзя отрицать, что опытный психотерапевт разобрался бы в истинной причине транжирства, но сам молодой человек, при условии полной откровенности с самим собой, сделал бы это гораздо быстрее, минуя несколько промежуточных этапов. Если же сделать предположение, что верным будет как раз последний вариант, то правильная коррекция оценки выглядела бы следующим образом:

***«Зато вы получаете возможность передумать жениться на этой женщине».***

Казалось бы — нюанс, а как кардинально меняется смысл коррекции.

Для подтверждения своей точки зрения я хотел бы привести еще один пример рефрейминга контекста, на сей раз из собственной практики. Ко мне обратилась женщина, которая была недовольна своими отношениями с матерью. Она считала, что мать ее подавляет, при этом женщина не находит достаточно сил, чтобы противостоять давлению. В окончательной формулировке ее недовольство звучало так:

*«Я не могу найти в себе достаточно силы воли, чтобы отстаивать собственную точку зрения».*

Опять же для проведения рефрейминга контекста пришлось откалибровать и эту формулировку. Я поинтересовался: в какой форме происходит давление, в словесной или же мать этой женщины предпочитает действиями сковывать свободу воли своей дочери? Выяснилось, что мать выбрала неактивную форму — то есть дело ограничивается исключительно словесным воздействием. Если бы я поспешил, то ограничился бы этими сведениями. И в этом случае коррекция звучала бы так:

***«В таком случае вы можете предоставить вашей матери возможность решать за вас большинство рутинных бытовых проблем».***

И опять-таки формально переформирование было бы выполнено правильно. Но я решил пройти до конца весь возможный путь рассуждений и потратить на решение проблемы этой женщины еще некоторое время. Не буду утомлять вас излишними подробностями и перейду сразу к окончательному выводу, который через некоторое время стал ясен не только мне, но и самой женщине. Ее проблема на самом деле заключалась в том, что она и не особенно стремилась к полной самостоятельности.



В значительной степени ее даже устраивало такое положение вещей, при котором мать руководила действиями дочери. Вот только дочери хотелось бы самостоятельно устанавливать границы, за которые ее мать не должна была бы переходить. После чего коррекция оценки была проведена мной следующим образом:

***«Вам нужно проявить твердость в обозначении территории, на которую ваша мать не может вторгаться. Но вы также должны быть готовы к тому, что границы этой территории со временем будут расширяться».***

Если бы женщина сразу признала, что она в целом положительно относится к постоянному вмешательству в свою жизнь со стороны матери, то она быстрее и точнее, чем посторонний человек, могла бы справиться с задачей. Конечно же, при условии близкого знакомства с методикой рефрейминга.

Как видите, в обоих случаях разница в коррекции оценки довольно существенная. И при этом прошу вас учесть, что я привел всего лишь два примера из моей довольно обширной практики, на основании которой и выдвинул свое реформистское утверждение о реальной возможности проведения рефрейминга контекста, не прибегая к помощи другого человека.

## Комментарии Брейкера

Надеюсь, вам понравился присланный отрывок, особенно история со свадьбой. Очень французский пример, не правда ли? Но шутки ненадолго в сторону (надолго я все равно не смогу усыпить свое чувство юмора). Поскольку в тексте лекции

фигурирует одно новое понятие, со значением которого, вполне возможно, не знакомы люди, впервые слышащие не только о рефрейминге, но и об НЛП вообще, то я счел необходимым сделать некоторые пояснения.

Имеется в виду термин **«коррекция оценки»**. В принципе, этот термин очень часто встречается в материалах по рефреймингу, и я даже несколько удивлен, что он не проскочил в первых двух письмах. При начальном знакомстве с перестроением (как иногда называют рефрейминг) в качестве расшифровки самого понятия часто приводится приблизительно одно и то же разъяснение: ***поскольку трудно выявить одинаковые реакции на одну и ту же ситуацию у двух и более человек, то речь может идти только об оценке этой ситуации.*** То есть, проще говоря, вы не можете сказать другому человеку — это плохо или это хорошо. То, что хорошо, по вашему мнению, для него может быть плохо. Фишка в субъективном восприятии окружающего мира. Поэтому-то и получился такой термин. Не мнение, не определение, а именно **оценка** происходящего. Соответственно, коррекция оценки — это всего-навсего ее изменение. Хочется надеяться — в положительную сторону. Так что когда господин Вальмон произносит: «коррекция оценки», он подразумевает изменение настроения клиента по отношению к проблеме.

И самое главное — моя любимая практическая часть. Поскольку материал по рефреймингу контекста взят мной из семинарского курса, то понятно, что ни упражнений, ни тренингов Пьер Вальмон в тексте своей лекции не приводит. А как вы сами понимаете, это очень важно. Конечно же, я побродил по сайту, и в частности по отчетам об этом семинаре, но, по правде говоря, ничем специально-конкретным мои изыскания не увенчались. В основном тренинги по рефреймингу контекста заключались в том, что преподаватели разбивали слушателей на несколько групп и под их чутким руководством группы начинали парные занятия: кто-то придумывает и формулирует проблему, а кто-то придумывает коррекции оценки. В таком способе, как я понял, самое главное — именно руководство людей, съевших на рефрейминге не одну собаку.

Поскольку такой расклад абсолютно невозможен, если человек постигает смысл рефрейминга самостоятельно и не может использовать чужой опыт, то приходится проводить такие занятия в гордом одиночестве. Ну, или за компанию с таким же новичком. Что до меня, то я нарабатывал навык рефрейминга контекста самостоятельно. И честно признаться, поначалу дело шло туговато. Не то чтобы я был обделен таким свойством, как фантазия, просто

мне трудно было загнать эту самую фантазию в практические рамки.

Удалось это проделать только после того, как я переключился с собственной замечательной личности на абстрактного человека. Придумав и выписав на бумажку некоторые недовольства собой, своими поступками и неприятными ситуациями, я по методу Пьера Вальмона представил себе, что утешаю приятеля или родственника. А в некоторых случаях воображал, что пытаюсь объяснить человеку, как он мне приятен, и то, что он идентифицирует как недостатки, на самом деле достоинства, по крайней мере в моих глазах. И только после этого дело пошло. Поэтому искренне советую не начинать сразу ликвидировать собственные проблемы, а начать с гипотетической помощи воображаемому человеку. Только хочу предостеречь. Для начала практики не нужно обращаться к конкретным людям и их проблемам. Я вот попытался воспользоваться «случаями из жизни» и немедленно сел в лужу. С плеском и блеском. Если уж совсем фантазия буксует, можно попробовать обратиться к воспоминаниям. Но не больше.

А сейчас я хочу торжественно сообщить, что этими тремя письмами «дело рефрейминга» не заканчивается. Но это последняя информация, которую можно использовать для самостоятельной практики рефрейминга. Все, о чем шла

речь выше, можно с успехом применять для коррекции собственных источников негатива, в чем бы они ни проявлялись. То есть для решения внутренних проблем личности. Теперь пора переходить к проблемам взаимодействия с окружающей средой. А это предполагает тот самый парный рефрейминг. Я не изменил своего негативного отношения к ситуации, когда тебя кто-то (пусть и профессионально) направляет к счастью, просто парный рефрейминг, если не воспринимать его как специальные занятия, а практиковать в повседневной жизни, может принести много вкусных и полезных плодов. При одном условии. Если именно ВЫ являетесь тем самым «коммуникатором», «оператором» и даже коварным «манипулятором».

С удовольствием сообщаю вам, что для приобретения таких нужных умений и знаний совершенно не обязательно глубоко погружаться в психологические дебри. Можно даже обойтись без посещения специальных обучающих семинаров, особенно учитывая, что такие семинары не только дорогостоящие, но еще и редко проходят в нашем городе. Не стоит, конечно, ожидать, что как только вы познакомитесь с методиками парного рефрейминга, то сразу сумеете манипулировать окружающими вас людьми. На это потребуется некоторое время. Продолжительность же процесса обучения будет

зависеть исключительно от вашей усидчивости, развитого воображения и степени серьезности отношения к процессу. Но уверяю вас — результаты бывают просто потрясающие.

Поэтому в следующем письме я пришлю вам материалы, с помощью которых можно быстро разобраться в принципе, по которому действует парный рефрейминг. Так сказать, с фундаментом процесса манипулирования другими людьми. В заключение же серии писем, посвященных решению внутренних личностных проблем, я хотел бы рассказать вам одну религиозную притчу. В отличие от господина Вальмона я не столь щепетилен во всем, что касается религиозных чувств, тем более что я так и не понял, чем можно эти самые чувства оскорбить, приведя пример рефрейминга, вычитанный, например, в Библии.

Эту притчу (или историю — не могу понять, как бы поточнее обозначить) рассказала мне бабушка, когда я был подростком. Помню, даже тогда ее содержание здорово меня поразило, хотя в тот момент я был далек от полного осознания ее смысла. Не скажу, что с тех давних пор я частенько вспоминал бабушкин рассказ, но бывало. Поэтому, как только я дошел в переводе лекции француза до момента, где он упоминает «утешителей», мне на ум сразу пришла эта история.

Не могу точно указать происхождение этой притчи. Если это и фольклор, то явно очень древний. И по понятным причинам, угадать точно, в какое время и в какой стране эта притча была рассказана впервые, уже не представляется возможным. Да и так ли это важно?

### **ПРИТЧА УТЕШИТЕЛЯ**

У одной женщины умер во младенчестве первенец, сын. От горя женщина почти потеряла рассудок. Ни в чем не могла она найти утешения. Женщина была истинно верующей, но потеря так подкосила ее, что даже вера в Бога, до этого незыблемая, была поколеблена. Много раз вместо молитвы она задавала Богу вопрос — как мог Он допустить, чтобы ее невинное дитя погибло, не успев свершить ни одного греха? И за что Бог так покарал ее? Ведь она вела праведный образ жизни и не нарушала ни одной заповеди Его.

В конце концов измученная женщина, видя, что ее вопросы остаются без ответа и Бог не посылает ей утешения, решила подняться на святую гору и вознести молитву, чтобы Бог послал ей наконец забвение, ибо жить дальше со своим горем она не могла. И когда женщина поднялась на гору и вознесла свою горячую молитву, Бог, видя ее скорбь, сжалился над ней и послал ей видение. И увидела женщина площадь, полную народа. Люди, как обезумевшие выкрикивали слова гнева, проклятья и бросали камнями в какого-то человека. Женщина поняла, что видит место казни, а камни достаются тому человеку, которого должны сейчас казнить. Его вели к палачу, и люди плевали в него и проклинали его.

Из их гневных криков женщина поняла, что это убийца и насильник, погубивший много людей. И не только мужчин и женщин, но и невинных детей.

Женщина ужаснулась его преступлениям. И тут увидела она возле места казни себя, только постаревшую, поседевшую от горя и вцепившуюся в отчаянии себе в седые растрепанные волосы. И поняла она с ужасом, болью в душе и страхом, что этот душегуб — ее выросший покойный сын, ставший звероподобным, угрюмым мужчиной. Крик отчаяния вырвался из груди матери. И этот же крик вернул ее из страшного видения на гору, где она стояла. Не успела женщина опомниться, как пропавшее видение сменилось другим. Она увидела райский сад, где среди цветов играл ее маленький сын, а игрушками у него были драгоценные камни и цветы. На этот раз у женщины из груди вырвался крик радости. Но и этот крик спугнул видение.

Снова женщина увидела, что стоит на горе, на которой вознесла свою молитву Богу. Упав на колени, она со слезами на глазах возблагодарила Его за то, что Он принес ее душе успокоение, и, неся в своем сердце укрепленную веру, пошла домой.



## Письмо 4

# ПАРНЫЙ РЕФРЕЙМИНГ

---

Поскольку в прошлом письме я подробно объяснил, что к чему с парным рефреймингом, то не буду тратить ваше время и сразу предложу познакомиться с отрывком из книги «Стратегия и тактика разговорного рефрейминга». Пусть вас не пугает сложносочиненное название опуса, на самом деле книга написана вполне внятным языком, хотя и не без перегруженности специальной терминологией. Ну, это как раз понятно, поскольку ее автор Стейси Морис преподает психологию в одном из американских университетов и (в общем и целом) ее работа ориентирована как минимум на собственных студентов. Я значительно попыхтел, пока сделал адекватный перевод, зато понял, что во вступлении, а это как раз та часть, которую я прикрепил к письму, вполне по силам разобраться любому человеку, даже не имеющему специального образования. Единственно я взял на себя смелость

и вместо кое-где встречающихся специальных терминов вписал доступные пониманию неспециалиста расшифровки. Упражнения в конце текста взяты мной напрокат из той же книги, только из ее практической части.

## Классика жанра

### Стейси Морис. «Стратегия и тактика разговорного рефрейминга»

В рефрейминге содержания (общее название для рефрейминга смысла и рефрейминга контекста. — *Прим. Брейкера*) для коммуникатора самое главное не овладение в совершенстве умением корректировать оценку клиента, а способность подстраивать эту коррекцию под его модель восприятия мира (комплексную эквивалентность). Модель восприятия мира у каждого человека уникальна и неповторима, так как учитывает не только огромное количество личностных субъективных оценок, но и неисчислимое множество их комбинаций.

Особенности рефрейминга в том, что эта методика позволяет, не углубляясь в оттенки комплексной эквивалентности человека, тем не менее произвести реальные изменения. И пусть это будут лишь поверхностные изменения, в большинстве случаев их бывает достаточно, чтобы добиться поставленной цели. Во всех остальных методиках психоанализа коммуникатору необходимо произвести довольно глубокие исследовательские работы для того, чтобы определить реальный источник про-

блемы или негативной реакции, но в тех случаях, когда это удастся сделать, сдвигается целый пласт модели восприятия мира. Мне часто приходилось выслушивать обвинения со стороны коллег в поверхностности воздействия рефрейминга на комплексную эквивалентность, но эти упреки несправедливы. Рефрейминг **практически не воздействует** на модель восприятия мира человеком. И именно в этом его коренное отличие от большинства приемов психоанализа. Грамотный и опытный психолог, впрочем, должен уметь самостоятельно определять, какое оружие лучше всего применить в процессе борьбы с проблемой клиента: серию поверхностных точечных ударов рефрейминга или же массивные снаряды тяжелой артиллерии — классического психоанализа. Главное иметь в своем арсенале и то и другое.

Поскольку в этой книге я собираюсь поделиться с вами собственным опытом именно в практике рефрейминга, то постараюсь больше не проводить подобных аналогий и сравнений. Вместо этого имеет смысл вернуться к важности подстройки коммуникатора под модель восприятия клиента. Я убеждена, что без наличия такой подстройки успешный рефрейминг содержания невозможен. Если вы в процессе переформирования не смогли правильно уловить моральные ценности и поверхностные личные характеристики клиента, вы не сможете ровным счетом ничего изменить в его комплексной эквивалентности.

Каким же образом, не вступая в длительные выяснения с клиентом, можно определить его модель восприятия? Прежде всего необходимо обратить внимание на поведение клиента во время первого контакта. Этот

вывод напрашивается сам собой, так как именно самые яркие черты его характера и особенности поведения наиболее заметны уже при первом знакомстве. Если модель восприятия данного человека имеет какие-то специфические черты, способные помочь при подстройке, их невозможно не заметить. К примеру, властность, недоверчивость, застенчивость, несдержанность эмоций, грубость или излишняя самоуверенность могут многое сказать о моральных ценностях и внутреннем мире человека. Присмотритесь повнимательнее к клиенту, и уже через пять минут разговора вы составите его приближительную модель восприятия. Она будет, конечно, поверхностная, но ее можно использовать для подстройки.

**Пример.** Тренер футбольной команды (имеется в виду американский зубодробительный вариант. — *Прим. Брейкера*), который с места в карьер начал объяснять моему секретарю, что она неправильно разговаривает с посетителями и при этом не умеет варить хороший кофе. Как он утверждает, его проблема заключается в том, что жена и дети неуважительно к нему относятся. *Подстройка.* Не нужно быть психологом, чтобы понять — передо мной агрессивный и властный человек, который привык к беспрекословному подчинению и к тому, что его точка зрения ни при каких обстоятельствах не обсуждается. Совершенно очевидно, что в понятие «уважение» этот человек вкладывает именно такое значение: полное подчинение и признание его авторитета в любой области. Следовательно, он (скорее всего) пытается добиться от своей семьи соблюдения именно этих условий. Учитывая даже такие поверхностные наблюдения, я использовала следующий вариант рефрейминга содержания:

— Вы считаете себя человеком, способным противостоять враждебности окружающего мира и проявлениям агрессивности со стороны других людей?

— Конечно, я могу дать отпор любому, кто посягнет на мои права или благополучие моих близких.

— Если бы кто-то попытался принудить вас делать то, чего вы делать не желаете и что, по вашему мнению, плохо или безнравственно, вы согласились бы?

— Дурацкий вопрос! Конечно же нет!

— Вы всегда находитесь рядом с каждым членом вашей семьи?

— Понятное дело, что нет, я же много работаю!

— Значит, вы признаете, что не в состоянии защищать своих близких во всех неприятных для них ситуациях и они должны уметь самостоятельно противостоять нечестным, безнравственным людям или людям с дурными намерениями?

— Да, черт возьми!

— Подумайте вот о чем. Когда ваши дети и жена не выполняют безоговорочно ваши рекомендации и советы, то они всего-навсего учатся противостоять чужой воле. И в случае, когда они окажутся в неприятной ситуации, они смогут дать отпор. Никто лучше вас не покажет им, как это можно сделать правильно. Вы должны гордиться, что ваши близкие выбрали вас учителем в таком сложном и трудном деле, как собственная защита от проявлений внешней агрессии.

Теперь разберем приведенный пример. Перестройка модели восприятия в случае с тренером футбольной команды, который уверен, что именно его поведение единственно правильное, если бы и была возможна (что вряд ли), то заняла бы колоссальное количество времени.

Тогда как с помощью рефрейминга содержания стало возможно не только снять негативную реакцию клиента в течение трех минут, но и, вероятно, значительно облегчить жизнь членам его семьи. С другой стороны, если бы не была произведена (пусть и приблизительная) подстройка к карте клиента (*специальный термин, как я понял — вариант модели восприятия. — Прим. Брейкера*), то можно было бы неправильно понять, что именно он вкладывает в понятие «уважение», и тем самым совершить ошибку в процессе переформирования.

Следующий прием, который поможет вам сориентироваться в карте клиента, потребует несколько больше времени. Перед началом процесса переформирования необходимо составить схематичную карту клиента, обрисовав его приблизительную (или подробную) модель восприятия мира при помощи нескольких конкретных определений. Этот способ требует как минимум поверхностного знакомства с клиентом и, следовательно, предполагает по меньшей мере проведение двух сеансов. Для опытного психолога, впрочем, может хватить и первичной беседы с клиентом.

Таких примеров можно было бы привести на страницах этой книги великое множество, не только из моей практики, но и из практики моих коллег. Но вместо этого я предлагаю вам после прочтения заглянуть в приложение, где собраны практические упражнения, и потренировать подстройку самостоятельно.

Итак, первый вывод, который можно сделать из практики парного рефрейминга содержания, — необходимость первичной подстройки к модели восприятия клиента. Далее мы подходим к первой развилке общего пути рефреймирования клиента. На одном указателе

мы видим надпись «сознательное сотрудничество», а на другом, соответственно, нанесено «бессознательное сотрудничество». Эти надписи означают, что процесс рефрейминга может происходить как при активной помощи клиента, так и без его участия.

Рассмотрим первый вариант, при котором клиент готов взять на себя ответственность за возможное перестроение своей реакции на то или иное переживание. Естественно, такой вариант предполагает наличие у вас не только официального разрешения на практику психоанализа, но и полное доверие клиента к вам как к программисту (это цивилизованное название манипулятора. — *Прим. Брейкера*). Ваш авторитет в его глазах — залог успешного рефрейминга. В этом случае вы получаете возможность не только составить подробную карту клиента, но и обеспечить идеальную подстройку. Более того, сознательное участие клиента в процессе рефрейминга обеспечит более точное и быстрое «попадание в карту», при условии, что клиент искренне заинтересован в изменениях. Это означает — он готов к сотрудничеству и не собирается вводить вас в заблуждение (*попросту врать, чтобы обелить себя в ваших глазах.* — *Прим. Брейкера*). В этом случае подойдет стандартная шестишаговая схема рефрейминга, с которой вы можете познакомиться, если заглянете в приложение. Единственный существенный комментарий, который можно сделать во вступительной главе по поводу этого варианта, — сознательное сотрудничество значительно увеличивает время, затраченное на рефрейминг, так как требует более тщательной подготовки непосредственно к рефреймингованию. Клиент перед началом процесса перестроения должен точно определить

и сформулировать свою проблему. А это иногда занимает по меньшей мере один сорокаминутный сеанс.

Перейдем к практике бессознательного сотрудничества. Как раз вариант бессознательного сотрудничества и представлял собой пример, в котором фигурировал тренер по футболу. Его сотрудничество в процессе рефрейминга сводилось к тому, что он ярко выказал при первых же минутах знакомства свои наклонности и черты личности. К бессознательному сотрудничеству можно уверенно отнести все вербальные проявления модели восприятия, а также все кинетические проявления той же модели (подразумевается речь, манеры и жестикуляция. — *Прим. Брейкера*). Вы можете использовать все компоненты этого перечня или воспользоваться ими частично. Об этом варианте рефрейминга я хотела бы рассказать более подробно, тем более что его трудно уложить в конкретную и подробную схему, как в случае с шестишаговым рефреймингом.

Именно бессознательное сотрудничество очень часто используется программистом в тех случаях, когда рефрейминг идет лишь приложением к основным сеансам психоанализа. Ведь согласитесь, трудно представить себе ситуацию, при которой клиент заглянет к вам в кабинет на пять минут, чтобы быстренько решить какую-то проблему, поддающуюся корректировке с помощью рефрейминга. Но, с другой стороны, бессознательное сотрудничество может стать незаменимым в тех случаях, когда вы используете рефрейминг в бытовых ситуациях, скажем так, для частного использования. Ведь не секрет, что очень часто люди, которые знакомы с техниками НЛП, и с техникой рефрейминга в частности, применяют свои знания для решения некоторых



собственных затруднений в личной или общественной жизни. Можно, конечно же, и не упоминать в этой книге о таких случаях, но уж очень они хороши в качестве примеров и иллюстративного материала.

Такой способ характеризует минимальное время, затраченное на процесс рефрейминга, переформирование происходит почти мгновенно: пять—десять минут. И это естественно, ведь вы проводите рефреймирование у людей, с которыми знакомы накоротке, и, конечно же, подробно знакомы с их моделью восприятия мира, личностными характеристиками и особенностями. В большинстве случаев вы не догадываетесь, а точно знаете, в чем именно состоит их проблема (подчас даже лучше знаете, чем они сами). Единственно, о чем стоит помнить, используя метод рефрейминга для решения ваших личных коммуникативных и бытовых проблем со знакомыми людьми, что если вы не обладаете достаточным опытом для быстрого рефреймирования, лучше все-таки подстраховаться и перед переформированием составить «карту клиента» и продумать подстройку.

К бессознательному сотрудничеству относится и применение рефреймирования в бизнесе. Особенно эффективен такой вид рефрейминга в торговле. Очень часто от специалиста по этой технике НЛП можно услышать фразу: «Рефрейминг содержания есть самая суть торговли». И это действительно так. Ведь для того чтобы удачно что-то продать и получить при этом хорошую прибыль, необходимо иметь неопровержимую аргументацию в пользу именно этого товара. А необходимую для продажи аргументацию как раз и может обеспечить рефрейминг. Иногда, когда я сама употребляю эту фразу, особенно в разговоре с новичками в области

нейролингвистического программирования, мне задают один и тот же вопрос: каким образом можно быстро подстроиться к карте человека, которого ты увидел первый раз в жизни три минуты назад, и при этом быстро найти «ответ», который скорректирует оценку качества товара относительно его стоимости?

Это правильный вопрос, поэтому я всегда подробно на них отвечаю. Настолько подробно, что собираюсь включить в эту книгу отдельную главу, полностью посвященную рефреймингу в торговле.

Поскольку эта глава имеет в первую очередь обзорный характер, то я не могу не упомянуть еще одну разновидность рефрейминга, которая включает в себя расшифровку тактильных ощущений клиента и управление ими. Это наиболее сложный вид рефрейминга, требующий хорошей предварительной подготовки программиста и часто включения в процесс третьего лица. Из-за этих двух условий данный вид рефреймирования личности наиболее редко встречается, но все же в своей книге я обязательно посвящу главу и ему.

### *Упражнения*

## **ПОДСТРОЙКА К МОДЕЛИ ВОСПРИЯТИЯ МИРА КЛИЕНТА**

Разделитесь на две группы (или просто выберите партнера для упражнения. — *Прим. Брейкера*). Группа № 1 должна придумать минимум пять личностных качеств, которые будут определяющими в дальнейшем тренинге. Например:

*Стеснительность.*

*Грубость.*

*Безответственность.*

*Нерешительность.*

*Авторитарность.*

После этого группа совместно должна придумать и записать все возможные внешние проявления этих качеств (жесты, речевые обороты, интонацию и так далее).

Например:

*Стеснительность — опущенные глаза, сомкнутые в замок руки, почти полное отсутствие жестикуляции, тихий и невыразительный голос, монотонная речь, извиняющиеся интонации. Речевые обороты: «простите за беспокойство», «не могли бы вы...», «я понимаю, что вам должно быть не до меня» и так далее.*

После этого идет ознакомление группы № 2 с получившимися записями.

Ознакомившись с этими записями, группа № 2 придумывает и разрабатывает различные ситуации, в которых могут оказаться клиенты, а также формулирует их потенциальные проблемы, поддающиеся рефреймингу содержания, но при этом не имеющие прямых указаний на личностные качества клиента.

Например:

*Клиент, проходя в кабинет, присаживается на самый краешек стула и складывает руки в замок на коленях. Отказывается от предложенной чашки кофе. Говорит тихим голосом, практически лишенным интонаций, при этом некоторое время извиняется за то, что отрывает время программиста своей проблемой, которая «конечно же, не стоит пристального внимания, но лично ему очень досаждаёт, и только поэтому он решился обратиться за помощью». Затем излагает свою проблему, при этом практически не используя жестикуляцию: «Вы знаете, я никак не могу решиться взять большой кредит в банке, который мне очень необходим».*

После того как с этой частью тренинга будет закончено, представители группы № 1 должны расшифровать то личностное качество, которое сами же и внесли в первоначальный список, конкретно обозначить неопределенно заявленную проблему и подобрать соответствующую его модели восприятия мира правильную подстройку.

### *Схема шестишагового рефрейминга*

#### 1. Установите в подсознание сигналы «да/нет».

Определите паттерн поведения, подлежащий изменению. Попросите подсознание партнера выбрать некое поведение X, которое ему (подсознанию) не нравится. Попросите его выбрать нечто, что, по его мнению, предельно важно для его благополучия. Пусть оно даст вам сигнал «да», когда определит его. «Я предлагаю твоему подсознанию просмотреть в твоей жизни все, что вызывает у тебя проблемы, и выбрать одну вещь, глубоко и жизненно важную для твоего благополучия...» Когда ты сделаешь выбор — дай мне знать об этом при помощи сигнала „да“...»

#### 2. Отделите позитивную функцию от поведения.

- 1) Попросите его подсознательный разум передать сигналы «да/нет» той его части, что заставляет делать X. Попросите эту часть подсознания либо дать вам сигнал «да», либо дать вам сигналы «да» и «нет» одновременно, когда это произойдет. «Я хочу, чтобы твой подсознательный разум, передал управление пальцевыми сигналами. И когда это произойдет — пусть эта часть даст мне знать об этом тем же сигналом „да“...»

- 2) Спросите: «Готов ли ты позволить его сознательно-му разуму знать, что происходит полезного, когда он имеет ту проблему, от которой хочет избавиться...» Если «да», скажите: «Действуй и дай ему знать о том, что полезного ты делаешь для него при помощи этой проблемы, и когда сделаешь это, дай мне сигнал „да“». Если «нет», продолжайте.
3. Создайте новые альтернативы.
  - 1) Спросите ту подсознательную часть: «Согласился бы ты обратиться к творческим ресурсам личности и получить новые, отличные от существующего, способы осуществления своего положительного намерения?»
  - 2) Получив «да», предложите: «Приступай и дай мне сигнал „да“, когда у тебя будет десять новых вариантов поведения...»
4. Оцените новые альтернативы.
  - 1) Попросите ту подсознательную часть оценить каждый новый вариант в таком смысле: «Является ли выбор, по ее подсознательному убеждению, по крайней мере, столь же непосредственным, эффективным и доступным, как и существующий? Всякий раз, когда ты, подсознательная часть, определишь, что, по твоему мнению, выбор именно таков, дай мне сигнал „да“...»
  - 2) Если вы получаете меньше, чем три альтернативы, вернитесь на шаг и получите еще варианты.
5. Выберите одну альтернативу.
  - 1) Попросите: «Выбери один новый способ, который ты считаешь наиболее удовлетворительным и доступным в осуществлении своего положительного

намерения, и дай мне сигнал „да“, когда сделаешь выбор...»

- 2) Спросите подсознательную часть: «Возьмешь ли ты на себя ответственность за использование этого нового выбора в течение трех недель, чтобы оценить его эффективность?»

#### 6. Синхронизация с будущим.

Попросите подсознание партнера: «Пофантазируй об испытании новых способов поведения в подходящих условиях. Скажи мне либо „да“, если это работает, либо „нет“, если не работает...» Если хоть в каком-то отношении новый выбор не работает или имеет вредные побочные эффекты, вернитесь на шаг (4) и создайте новые варианты.

## Комментарии Брейкера

Упражнение, оно же тренинг, которое я приложил к вступлению, реально работает и помогает если и не приобрести разнообразный опыт, то, по крайней мере, закрепить навык почти до автоматического состояния. После нескольких дней тренировок, к которым я подключил своего хорошего друга, я стал ловить себя на том, что при встрече с человеком начинаю «определять его модель восприятия», пытаюсь по жестам, поведению и интонации раскусить его истинную сущность. Так что — рекомендую.

Что же до схемы шестишагового рефрейминга, то здесь, безусловно, ситуация несколько

инная. Во-первых и в главных — это очень сложно. Правда, все основные сложности сконцентрированы на этапе разбора и осознания непосредственно схемы, но тем не менее. Зачем же я прикрепил эту громоздкую схему к своему письму, если обычно тяготею к изящной простоте? Да потому что эта схема во всех книгах подается чуть ли не на первых страницах и представляется как фундамент рефрейминга вообще, а такую настойчивость невозможно просто проигнорировать. Но и это еще не все соображения. Конечно же, использовать схему для неглубокой, но повседневной практики парного рефрейминга невозможно, но бывают же в жизни ситуации, когда ваша помощь может понадобиться близким людям. И не абстрактная помощь, а конкретная. Вот для таких случаев и стоит, по моему мнению, освоить шестипаговый рефрейминг. Потому что здравый смысл подсказывает: это та самая тяжелая артиллерия, которую необходимо иметь в своем арсенале, если уж за спиной нет специального психологического образования. Так что если у вас есть люди, чье благополучие вам не безразлично, советую поднапрячься и все-таки изучить сложную схему.

Несколько перефразируя высказывание одной литературной героини: «Этот рефрейминг — прелесть что такое». Чем больше материалов по

этой отрасли НЛП я разыскивал и читал, тем большей симпатией к подобному способу взаимоотношений с миром проникался. И действительно, нет такой области человеческого существования, в которой нельзя было бы применить приемы рефрейминга. От согласия с самим собой — до взаимоотношений с злыми врагами. Теперь вот еще и торговля, обещанная мадам Морис как отдельная глава. Но я слишком жаден (*бережлив*) до получения полезной информации, чтобы ограничиваться одной лишь темой рефрейминга в торговле. Поэтому, вместо того чтобы удовольствоваться умением проводить продажи (чего мне по жизни вообще может никогда не пригодиться), я решил лучше поискать и найти материалы, посвященные рефреймингу в бизнесе вообще и в деловых отношениях в частности. И нашел.

Так что вместо науки повышения продаж я готов предложить вам главу из книги, посвященной общей «бизнес-теме». В самом деле, если уж постигать основы парного рефрейминга, то бишь учиться манипулированию другими людьми и приобретать умение подстраиваться под любого человека в разговоре, то начать определенно стоит с **настоящих проблем**, имеющихся почти у каждого трудящегося человека.

За исключением людей творческих профессий или счастливиц, работающих у себя



дома, большинство населения Земли каждое утро поднимается с постели, чтобы отправиться в контору, на завод, к прилавку, ну и так далее. Короче говоря, к своему рабочему месту. Где его уже поджидает клубок друзей и террариум сдиномышленников (родной коллектив) во главе со стоглавой гидрой (начальством). И изредка вползающими в душу приходящими клиентами и посетителями. Возможно, впрочем, что я несколько излишне драматизирую ситуацию, но меня извиняет уже установленный факт, что человек воспринимает мир субъективно. А лично для меня заявленная проблема всегда ассоциировалась так: семь казней египетских — коллеги, и бич Божий — шеф. Если у вас на работе все гладко, можете вообще не читать мое следующее письмо или прочтите отрывок про торговлю. В следующем письме обещаю прислать информацию в ассортименте.

Подытоживая тему этого письма — *подстройки, «попадания в карту» и, говоря обычным человеческим языком, «подбор ключа к человеку»*, — я хотел бы рассказать одну забавную легенду, которую мне привез из Израиля мой приятель. По профессии он реставратор, по велению души — коллекционер, а по сути — продавец в сети русских супермаркетов. Так вот этот приятель коллекционирует копии старинных манускриптов. Хотя десять лет назад он мог

позволить себе собирать подлинники. Он поз-  
накомил меня с копией одной библиографи-  
ческой редкости. Помните Ходжу Насреддина?  
И его среднеазиатские авантюры и аферы? Вот  
тут что-то в этом роде. Сборник рассказов о та-  
ком же умнике, только еврейском, его походе-  
ниях и о том, как можно было в XV веке зарабо-  
тать себе на хлеб (с маслом и икрой) исключи-  
тельно собственными мозгами. Вот вам рассказ  
про определение модели восприятия за деньги.

### **ШМУЭЛЬ И ПЕРСИДСКИЙ ВИЗИРЬ**

Шмуэль совершал путешествие с караваном в Персию.  
Он отправился в далекий путь, чтобы повидать своих  
престарелых родственников, потому что справедливо  
опасался, что они могут очень скоро умереть, а он не  
успеет попрощаться с ними перед самой дальней доро-  
гой, которую только проходит человек.

Умный человек всегда готов отправиться в путь, по-  
тому что не несет с собой ничего лишнего. Шмуэлю не  
нужно было долго собирать вещи или искать верного  
человека, которому он должен был передать заботу о  
своей лавке или семье. Ведь ни лавки, ни семьи у Шму-  
эля никогда и не было. Зато у него был острый ум, дра-  
гоценный опыт прожитых лет и знание человеческой  
породы. Все эти богатства Шмуэль предусмотрительно  
взял с собой. А остальные пожитки заняли только одну  
переметную сумку, тяжесть которой верблюд даже не  
почувствовал на своем горбе.

Плату за путешествие с караваном, за еду и питье Шмуэль раздавал щедро. Но расплачивался он не звонкими монетами. На протяжении всего путешествия раздавался звон его блестящего ума. Шмуэль улаживал споры между погонщиками верблюдов, давал советы купцам, как можно выгадать больше денег на их товаре. На каждый трудный вопрос у него всегда находился дельный ответ.

Но вот караван прибыл в большой персидский город, где остановился на постой на несколько дней. Шмуэль, который с первого дня своего рождения не мог бездельничать, сразу нашел себе занятие. Он пошел на базарную площадь, где как раз были в разгаре торги — продавали только что прибывших в город рабов. Одна рабыня сразу привлекла его внимание. Она была молода, красива, и ее тут же возжелал купить богатый горожанин. Но у рабыни был маленький сын, купить которого богач отказывался. Женщина плакала и кричала, но все безуспешно. Сердце Шмуэля размягчилось при виде ее горя. Он решил помочь матери соединиться с ребенком. Для этого нужны были деньги, чтобы выкупить и ее, и ребенка. И еще Шмуэль вспомнил, что не захватил подарков своим родственникам, а совсем скоро путешествие подойдет к концу.

Шмуэль поспрашивал людей на базаре и довольно скоро узнал, что горожане терпят очень много лишений, потому что главный визирь поражен душевным недугом. Во всем свете нет ничего, что могло бы его развеселить. Уже много лет никто не слышал, чтобы визирь смеялся. Сам Визирь тоже измучен этим недугом и обещает очень щедро заплатить любому, кто поможет ему хоть раз от души посмеяться. Шмуэль сразу же отправился

к визирю, представился мудрецом из отдаленной страны и пообещал визирю, что уже послезавтра сможет его рассмешить. Но поставил одно условие: он будет ходить по пятам за визирем весь завтрашний день, куда бы тот ни пошел и что бы ни делал. Визирь, подумав, согласился. Так Шмуэль и поступил. Весь день до вечера он, как тень, ходил за визирем по огромному дворцу. Как только первые лучи нового дня осветили верхушки минаретов, Шмуэль отправился в город и нашел там лавку чеканщика. Сделав заказ, он пообещал мастеру заплатить сверх положенного, если работа будет выполнена хорошо и в срок. Вечером этого же дня во дворец визиря принесли несколько больших серебряных пластин размером в рост человека. Шмуэль велел слугам поставить эти пластины в покоях визиря и снял с них покрывало. Визирь вошел в комнаты и увидел странным образом изогнутые серебряные пластины, отполированные до зеркального блеска. Когда он подошел поближе, то увидел свои отражения, только причудливо искаженные. Разглядев их поближе, визирь начал смеяться так громко, что придворные решили, будто он лишился рассудка.

Через час визирь призвал к себе Шмуэля и насыпал ему два больших кошелька не монетами, но драгоценными камнями. Шмуэль поблагодарил визиря и собрался уходить. Но визирь удержал его и стал расспрашивать, как Шмуэль догадался, что сможет его рассмешить. Шмуэль согласился рассказать, если визирь не прогневается, и когда тот дал такое обещание, объяснил:

— Весь день я ходил за тобой по пятам, великий визирь, и заметил, что ты бываешь доволен, только когда тебе не перечат. Что ты киваешь головой в знак согласия, только когда тебе говорят о твоих достоинствах.

Чаще всего ты одариваешь милостями тех придворных, которые повторяют твои мысли и высказывания. И что дольше всего ты задерживаешься на одном месте только возле своего отражения в зеркале или в воде. Тогда я решил, что и рассмешить тебя может только один человек — ты сам.

Визирь нахмурился, но ничего не сказал, ведь он дал обещание.

На следующее утро Шмуэль выкупил рабыню и ее сына, сделал их свободными гражданами и купил дорогие подарки своим родственникам. Но все равно, когда он повесил переметную сумку с кошельками на горб верблюду, тот не почувствовал ее тяжесть.

# Письмо 5

## РЕФРЕЙМИНГ

### И ДЕЛОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ

---

**Е**динственное неоспоримое достоинство американцев в моих глазах — практичность. В этом смысле я настроен с ними на одну волну. Стоит только появиться новой теории — неважно, в какой области, — как тут же находятся умельцы, готовые придумать ей как можно больше практических применений. Ну, может быть, не всегда такие уж и умельцы, но в любом случае люди, которые понимают в затронутом вопросе. Техника рефрейминга не стала исключением из общего правила. Еще совсем недавно это направление в НЛП считалось новым и не адаптированным. По этому вопросу были написаны исключительно теоретические труды первопроходцев — и вот, пожалуйста, теперь в книжных магазинах по всему миру можно найти томики, которые расскажут вам: как применить практику рефрейминга, чтобы добиться

повышения по службе, увеличить объемы продаж, удачно выйти замуж. И даже — чтобы добиться уважения родителей (хотя я в своей наивной простоте всегда думал, что для этого родителей нужно просто любить, быть им хорошим сыном и в придачу самодостаточной личностью). Хотя почему бы и нет? Родители ведь тоже бывают разные.

Так что если какой-то человек заинтересуется техникой рефрейминга для того, чтобы решить какую-то конкретную проблему, ему будет из чего выбирать. Но в этом-то и кроется коварный подводный камень. Можно выбрать книгу непосредственно по интересующей тебя теме, решить, что этого достаточно для знакомства с удивительной разновидностью НЛП, и — промахнуться. Потому что не все золото, что блестит, и не все то работает, что названо рефреймингом. Несколько раз и я наступил на эти грабли. Разыскав очередной материал по рефреймингу «чего-то конкретного», я обрадованно начинал его изучать и претворять полученные знания и умения в жизнь. Тем более охотно, поскольку отличительной чертой таких книг обычно является простой и понятный человеческий язык, не перегруженный психологической заумью. Но результат я получал далеко не всегда. Хоть бы и отрицательный. Иногда не получалось вообще никакого результата.

Поэтому я так ухватился за книгу канадца Косты Стефанидеса. Написанная как раз на человеческом языке, она тем не менее содержит много практических приемов и дельных советов, как с помощью рефреймирования окружающих добиться сносных условий существования на месте работы, поладить с начальством и даже двинуть карьеру вверх. Называется это руководство по выживанию в мире бизнеса «Дело есть дело» (в оригинале, понятно, — «Бизнес есть Бизнес»), и отрывок именно из него я и хочу прикрепить к этому письму.

## Классика жанра

Коста Стефанидес. «Дело есть дело»

### Глава «Босс»

Теперь, когда мы покончили с партнерами (честное слово, в оригинале именно такая фраза! — *Прим. Брейкера*), пора переходить к отношениям, имеющим уже не такую приятность, — к модели «начальник — подчиненный». В этой модели, как, собственно, и во всех деловых отношениях, есть свои плюсы и минусы. Для того чтобы успешно воспользоваться плюсами, нужно точно понять, в чем же они заключаются. Вы удивитесь, но зачастую плюсы совсем не выглядят таковыми, особенно при беглом осмотре. Привычная схема конфликтности с начальством потому и привычная, что основана на большом количестве стереотипов. Различия исключительно



в деталях. Если руководствоваться этими стереотипами, то лучше даже и не начинать рефреймирование отношений со своим начальством, а уж тем более своего отношения к тому же начальству. Вы не только зря потратите время, но и рискуете ухудшить свое положение.

Если же, напротив, вы решили упрочить свое положение в фирме и даже продвинуться вверх по карьерной лестнице, вам придется для начала признать несколько неожиданных моментов. Вот подробный список.

1. Ваш непосредственный начальник — тоже человек.
2. И, как у каждого человека, у него есть положительные черты.
3. Помимо того что он руководит вами, у него есть еще и личная жизнь.
4. Иногда, когда ваш начальник вас порицает, он бывает прав.

Список далеко не полный, но, по крайней мере, он включает в себя основные постулаты, приняв которые во внимание вы можете сдвинуться с мертвой точки непонимания ваших взаимоотношений с начальством.

Давайте же разберем этот список по пунктам.

Что же полезного вам может дать «очеловечивание образа» вашего начальника? Разумеется, с точки зрения проведения успешного рефреймирования ваших с ним отношений. Как известно, успех процесса рефрейминга обуславливается точным его попаданием в карту клиента. В качестве клиента в рассматриваемом нами случае выступает как раз ваш начальник. В практическом плане предполагаемого рефрейминга такой прием даст возможность наполнить понятным вам смыслом

конкретные (и не очень) высказывания начальства, а также его поступки. То, что вы раньше классифицировали как клиническое самодурство, не поддающееся излечению, на самом деле всего-навсего комплекс реакций на окружающие раздражители. То есть причиной устроенной вам выволочки или повышенной раздражительности босса в течение рабочего дня может быть: утренняя ссора с женой, приступ гастрита, штраф за превышение скорости по дороге на работу.

Теперь представьте, что вам выпала счастливая возможность узнать конкретную причину дурного настроения шефа. Что в таком случае следует сделать? Всего ничего, уверяю вас. Одно брошенное мимоходом замечание о том, как трудно приходится много работающим людям из-за непонимания в семье (абстрактное, заметьте, замечание). Одна фраза о новом чудодейственном лекарстве от гастрита и совершенно случайно обнаружившаяся в ящике стола таблетка или короткий возмущенный спич о поборах на дорогах в качестве вступления перед отчетом о проделанной работе. Представьте себе, какое количество очков в свою пользу вы заработаете одновременно, поступая таким образом. А в качестве бонуса шеф не заметит очевидного ляпа в отчете. Но чудес, увы, или не бывает совсем, или они встречаются в нашей прагматичной жизни очень редко, поэтому рассчитывать, что вам постоянно будет везти в получении точной информации о причине дурного настроения вашего начальства, не стоит. Не поможет и гадание на кофейной гуще. А вот что реально может сделать вас почти ясновидящим в этом вопросе, так это изучение карты вашего босса.

Начать подстройку к карте вашего начальника по идее нужно, как только вы устроились на работу, но вообще-то

приступить к ее изучению никогда не поздно. Для этого держите ваши глаза широко раскрытыми, а уши хорошо вымытыми. Анализируйте и записывайте все его реакции на разнообразные ситуации, раздражители и попутно выясняйте, что именно способно вызвать у него положительные эмоции. Накопление информации займет какое-то время. Зато по прошествии этого времени вы будете знать:

- 1) какой смысл шеф вкладывает в определения, имеющие негативное значение: «непрофессионализм», «невыполнение своих служебных обязанностей», «это совершенно не то, что я хотел увидеть» и т. д. И позитивный смысл: «успешное выполнение поставленной задачи», «хорошо выполненная работа», «можете, когда захотите» и т. д.;
- 2) Что именно в поведении подчиненных вызывает у него волну недовольства, и наоборот;
- 3) какие именно события вне рабочего процесса способны вывести его из равновесия;
- 4) насколько его личная жизнь влияет на жизнь общественную;
- 5) наконец, что он представляет собой как индивидуум. Тип его нервной системы, его соматические характеристики: аудиал, визуал, либо он предпочитает познавать мир с помощью тактильных или обонятельных каналов восприятия. Последнее особенно важно, если вы отважитесь «якорить» («ставить якорь» на языке НЛП означает закреплять реакции на то или иное событие или ощущение. — *Прим. Брейкера*) его реакции.

После того как вы проведете всю необходимую предварительную работу, можно приступать к составлению

максимально подробной карты его личности. Лучше всего сделать это письменно. Только не вздумайте оставить листочек с записями на рабочем столе! Карта личности вашего шефа поможет вам правильно строить рефреймирование ваших отношений и находить точные «ответы» на реплики и замечания с негативным смыслом в ваш адрес, а также позволит вам подобрать наиболее выгодную форму подачи ваших достижений.

Суммируя все советы, которыми я только что поделился с вами, можно обрисовать примерную картину, которая послужит демонстрационной моделью.

Допустим, ваш босс появляется с утра в плохом настроении, что мгновенно улавливается подчиненными и электризует обстановку в конторе. И пока ваши коллеги в панике пытаются слиться с офисной мебелью, вы спокойно достаете из портфеля блокнот, в котором читаете:

- холерик, склонен к спонтанным проявлениям чувств;
- негативно реагирует на такие внешние раздражители нервной системы, как громкий звук (голос), предметы яркой окраски;
- личностные характеристики: эгоцентрик, обладает комплексом неполноценности, вспыльчив (но отходчив), болтлив;
- особенности: любит собак, бейсбол, своих детей, лезть по любому поводу;
- в подчиненных приветствует почтительность, самобичевание;
- визуал.

По прочтении полезных записей вы выбираете комбинацию, необходимую для проведения рефрейминга

вашего общения, на тот случай, если вдруг вас призовут в начальственный кабинет для беседы или сделают неприятное замечание при коллегах.

Пойдем дальше и представим, что на сей раз дело ограничилось неприятным замечанием. До вас шеф уже успел отметить плохую работу ваших соседей справа и слева (они при этом явно не смогли справиться с ситуацией, чем еще больше разозлили начальника). И теперь пришла ваша очередь:

*«Последнее время вы стали гораздо хуже работать».*

Вы во всеоружии, так как знаете, что:

- пока он распекал ваших коллег, вы успели убрать с поверхности рабочего стола все яркие предметы;
- вы точно знаете, что в эту стандартную формулировку ваш начальник вкладывает определенный смысл: *«Последнее время вы мало делали комплиментов моим деловым качествам и редко справлялись о здоровье моих детей, а также не поддерживали беседу о последнем бейсбольном матче»*. Кроме того, он, скорее всего, потерял ваш отчет.

Поэтому вы *тихим голосом, опустив глаза* и олицетворяя собой *раскаяние*, произносите следующую фразу:

*«Вы правы, последнее время я столкнулся с серьезными трудностями в работе и как раз собирался записаться к вам на консультацию, так как без вашего опыта мне не справиться, но решил повременить, пока ваш ребенок окончательно поправится после простуды».*

После этой фразы было бы неплохо протянуть боссу папку с распечатанной копией отчета (который он предположительно потерял, так как вы помните, что он воспринимает информацию в основном визуально).

Возможно, что нарисованная мной сцена несколько утрирована, но получить представление о схеме подстройки и ее дальнейшем использовании, по моему мнению, все же можно.

После того как вы будете обладать информацией, которая позволит вам каждый раз при рефреймировании общения с начальством попадать в карту, можно задумываться уже о расширенном применении практики переформирования. Продолжим рассмотрение списка неожиданных моментов, гарантирующих плодотворное сотрудничество с вашим шефом.

Помните: «иногда, когда ваш босс вас порицает, он бывает прав»? Так вот по большому счету вам должно быть совершенно все равно, как часто может получиться, что это утверждение действительно правдиво. Большинство служащих руководствуются в разговоре с начальством, особенно если разговор неприятный, исключительно эмоциями. А эмоции в этом случае категорически противопоказаны, хотя по-человечески и понятны. Что же может предложить НЛП взамен бурных, но совершенно неконструктивных эмоций. Конечно же — рефрейминг.

Для того чтобы эффективно применить рефрейминг к ситуации, когда вам приходится отстаивать свою квалификацию и умственные способности на ковре у начальства, нужно соблюдать несколько правил. Эти же правила применимы к тем случаям, когда вам приходится отстаивать идею или действия, внедрение которых, с вашей точки зрения, не только упрочит ваше положение в фирме, но и принесет самой фирме реальную пользу. А начальство почему-то этого в упор не замечает, и вы сталкиваетесь вместо благодарности и поощрения с непониманием

или непрофессионализмом. Хотя вполне возможно, что вашу идею шеф топит вполне сознательно. Для того чтобы впоследствии выдать ее за свою, например.

**Правило первое: никогда не возражайте начальству.**

Спорить с начальством! Да более бессмысленного поступка и придумать невозможно. Даже если вы правы, в споре с начальством вы никогда этого не докажете. Справедливости ради нужно признать, что доказать свою правоту в любом споре вообще сложно. Но доказывать что-то начальству — последнее дело. У каждого заядлого карьериста и у каждой примерной жены на стене висит лозунг в красивой рамке: «Если ты хочешь, чтобы босс (муж) поступал по-твоему, сделай так, чтобы он думал, что эта идея пришла в голову именно ему». Это очень мудрое жизненное кредо. Дело даже не в том, что именно ваш шеф упрям, как сто ишаков, просто у людей, находящихся на руководящей должности, тоже есть жизненное кредо, состоящее из трех компонентов:

- подчиненный не может быть умнее;
- подчиненный не может быть умнее ни при каких обстоятельствах;
- перед подчиненным невозможно признать свои ошибки, потому что можно потерять авторитет.

И с точки зрения вашего шефа, это истинная правда. Поэтому, если вы решили все-таки настоять на своем и доказать свою правоту, могу дать ценный совет: готовьтесь к увольнению. Ибо рано или поздно это случится, так как начальник тоже человек и ему совершенно не улыбается иметь среди своих подчиненных карбонария, лидера оппозиции и занозу в одном лице — в вашем лице. Так

что ему во всех отношениях проще от вас избавиться, и никакие подковерные игры не помогут. В случае же если вы не готовы покинуть основательно насиженное место, то имеет смысл ознакомиться с правилом номер два.

***Правило второе: добейтесь внимания к себе.***

Если вы сумеете обуздать свой темперамент, нехотели бы возникшие эмоции и перестанете во время выволочки кипеть, как котел с кашей на огне, то сможете не только повысить свой рейтинг в фирме, но и добиться того, чтобы вас спокойно выслушали. Не нужно оправдываться, не нужно доказывать, что начальник не прав, когда делает вам замечания (см. правило первое). Вместо этого внимательно и беспристрастно слушайте то, о чем вам говорит шеф. Ни в коем случае не перебивая. Спустя пять минут эта информация здорово вам пригодится.

Крайне редко, когда начальство указывает подчиненным на совершенные ошибки, недобросовестное отношение к работе, дело ограничивается простой и незатейливой констатацией факта. Обычно этим упрекам сопутствует пространное приложение, что-то вроде: «Вы не справились с этим заданием, потому что, как обычно, думаете о своих проблемах, а не о проблемах фирмы». Но, как правило, приложение бывает более подробным, а список ваших грехов длиннее. Слушайте и запоминайте. Перед вами в этот момент стоит две задачи.

1. После того как обвинительная речь будет закончена, вам предстоит сместить акцент с собственно ошибки, на приложение к ней. Так как, во-первых, ошибка может существовать не только в воображении вашего начальства, но и в действительности. И во-вторых, даже если это не так мы договорились с начальством не спорить. Но в любом случае нужно постараться



стереть воспоминание о своем промахе из памяти шефа. А сделать это можно, только сбив его с конкретики на пространные домыслы (сместив акцент), которые уже очень легко разбить, прибегнув к помощи рефрейминга.

2. По мере перечисления ваших грехов перед фирмой и ваших недостатков вы должны вычлениить из длинного перечня «ключи», то есть те эпитеты или определения, которые вам через некоторое время предстоит рефреймировать.

Попробую еще раз нарисовать наглядную картинку воображаемого вызова на ковер. Начальник произносит обличительную речь, примерно следующего содержания:

*«Вы опять упустили выгодного клиента!!! Сколько лет я вас знаю и не перестаю удивляться! Можно уже после пяти лет работы в нашей фирме избавиться наконец от постоянных проявлений **небрежности**. Существует ли, скажите, способ пробить брешь в вашем **равнодушии** к делам фирмы?»*

Итак, в ответе на данную обличительную речь нам нужно в первую очередь сместить акцент с констатации вашей ошибки (упущенного клиента) на приложение к порицанию. Для этого мы выхватываем из произнесенной тирады «**ключи**» — в тексте это **небрежность** и **равнодушие**. Теперь пора переходить к рефреймингу этих понятий. Для подробного разбора этой ситуации придумаем к каждому понятию и рефрейминг смысла, и рефрейминг контекста.

Рефрейминг контекста вкупе со смещением акцента будет звучать так:

«Мне очень жаль, что вы воспринимаете как небрежность **мое свойство концентрировать внимание на сути задачи, на ее деталях**, и я очень огорчен тем, что вы приняли за равнодушие мою **способность к самоконтролю, которая позволяет мне вести себя с максимальной осмотрительностью**».

Рефрейминг смысла можно сделать так:

«Я огорчен, что моя **беспристрастность** воспринимается вами как равнодушие, а **неформальное, творческое отношение** к делу — как небрежность, но я постараюсь исправить положение».

Обе поставленные перед нами задачи мы выполнили. Можно переходить к правилу третьему.

**Правило третье: не раздумывайте долго.**

Третье правило хорошо для оппонирования вообще. Очень многие люди хоть раз в жизни, но испытали на себе пролонгированное ведение спора. Лежа ночью на диване, ворочаясь с боку на бок и придумывая остроумные и блестящие ответы, которые вовремя не пришли на ум. Но если для равноценного общения такой метод оппонирования можно причислить просто к неприятным и неудобным, то для ответа начальству такой метод равносителен краху.

Конечно, наличие опыта рефреймирования — это существенное подспорье, и если у вас есть возможность наработать навык быстрого рефрейминга на специальных курсах или с квалифицированным коммуникатором, то это пойдет вам только на пользу. Но что делать, если этой возможности нет. Конечно же, в первую очередь можно, используя специальные упражнения, выработать в себе способность к автоматическому рефреймированию высказываний собеседника, но это займет значительное

время, которое придется отрывать от редких минут отдыха, которые хочется посвятить самому себе или провести с семьей. Поэтому параллельно выполнению упражнений можно подготовиться более быстрым и, если так можно сказать, «узкопрофильным» способом.

Как вы помните, умение рефреймировать высказывания собеседника (он же начальник) могут пригодиться вам в основном в ситуациях, когда придется бороться за свою репутацию специалиста высокого класса, отстаивать свою точку зрения и привлекать к своей замечательно проделанной работе внимание шефа. Но начальство имеет одну объективно отрицательную черту. Все начальники во всем мире так устроены, что распоряжаются своим временем, совершенно не учитывая интересы подчиненных. Так что если даже вы и заготовите длинную, тщательно аргументированную и до последней запятой выверенную речь, существует опасность, что вы попросту не успеете ее произнести до конца. Начальство уже убежит по своим срочным и важным делам. Поэтому блиц-версия в любой ситуации будет предпочтительнее.

Если согласиться с тем, что времени у вас будет не так чтобы очень много, придется действовать оперативно. Для того чтобы сэкономить драгоценное время, к вызовам на ковер и случайным встречам в коридоре с начальством совершенно спокойно можно подготовиться заранее. Как это сделать?

1. Если речь идет о замене невнятных оправданий, рефрейминге оскорбительных и несправедливых высказываний начальства, то лучше всего использовать уже составленную карту вашего шефа, а также суммарный опыт ваш и ваших коллег. Последнее необходимо

сделать как можно деликатнее. Чтобы коллеги ни в коем случае не догадались: почему это вы так участливо их расспрашиваете, в каких именно выражениях их отчитывал начальник? Начните с себя и записывайте все эпитеты и определения, которые ваш шеф использует для выражения своего недовольствия. Одновременно запишите полученные от коллег сведения. Если не верите на слово, можете проверить: вне зависимости от характера ошибки, без всякой связи с тяжестью провинности, без какого бы ни было учета личности подчиненного — *лексикон вашего начальства остается неизменен*. После того как вы составите небольшой словарь выражений, можно приступать к расшифровке смысла, который в них вкладывает «очеловеченный» вами ранее начальник. И снова стоит воспользоваться как его картой, так и сопоставлением высказываний и последующих действий. Вот небольшой пример такой шпаргалки.

**Безынициативность** — ваше неумение и нежелание решать проблемы, которые должен решать сам начальник.

**Неисполнительность** — то есть вы не напомнили начальнику двадцать раз, что он должен рассмотреть ваш отчет или переданные ему на рассмотрение документы к определенному сроку.

**Невнимательность** — вы не положили ему на стол конкретные и тщательно подготовленные материалы по теме, о которой он три дня назад высказался мимоходом в коридоре в том смысле, что «а не плохо было бы...».

2. Следующим шагом по пути замены жалкого лепета на четкие ответы с заложенным внутрь рефреймингом

смысла или контекста, должно стать непосредственное переформирование выявленных силлогизмов. Для полной ясности и стопроцентного попадания в карту вашего начальника при рефреймировании нужно учитывать не только лингвистические особенности определений, но и их смысловое наполнение в соответствии с уже упомянутой картой. Да, на это уйдет некоторое время, но зато впоследствии оно вам не понадобится. И вы сможете молниеносно парировать все нападки на свою уникальную и неповторимую личность.

Вот как будет выглядеть рефрейминг для тех определений, что я вложил в предполагаемую шпаргалку, с учетом всех компонентов.

**Безынициативность** — скромность, тщательное соблюдение субординации.

**Неисполнительность** — инициативность, не механический подход к делу.

**Невнимательность** — сосредоточенность всех каналов восприятия информации на выполнении одного (текущего) задания. Полная погруженность в обдумывание стратегии и тактики уже порученного задания.

Конечно же, невозможно в этой книге описать все варианты, поэтому я счел возможным ограничиться только самыми распространенными. После того как ваша шпаргалка с вариантами рефрейминга будет готова, носите ее при себе. Первое время вы еще будете заглядывать в нее, но со временем выучите наизусть. И вот в этот самый момент вам придется подновить или переписать заново рефрейминг некоторых определений. В противном случае даже ваш шеф может заподозрить, что принял на работу говорящего попугая или андроида

с заедающей звуковой платой. Все-таки нужно помнить о том, что хоть один раз из десяти, но ваш начальник слышит, что вы ему отвечаете.

Что же до восхождения по карьерной лестнице, то описанный выше метод тоже подходит. Для карьеры полезно не только делать большие успехи на профессиональной ниве, но еще и уметь привлекать к этим успехам внимание начальства. Как известно, «сам себя не похвалишь, никто за тебя этого не сделает». Так вот для того чтобы грамотно привлечь к своим достижениям внимание начальства, стоит проделать определенную предварительную работу. Как и в первом случае, можно воспользоваться составленной ранее картой вашего шефа, а также словарем-шпаргалкой и составить перечень возможных возражений и нареканий, которые вполне могут и воспоследовать. Каждое потенциальное возражение нужно предварительно рефреймировать и с этой «домашней заготовкой» отправиться на презентацию. Как и в случае с оправдательной речью, нужно помнить о том, что времени у вас (скорее всего) будет на три четверти меньше, чем вами запланировано.

Существует еще один вариант формирования успешного сотрудничества с собственным начальником. Этот вариант опять-таки основан на «очеловечивании» ваших отношений с начальством. Вот только объектом, который подвергнется рефреймированию реакций и определений, на этот раз должны стать вы сами. Иными словами, вы можете изменить свое собственное отношение к поступкам и высказываниям вашего шефа, даже если они имеют нелицеприятный для вас смысл. В основе этого приема лежит обращение к таким человеческим чувствам, испытывать которые вам не только

свойственно, но и приятно. Особенно по отношению к людям, которые занимают более высокое социальное положение. Сожаление, снисходительность, терпимость. Один мой знакомый психолог утверждает, что, за редким исключением, человеку гораздо легче всплакнуть, чем сделать гадость. И вовсе не потому, что все мы в глубине души добрые самаритяне. Просто в первом случае не нужно напрягать мозги. Что-то в этом утверждении есть, на мой взгляд.

Честно говоря, способ, о котором я сейчас собираюсь упомянуть, достаточно редко используется на практике. Объективных причин этого нет. Возможно, так происходит (или, точнее, **не** происходит) просто из-за недооценки его действенности. Но сначала: как можно рефреймировать собственное отношение к начальству и к его не всегда обоснованным претензиям и уж совершенно необоснованным придиркам.

### Способ первый

Вы определяете и выписываете на бумагу те черты и особенности личности и качества характера вашего начальника, которые вызывают у вас отрицательные эмоции и раздражают вашу нервную систему. После этого вы переформируете свое отношение к ним по уже известной схеме. Эффективно работает и рефрейминг смысла, и рефрейминг контекста.

**Лживый** — дипломатичный.

**Занудный** — настойчивый.

**Истеричный** — эмоциональный.

В результате проделанной работы вы меняете собственное отношение к начальнику от крайней нетерпимости до приблизительного понимания. Конечно, результатов

быстро ждать не приходится. Да и список подлежащих рефреймированию качеств будет достаточно длинный, придется поломать голову.

### Способ второй

Вы определяете и выписываете на бумагу все собственные личностные качества и черты характера, которые провоцируют неадекватную реакцию на замечания вашего шефа, способствуют повышению негативного эмоционального фона и вызывают состояние стресса после малейшего конфликта с начальством. Затем безжалостно подвергаете их рефреймированию. В процессе переформирования необходимо учитывать, что рефрейминг контекста в этом случае почти не работает. Придется обратить свое внимание на замену «картины», а не «рамки», то есть применить рефрейминг смысла. Через определенное время вы заметите, что стали гораздо спокойнее и даже флегматичнее относиться к замечаниям начальства. И тогда вам, возможно, даже не придется применять рефрейминг, у вас просто хватит самообладания пропускать вздорные замечания мимо ушей, а дельные поправки — принимать к сведению и использовать для упрочения своего положения в фирме.

У такого варианта рефреймирования отношений с боссом есть (как и во всех случаях) плюсы и минусы. Считаю себя обязанным их перечислить.

Несомненный плюс такого подхода заключается в том, что вы бережете собственную нервную систему. Это в первую очередь. А во вторую очередь, вам не придется особенно прислушиваться к нелестным отзывам о вас вашего шефа и уж тем более тратить время на вычерчивание карты совершенно чужого вам по духу



и смыслу человека. Если есть возможность усовершенствовать собственные человеческие качества, то заманчиво отдать предпочтение именно ей.

Но есть и минусы. Это бесспорно. То есть минус с общепринятой точки зрения. Медленное продвижение по карьерной лестнице. Рефреймируя не свои отношения с боссом и коллегами и свое отношение к ним, вы очень скоро почувствуете, что вам комфортно и уютно. Эти сами по себе приятные ощущения тем более восхитительны, что будут относиться к месту службы. Но именно умиротворение и может стать ловушкой. ВАМ будет настолько хорошо, что вы совершенно перестанете ВЫДЕЛЯТЬСЯ на общем фоне. А это может привести только к одному результату: ваша карьера затормозится. Нет, вы будете идти вперед, но медленным, размеренным шагом, опираясь исключительно на опыт работы и единственное достоинство — неконфликтность. Впрочем, все в ваших руках, и вы можете не поддаваться спокойствию.

### *Глава «Коллеги»*

Изначально я вообще подумывал о том, чтобы пропустить эту главу. Но по зрелом размышлении решил, что дотошный (или просто очень заинтересованный в этой теме) читатель может вообразить, что я по забывчивости опустил в своей книге необходимую информацию. Однако это совсем не так. Дело в том, что я придерживаюсь вполне определенной точки зрения: в практике рефрейминга коллег я не вижу абсолютно никакого смысла.

Вы вправе не согласиться со мной и оспаривать это утверждение на основании того, что как раз с коллегами

по работе часто и возникают конфликты. Да, в действительности так и происходит. Проблема в том, каким образом идентифицировать эти проблемы. Если отнести их к разряду служебных, то есть существует некое недопонимание или несхожесть взглядов, то это обычный рабочий процесс, и если вы настоящий профессионал, то эти причины можно с легкостью уладить. Если же отнести проблемы с коллегами к разряду личных, то в первую очередь возникает вопрос: а зачем их вообще улаживать? С коллегами по работе априори не должно быть никаких других отношений, кроме служебных. Я далек от поощрения тенденции последнего десятилетия, которая пустила корни во многих учреждениях и компаниях нашей страны: категорическое запрещение любых вне-служебных контактов (за исключением корпоративных вечеринок). Больше того, я яростный противник дресс-кода. Да распнут меня старшие менеджеры и управляющие. Более того, самый мой близкий друг — как раз мой бывший коллега. Но все-таки зачастую люди приходят на службу, чтобы работать, а не поддерживать дружеские отношения.

Поэтому если вы чувствуете, что человеческий контакт с кем-то из сослуживцев не налаживается, то лучше ограничить общение с таким человеком до минимума. Напоминаю, я сейчас говорю именно о коллегах, то есть по определению о ваших сослуживцах, имеющих **равный** с вами статус в компании. Если же статус действительно равный, то нет и особенного смысла в налаживании коммуникации. Интриговать на рабочем месте и подсиживать соседей по офису люди все равно будут. И никакой рефрейминг этому не помешает. Так что если вас беспокоит, что у вас напряженные отношения

с кем-то из сослуживцев и вы считаете это проблемой, то имеет смысл рефреймировать собственное отношение к окружающему миру. Естественно, досконально разобравшись в причинах такой зависимости от мнения фактически посторонних людей. Подскажу: скорее всего, вы испытываете неуверенность в своих профессиональных качествах или же у вас проблемы с самоидентификацией. И в том и в другом случае лучше обратиться к профессиональному психотерапевту.

Но каждое правило хорошо тем, что у него бывает исключение. Таким исключением может стать случай, когда у вас не складываются отношения с коллегой, хорошие отношения с которым вам по какой-то причине важны. Может быть, именно вы затеяли сложную интригу и вам требуются союзники? В любом случае — в качестве ориентира можно использовать все, что вы прочитали про босса. Действуйте по той же схеме и не ошибетесь.

Ну и последнее. Конечно, коллективы бывают разные, и среди коллег тоже могут попасться приличные люди, но, как правило, в больших группах людей, объединенных исключительно деловыми отношениями, действует тот же закон, что и в джунглях: или ты ешь, или едят тебя. Так вот, для того чтобы не производить впечатления легкой добычи, дабы не вводить в соблазн окружающих хищников, и может пригодиться рефрейминг. Причем исключительно рефрейминг контекста, рефрейминг смысла в таких ситуациях практически не работает.

Для наработки необходимых навыков есть очень подходящее упражнение в практике рефрейминга. Оно называется «ДАТЬ ОТПОР» и выполняется очень просто. Нужно только некоторое время попрактиковаться, и вы

будете автоматически реагировать правильным образом на ехидные или подначивающие реплики коллег. Такое поведение создаст вам образ человека, способного постоять за себя и даже (если повезет), с которым не хочется лишний раз и связываться, чтобы не выглядеть глупцом. Суть упражнения состоит в том, чтобы отражать выпады в ваш адрес. Поэтому дома выпишите на лист бумаги все нелицеприятные суждения, которые только сможете придумать, а затем проставьте напротив них определения с противоположным значением.

**Вы одеты вызывающе** — зато я умею подчеркнуть свою индивидуальность как личности.

**Вы слишком громко разговариваете** — это потому, что мне нечего скрывать от коллег.

**Вы легкомысленно себя ведете на рабочем месте** — это означает, что в моей жизни нет серьезных проблем (у меня все о'кей).

Последнее уточнение в этой главе. Как и в случае с нареканиями босса, нападки коллег обычно не отличаются разнообразием. Поэтому вы вполне можете соорудить шпаргалку еще по одному поводу.

## Комментарии Брейкера

После знакомства с этим материалом я воспрял духом. То есть на любого, даже самого гнусного руководителю (звание БОССА нужно еще перед коллективом заслужить) можно найти управу! Я не преминул воспользоваться полученными знаниями и могу вас уверить, что, хотя я и весьма недавно приступил к рефреймированию отношений со своим начальником, определенные

сдвиги в положительном направлении уже наблюдаются. И совершенно точно то, что очеловечивание начальства принесло мне немало веселых минут, и те из его поступков, которые раньше вызывали у меня лишь приступы неконтролируемой злости, сжигавшей мой организм изнутри, теперь кристально для меня понятны. Это даст мне возможность извлекать из них практическую пользу.

Но вот глава про коллег по первому впечатлению меня разочаровала. Я действительно надеялся получить в руки что-то вроде секретного оружия, которое, если навести на коллег и сделать залп, не причинит им физического вреда, но сделает их невидимыми и неслышимыми для меня в течение рабочего дня. Не тут-то было. Нет, что касается упражнения «ДАТЬ ОТПОР», то, действительно, лучше потренироваться, тут я с господином Стефанидесом согласен полностью. Но поначалу мне показалось, что этого маловато. Прошло некоторое время, а его аргументация все продолжала крутиться у меня в голове, когда я общался с коллегами. И как-то незаметно для себя я проникся этой новой для себя идсологией — не обращать на досаждающих мне посторонних людей вообще никакого внимания. И вы знаете, как ни удивительно, но этот совет здорово мне помог! Потом уже я проанализировал:

очевидно, все дело в различиях менталитета. Для нашего соотечественника коллектив часто бывает своеобразным клубом по интересам. То есть несколькими клубами, соответствующими иногда диаметрально противоположным интересам. Отсюда — неизбежное столкновение мнений. Опять же, в наших коллективах в порядке вещей обсуждение эпизодов из личной жизни, среди женской половины — просмотренных накануне вечером сериалов, а среди мужской — спортивных новостей или политики. А уж о том, чтобы дружно перемыть кости начальству или проштрафившемуся коллеге, и говорить нечего. Это святое.

Так что я наконец усвоил для себя нехитрую истину. Болтун — находка для шпиона. То, чего ты не расскажешь про себя коллегам, они никогда и не узнают. А обсудить перипетии своей личной жизни можно и в более тесном кругу единомышленников (они же друзья). Поэтому действительно, вместо того чтобы изощряться в рефреймировании диалогов с коллегами, лучше свести неформальное общение с ними до минимума. Не обязательно, впрочем, при этом вести себя как бука и «угрюмый нелюдим», достаточно просто поменьше болтать языком в курилках, а в остальное время излучать доброжелательность направо и налево. Иногда лучше молчать, чем говорить.

Вот написал последний абзац и вдруг подумал: как же это я обошел своим вниманием самих боссов. Ведь согласно материалу Стефанидеса, начальники тоже люди, и вполне возможно, что им пригодятся кое-какие приемы рефреймирования своих подчиненных. Но не могу вспомнить, чтобы мне на глаза попадалась подобная узкопрофильная информация. Так что придется поднапрячься и вспомнить все, что я читал по рефреймингу, чтобы найти хотя бы одну-две рекомендации. Да вот, пожалуйста. Уж не помню, в какой по счету книге я прочитал такой пример рефрейминга смысла:

- давай поговорим о твоей *медлительности*;
- давай поговорим о твоём *несколько излишне ответственном отношении к делу*.

Думаю несложно понять, что я хотел сказать, приведя сейчас этот пример. Точно так же как господин Стенфанидес не советует подчиненным спорить с боссом, я думаю, можно посоветовать всем боссам в мире мягче формулировать претензии, предъявляемые подчиненным. Ведь насколько я понимаю, суть качественного руководства не заключается в том, чтобы обрести безоговорочную власть над подчиненными, а в том, чтобы повысить качество и производительность труда во вверенном начальнику коллективе. А с этой точки зрения рефрейминг

может стать незаменимым подспорьем. Сдается мне, что реакция человека, которому объясняют, что он *«хорошо работает, но несколько сбился с генеральной линии»*, и реакция человека, которому объявляют, что он *«вообще не умеет работать»* — это, как говорят в Одессе, «две большие разницы». Так что вот эти простые соображения, очевидно, нужно держать в голове любому толковому руководителю.

В связи с темой рефреймирования начальства вспомнилась мне одна арабская сказка. Арабы вообще мастера рассказывать сказки с двойным, тройным и более труднодостижимым дном. В свое время я очень увлекался этими сказками и смело могу утверждать, что нет ни одной области социума и личной жизни, хоть бы и современного формата, о которой не была бы рассказана арабская сказка. Надо только суметь увидеть аналогии и изредка читать между строк. Сказку, которую прикрепляю к этому письму, я, конечно же, перескажу со значительными сокращениями.

### **БЕСТОЛКОВЫЙ СЕДЕЛЬЩИК**

В одном большом городе жил седельщик. Был он не беден и не богат, жил не в достатке, но и не в нищете. И каждый раз, когда выдавалось у него время для отдыха, он поджигал свой любимый кальян и ложился на мягкую перину, чтобы помечтать, как в один прекрасный



день ему удастся сказочно разбогатеть. Представлялись ему роскошные покои, прекрасные гурии и сундуки, полные драгоценных камней. И вот однажды он купил на базаре старое седло, которое выглядело так, будто пролежало в песках очень много десятилетий. Но седло оказалось инкрустировано червлёным серебром, и было ясно, что прежний его владелец человек не бедный.

Седельщик обрадовался выгодной покупке и, пока шел домой, представлял, как отчистит серебро, натянет новую кожу и задорого продаст седло на базаре. Придя домой, седельщик взялся за работу и только тут заметил, что к седлу приторочена лампа. Она выглядела еще более старой, чем само седло, и седельщик уже решил выбросить ее вон, когда заметил под слоем копоти золотой блеск. Седельщик, у которого от жадности чуть не помутился разум, стал немедленно оттирать лампу. Но как только он сделал несколько движений — из лампы вырвался столб белого дыма, и седельщик понял, что внутри лампы живет джинн.

Джинн же, пробужденный от многолетнего сна, совсем не обрадовался тому, что его потревожили. К тому же он сразу увидел, что перед ним неумный и жадный человек, и опечалился. Он знал, что такие люди не умеют пользоваться могуществом, которое попало к ним в руки, и заставляют джинна делать только глупые вещи.

Так получилось и на этот раз. Седельщик немедленно приказал джинну сделать его самым богатым человеком в мире, правителем огромного государства, что тот немедленно и исполнил. Все получилось так, как и мечтал седельщик. Дворцы, неисчислимое количество слуг и сундуки с золотом и драгоценными камнями. Пока все шло хорошо.

Следующим желанием бывшего седельщика стал сераль с самыми красивыми в мире девушками. Джинн исполнил и это желание. Но тут начались трудности. Прекрасные девы сразу же передрались между собой, выясняя, кто из них самая красивая. От этого спора их красота сильно пострадала, и бывший седельщик даже не успел ими насладиться.

Дальше — больше. Как только простой седельщик стал самым богатым человеком в мире, на него тут же обратили внимание другие могущественные правители и, объединившись между собой, пошли на него войной из страха, что он может их поработить. Хотя ничего такого на уме у бывшего седельщика не было. Испугавшись, он снова призвал джинна из лампы и потребовал себе самую большую и непобедимую в мире армию. Пожав плечами, джинн выполнил требование. Увидев столь непобедимое войско, армии других правителей в страхе отступили.

Но такую огромную армию надо было содержать, и очень скоро подданные богача-седельщика, которые были вынуждены трудиться от зари до зари, чтобы прокормить, одеть и обуть всех воинов, взбунтовались. Бестолковый седельщик вызвал джинна и стал кричать на него в гневе, что он плохо выполняет его требования и виноват во всем произошедшем, чем сильно разгневал последнего. Седельщик позабыл, что джинны хоть и очень могущественные существа, но при этом злобные, хитрые и коварные. И джинн затаил злобу против своего нового хозяина. Но когда седельщик потребовал, чтобы джинн успокоил подданных и сделал их довольными и счастливыми, его приказание было немедленно исполнено. Крестьяне, купцы, торговцы — все подданные седельщика

сразу же стали счастливы и довольны и перестали выполнять вообще какую-либо работу. Им ничего больше от судьбы и не хотелось.

Тут седельщик, почти обезумев, снова вызвал джинна. Но джинн был сильно разозлен и решил избавиться от бестолкового хозяина раз и навсегда. И когда седельщик, схватившись за голову, приказал джинну немедленно сделать так, чтобы он снова был богат, но его богатство не привлекало постороннего внимания, джинн с удовольствием сделал седельщика, его сказочный дворец, прекрасных, но потрепанных в драке дев, многочисленных подданных и самую большую в мире армию невидимыми и бесплотными для остальных людей.

Эта история умалчивает, раскаялся ли бестолковый седельщик в своем последнем приказании джинну. А приказание действительно стало последним, потому что как только седельщик стал невидимым и бесплотным, он уже никогда больше не смог взять в руки лампу, чтобы потерять ее и вызвать джинна. А довольный джинн немедленно улегся спать обратно в лампу.

И до сих пор где-то в пустыне лежит лампа со спящим внутри джинном, и до сих пор где-то посреди пустыни обитает невидимый седельщик, и там расположена его невидимая могущественная и богатая страна.

## Письмо 6

# ПРОДАЖИ

**Я** прекрасно помню, что обещал в прошлом письме представить весь ассортимент информации, которая может пригодиться в бизнесе, в чем бы он ни выражался. В прошлом письме это не получилось, как вы сами уже, наверное, поняли. Почему-то некоторые мои письма имеют не зависящую от меня склонность к «разбуханию» и становятся громоздкими и потому нечитаемыми. Приношу свои извинения и постараюсь исправиться. Что же до моего обещания по поводу ассортимента, то получается, что я могу сдержать слово только частично. Так, я полностью исключил из списка рефреймирование отношений с деловыми партнерами. И тому причиной не моя небрежность, но отсутствие адекватной и полезной информации по этому вопросу. Дело в том, что все иностранные источники страдают одним и тем же недостатком. Они повествуют о «западной формации» деловых отношений. То есть о цивилизованном

выяснении отношений и о каких-то неестественно безжизненных ситуациях с деловыми партнерами. Со стороны это напоминает бородатый анекдот:

— Не соблаговолите ли принять мои глубочайшие извинения, сэр, но вы только что наступили на экскременты моей собаки.

— Это вы меня извините, сэр. Я нарушил их совершенную форму.

— Отнюдь. Просто вы продолжаете на них стоять, тогда как мне пора убрать их с мостовой и отправиться заседать в парламент.

Согласитесь, не смешно и не жизненно. У нас деловой человек если станет решать проблемы с партнером с помощью рефрейминга, то очень быстро вылетит в трубу. А в русских источниках материалов по рефреймингу я, как ни искал, ничего похожего найти и в помине не смог. Так что этот раздел придется опустить. Зато торговлю (она же повышение продаж) я, как и обещал, представлю. Вот только автор уже будет другой. Я творчески переработал отрывок из книги Ричарда Бендлера и Джона Гриндера: «Рефрейминг: ориентация личности с помощью речевых стратегий». Почему мне не удалось просто перевести подходящий текст? Потому что идеи у господ Бендлера и Гриндера стоящие, а вот читать книгу очень сложно. Путано, не всегда понятна суть,

частые повторения. Да и язык как-то хромает. Поэтому я взял на себя труд переработать их материалы. Но это исключительно касается формы подачи. Суть и последовательность информации полностью соответствуют оригиналу.

Многие психологи, имеющие отношение к практике рефрейминга и до тонкостей разбирающиеся в этом ответвлении НЛП, часто указывают на то, что рефрейминг есть суть торговли. То есть хороший продавец — это по определению человек, ежедневно практикующий рефрейминг содержания в общении с покупателями. И действительно, даже не нужно очень пристально вглядываться в процесс продажи товара, чтобы согласиться с правильностью этого утверждения. Но оно касается не только прямых продаж, как может показаться на первый взгляд. Очень многие рекламные объявления построены на рефрейминге мнения покупателя о товаре или о фирме. Рефрейминг иногда даже используется для создания лингвистического образа компании — слогана. То, что любой хороший коммивояжер в Америке со времени зарождения этой профессии владеет приемами рефрейминга смысла, уже сам по себе интересный факт, но ведь это не книга об истории торговли. Поэтому пора перейти к описанию конкретных приемов и способов увеличения продаж с помощью рефрейминга.

И начать стоит непосредственно с примеров. Я вообще постараюсь привести как можно больше примеров из реальности. Продажи — дело серьезное, это вам не абстрактный психоанализ.

Малюсенькая отсебятина. Прекрасно отдавая себе отчет, что кому-то читать про продажи может быть совсем неинтересно, я все же решил прикрепить к своему письму и эту главу. Дело в том, что я сам неоднократно дергал из нее полезные куски, просто иногда заменяя слова «продажа», «продавец», «покупатель» и тому подобные на более подходящие по смыслу. Помимо прочего, с помощью этой главы можно успешно репать проблемы с клиентами. Даже если по роду деятельности вы лично ничего не продаете, зато, может быть, сталкиваетесь с приходящими к вам в фирму людьми, грамотное общение с которыми опосредованно гарантирует вам в будущем месяце туго набитый зарплатой кошелек.

## Классика жанра

Ричард Бендлер, Джон Гриндер.  
«Рефрейминг: ориентация личности  
с помощью речевых стратегий»

Покупатель — мужчина солидной внешности, собирающийся приобрести дорогую машину. Самые дорогие

машины в салоне — спортивные. Покупателя одолевают сомнения. При его комплекции спортивная машина представляется чем-то несерьезным, легковесным и не соответствующим его представлениям о респектабельности. Хотя совершенно определенно заметно: некая часть внутри него напоминает ему, что хорошая спортивная машина — горизонтальный символ вертикальных желаний. Вслух же Покупатель говорит, что эта машина представляется ему слишком **легкомысленной, вызывающей и ненадежной**.

Опытный Продавец, моментально улавливая расхождение во внешних и внутренних стремлениях Покупателя, сразу же начинает подстройку к той внутренней части Покупателя, которая тяготеет к спортивной машине. *«Действительно, — произносит Продавец, — мне тоже довольно трудно представить себя за рулем этой машины, она настолько вызывающе выглядит, что я поневоле задумываюсь: могу ли я ей соответствовать»*. Покупатель в тот же момент задает точно такой же вопрос себе. Продавец, не давая Покупателю много времени на размышление, продолжает развивать свою мысль. *«Хотя, если рассуждать с практической точки зрения, у этой машины потрясающее ускорение, да и мощность огромная, а такие характеристики уже означают маневренность, которая способна обеспечить безопасность на дорогах. Вы ведь знаете, сколько сейчас на дороге можно встретить неуравновешенных людей. Так что в этой машине, если чего-то и нет, то как раз легкомыслия»*.

В рассматриваемом примере Покупатель при первых же минутах общения сам указал Продавцу, в каком направлении делать подстройку. Понятно, что не в каждом



случае может так повезти. И тогда Продавцу придется задать несколько наводящих вопросов. Как вы понимаете, для того чтобы провести удачный рефрейминг при продаже, необходимо как можно четче обозначить те сомнения и возражения, которые имеются у Покупателя по поводу данного товара. И если Покупатель не обозначил их списком в начале разговора (что вряд ли), то придется узнавать о них самостоятельно. Для этого можно задавать наводящие вопросы, а можно пойти другим путем и, высказывая вслух те или иные определения товара внимательно следить за ответами и реакцией Покупателя на них. Ваша задача — хотя бы приблизительно и схематично понять, какие ценности существуют в этом мире для Покупателя.

Узнав об этом и вычленив основные возражения и сомнения Покупателя по поводу товара, можно приступать непосредственно к рефреймингу. Работать нужно именно по критериям возражения. В некоторых случаях, после того как было проведено рефреймирование мнения покупателя о товаре, после фразы, сказанной Продавцом, у Покупателя могут появиться дополнительные возражения, теперь уже по поводу эпитетов, которые Продавец употребил. Это не ошибка Продавца, отнюдь. Такой вариант позволяет продолжить диалог, так как эта информация, во-первых, дает дополнительные знания о критериях Покупателя, а во-вторых, позволяет проводить дальнейшее рефреймирование, то есть получить еще некоторые аргументы в пользу покупки именно этого товара. Гораздо хуже, если после первого же произведенного формирования мнения Покупателя последний разворачивается и молча выходит из магазина.

В приведенном примере, производя переформирование, Продавец вводит новое понятие — «вызывающая», относительно машины и внимательно слушает, что на это определение ответит Покупатель. «Да, эта машина действительно выглядит несколько вызывающе, а мне-то как раз хотелось что-то более солидное». Теперь обладая информацией еще об одном привлекательном для Покупателя качестве товара, Продавец получает возможность продолжать рефрейминг:

*«Но ведь именно безопасность в сочетании со скоростью и может сохранить вашу жизнь и здоровье. Солидность — это ведь не в последнюю очередь возможность сочетать критерии безопасности с собственными прихотями».*

Ответная реплика Покупателя может дать еще одну возможность закрепить положительную аргументацию:

*«Возможно, я с вами и соглашусь, но меня одолевают сомнения, как отреагируют другие люди на меня в такой машине. Они могут не понять и не одобрить моего выбора».*

Этой репликой Покупатель обозначил Продавцу значительное поле деятельности для последующего рефрейминга, ибо именно мнение окружающих играет более значимую роль для людей, чем они готовы признать:

*«Если уж мы начали говорить о солидности, то разве понятие солидности или респектабельности не включает в себя возможность для человека совершать те поступки, которые он может себе позволить, не оглядываясь на мнение других людей? Респектабельный человек по определению выше усредненного мнения. Кроме того, могу сказать вам по опыту, что в наш салон часто заходят люди, которые совершают покупку,*

*руководствуясь исключительно собственным вкусом и мнением. Они мало задумываются о мнении других людей — лишь бы машина нравилась им. Эти люди чаще всего после покупки остаются довольны своим решением».*

В этот момент Покупатель оказывается на распутье: с одной стороны заданная им проблема «что подумают о моей покупке другие люди?» привязана теперь к выбору, с другой стороны машина, по его мнению, недостаточно солидна, а с третьей, вы даете ему понять, что для солидного человека он слишком много беспокоится о том, что могут подумать про него другие люди. Тут получается, что одна из причин для беспокойства (его озабоченность чужим мнением) как раз и может подтолкнуть его к принятию выгодного для вас решения.

Любой человек, занимающийся продажами, должен владеть практикой рефреймирования отношения покупателя к цене. В том же примере Продавец переструктурирует сомнения Покупателя насчет цены на предлагаемый товар:

*«Конечно же, эта машина стоит гораздо дороже, чем „Волга“. (Объясню про марку машины. В оригинале из соображений осторожности приведены вымышленные марки американских машин, которые, имея созвучие с реально существующими, вызывают определенные ассоциации. Я решил поступить проще. — Прим. Брейкера). По правде говоря, цена на эту машину на несколько порядков выше, но ведь вы покупаете не вещь одноразового использования. Подумайте, что такое покупка машины? Вы приобретаете машину на несколько лет. В свете этих соображений лучше купить более дорогую машину выгоднее, потому что после*

того как вы разложите сумму кредита на длительный срок, то увидите, что месячный взнос окажется гораздо меньшим. Получается, что с сегодняшнего дня вы будете водить дорогую машину и при этом платить за нее в месяц меньше, чем за дешевую. Да, выплата кредита растянется на более длительный срок, но и дорогая машина прослужит вам вдвое дольше, чем хлам не имеющий цены, так что и в этом смысле вы окажетесь в выигрыше. Представьте себе, как может быть обидно. Вы покупаете более дешевую машину, выплачиваете последний взнос, становитесь собственником и в этот момент машина выходит из строя, так как у нее сомнительное качество».

Когда я смотрю на покупателя, я обычно говорю ему что-то в таком духе:

«Вы же не думаете, что многие люди, достигшие успеха, те же доктора или юристы, покупают дорогие машины, вроде этой, только из чванства, не имея больше никаких серьезных соображений? Вряд ли, потому что в таком случае они не смогли бы добиться успеха в жизни. Нет, эти люди знают, как правильно потратить деньги. Я догадываюсь, что вы думаете: платить больше двухсот долларов в месяц на протяжении трех лет за „Волгу“ выгоднее, чем выкладывать ту же сумму в месяц на протяжении пяти лет за вот эту прекрасную машину, но по здравому размышлению это не так. Посмотрите на техническое и внешнее состояние пятилетней „Волги“ и сравните эти параметры с параметрами пятилетнего БМВ. Сравните все: их стоимость, внешний вид, количество неисправных или плохо работающих деталей. И вы поймете со всей очевидностью, как дорого и вдобавок легкомысленно покупать дешевую

*машину. По большому счету вы просто не можете себе позволить покупать дешевую машину».*

Действительно, лет через пять человек, который сейчас купит у вас дорогую машину в один прекрасный день, после того как закончит выплачивать кредит, посмотрит на нее и скажет себе: «Спустя пять лет после покупки у меня все еще есть машина и она в хорошем состоянии. Она крепко выглядит, на ходу и не доставляет мне особых проблем. Так что можно сказать: деньги были потрачены не зря — она их стоила». Эта воображаемая сцена построена на объективных выводах — хорошая машина действительно прослужит годы, практически не доставляя проблем своему владельцу. И потенциальный покупатель тоже осведомлен об этом. Но ваша задача как продавца, сделать так, чтобы покупатель уже сейчас представил себе это переживание, эту сцену. Возможно, именно представление подобной сцены и будет правильным в принятии его решения.

Как известно, решающий элемент для успешного рейфрейминга — знакомство с картиной мира другого человека. Только так можно определить: какой именно рефрейминг для него подойдет и какие составляющие он будет в себя включать. Самый прямой путь к этому — внимательно выслушивать все замечания и возражения, которыми делится потенциальный покупатель.

Очень часто происходит так, что продавец проваливается еще на стадии сбора информации о покупателе. Плохие продавцы также не владеют методом подстройки. Вместо того чтобы заняться сбором индивидуальной информации о ценностях каждого конкретного покупателя и изучить критерии товара, которыми он руководствуется при покупке, такие торговцы просто

выпаливают стандартную рекламную форму, которую они заучили при поступлении на работу. Такой подход исключает удачную продажу и уж тем более не позволяет успешно применить метод рефрейминга при продаже.

Есть большое число торговцев, которые озабочены лишь быстрыми продажами. Они готовы продавать все что угодно, кому угодно и где угодно в погоне за сиюминутной прибылью. Такие продавцы сами нуждаются в рефреймировании, для того чтобы они смогли понять: не все так просто и иногда можно больше заработать, ничего не продав. В том случае если вы уверены, что предлагаемый вами товар совершенно точно не подходит данному конкретному покупателю, то с вашей стороны будет благоразумнее не навязывать человеку покупку. Конечно же, в том случае если вы уверены, что ваш товар не хуже, чем у конкурентов, и в другом магазине такой же ассортимент, как в вашем, тогда нужно приложить все силы и умение, чтобы продать именно свой товар. Но если вы точно знаете, что в другом магазине, где представлен иной ассортимент, покупатель найдет именно то, что он ищет, вам гораздо выгоднее сообщить ему эту информацию для того, чтобы он обязательно остался доволен покупкой.

В противном случае — если у вас получится продать покупателю неподходящий или ненужный ему товар, или товар, не соответствующий его критериям покупки, то рано или поздно у этого покупателя возникнет ощущение, которое опытные продавцы обычно называют «угрызениями покупателя». Люди, у которых возникли такие переживания, обычно делятся рассказами о неудачной покупке со своими знакомыми и родственниками, и при этом

у них закрепляется четкое ощущение, что в неудачной покупке виноват именно продавец. По большому счету это действительно так. А для вас это совершенно ненужная реклама. И напротив, если человек приобрел полностью устраивающий его товар в другом магазине (который подсказали ему вы) и остался доволен покупкой, то он обязательно вспомнит о вас, но уже исключительно в положительном смысле и в следующий раз пошлет к вам в магазин своих друзей.

Я знаком с одной женщиной, опытным агентом по продаже недвижимости, которая прекрасно владеет умением собирать различного рода информацию. Ее умение заключается в том, что она удачно выбирает из многих вариантов именно те дома, которые могут привлечь какого-то определенного покупателя. А в редких случаях, когда предложенные к просмотру дома все же не подходят клиентам, она не пытается навязать им покупку и не утверждает, что лучше они все равно не найдут, и не предоставляет им другие варианты, менее соответствующие их требованиям. Вместо этого она говорит покупателям: «Я прекрасно поняла, какой именно дом вы хотите приобрести. Я показала вам все дома, которые могли бы вас заинтересовать. На данный момент пока больше не из чего выбирать. Когда на рынок поступит подходящее для вас предложение, я дам вам знать тотчас же». Так вот почти все люди (потенциальные покупатели), с которыми работает эта женщина, обратились к ней по рекомендации тех, кому она продавала недвижимость ранее. И при этом значительная часть рекомендовавших ее людей так и не совершили у нее покупку, просто их устраивал стиль ее работы.

На эту тему существует прекрасная книга, которая называется «Чудо на 34-й улице». Эта книга рассказывает о том, как один молодой человек подрядился изображать Санта-Клауса в крупном универсаме Нью-Йорка. Свою деятельность парень начал с того, что принялся рекомендовать родителям другие магазины в тех случаях, когда знал, что за небольшую сумму там можно приобрести хорошие игрушки, и видел, что у этих родителей не так уж много денег. Как только информация о его благотворительности дошла до управляющего магазином, тот живо вознамерился его уволить. И так бы и случилось, но в это самое время магазин заполнился толпами людей, которые прослышали, что в этом магазине есть Санта-Клаус, который ведет себя соответственно своему имени и вовсе не пытается всучить родителям и их детям всякий хлам. Понятно, что к вечеру все игрушки в этом универсаме были начисто распроданы.

Основная проблема большинства продавцов — в недальновидности, они редко задумываются о долгосрочных преимуществах, которые вытекают из осознания того, что существуют покупатели, которых нельзя удовлетворить предлагаемым товаром.

Что же до проблемы, к которой апеллирует рефрейминг, — то это общепринятый у людей способ обобщения. Как это ни странно звучит, но некоторым людям не приходит в голову простая мысль, что если они приобретут дешевую и не очень прочную машину, то через три года могут оказаться опять «на старте» лицом к лицу с той же проблемой покупки машины. Иногда такие люди покупают подержанную машину, при этом руководствуясь не ее надежностью, а тем, что они дешево заплатят



за товар. Они лишь видят мизерную цену, прикидывают, насколько эта машина дешевле новой машины той же марки, и этих соображений им достаточно. Однако же существует объективная реальность, в которой дешевая сию минуту вещь может дорого обойтись впоследствии.

Такая ситуация напоминает историю с отцом, который сердито говорит дочери: «Нельзя быть такой упрямой», хотя на его месте дальновиднее было бы подумать следующим образом: «Она трудно поддается управлению, и это ее качество мешает лично мне. Я хотел бы найти способ обойти эти трудности. Но я не могу не признать, что такое поведение дочери может облегчить мне жизнь в других случаях чуть позднее». Удивительно, какое количество людей пользуется при обобщении процессами, которые не допускают утилизации.

Суть рефрейминга в том, что человеку объясняют: «Существует как минимум две точки зрения. Ты можешь воспринять ситуацию таким образом, а можешь иным. Тот смысл, который ты вкладываешь в осознание и оценку этой ситуации, лишь представляется тебе подлинным смыслом. То, какой смысл в ситуацию ты вкладываешь, всего лишь часть в общей картине мира. В этой картине мира может найтись место для многих смыслов вокруг одного и того же явления».

Вспомните о женщине, которая была помешана на чистоте (всю историю пересказывать смысла нет, но пример забавный. У матери семейства был пункт по поводу чистого ковра. Она не выносила на белом ковре даже пыли. Что уж говорить о следах, которые оставляла на этом ковре ее семья. Она просто сходила с ума. При помощи рефрейминга ей доходчиво объяснили,

что чистый ковер означает только одно — она осталась в полном одиночестве, наедине со снежно-белым ковром. — *Прим. Брейкера*), о той самой, с которой работала Лесли. В тот момент, когда Лесли сделала так, что женщина отчетливо представила себе грязный ковер, и сообщила ей: «Это означает, что вы совсем не одиноки», то предыдущий смысл был «невнимание и неуважение к ней членов ее семьи». Изменив всего одну реакцию матери, Лесли облегчила жизнь целой семьи. И если до посещения Лесли женщина, завидев грязные следы на ковре, тут же чувствовала себя плохо, то с этого момента, заметив следы, стала чувствовать себя хорошо, так как появилось осознание: возле нее любимые дети и муж, и она стала испытывать настоящую потребность совершить для них что-то хорошее. Реакция поменялась на противоположную, и женщина стала настолько же ценить присутствие в доме членов всей семьи, насколько раньше изводила их.

Практика рефрейминга, если она предполагает расширение взгляда на мир, не принуждает человека предпринимать конкретные действия. Рефрейминг всего лишь позволяет человеку действовать в том случае, если новоприобретенная точка зрения кажется ему более осмысленной или новый взгляд на мир — более здравомыслящим.

Когда люди собираются совершить покупку, они обычно планируют такие действия заранее, но при этом совершенно не рассматривают дополнительных возможностей. Они как бы программируют себя на определенную последовательность действий, не допуская возможности выбора из нескольких вариантов. Они знают, но не принимают в расчет, что существует

возможность приобрести машину с рассрочкой на три года, а есть возможность рассрочки на пять лет. Можно взять машину в аренду, а можно оплатить ее наличными (боже мой, оказывается, за наличные тоже можно купить авто! Все: молчу-молчу. — *Прим. Брейкера*). Но тем не менее всегда существуют элементы (переменные), которыми можно не только заменить основной план, но и так скомбинировать, чтобы получить совершенно другой результат. Продавец может использовать в процессе продажи эти переменные элементы, чтобы «подогнать» товар к критериям покупателей и их требованиям к качеству и функции товара. В тот момент, когда человек входит в выставочный зал, в котором продают автомобили марки «Мерседес», он выражает свое желание приобрести именно такую машину. Задача продавца в том, чтобы идеально подогнать желание покупателя к остальным компонентам его восприятия мира.

Конечно же, нельзя утверждать, что кто-то способен досконально разобраться во внешнем мире. Вы не можете утверждать со всей определенностью, как долго машина будет исправна и сохранит надлежащий внешний вид. Покупателя всегда могут надуть. Но, с другой стороны, трудно отрицать, что бывают случаи, когда, приобретя машину довольно жалкого вида, через некоторое время вы окажетесь счастливым владельцем дорогой подержанной машины, срок службы которых, как, впрочем, и спрос на них практически вечен. Люди, которые приобрели когда-то Эдсел (понятия не имею, что это за птица, поэтому привожу название, как оно есть, но подозреваю, что это аналог отечественной «Победы»). — *Прим. Брейкера*), выглядели в глазах

окружающих глупо, да и сами были о себе невысокого мнения, а посмотрите, сколько машины этой марки стоят сегодня!

Допустим, что вы совершаете телефонный звонок и сообщаете женщине, которая снимет трубку: «Я торгую вразнос кухонной утварью. Сейчас я хочу к вам зайти». И она соглашается принять вас у себя дома (!!!!! — *Прим. Брейкера*). Вы прекрасно понимаете: коли она дала свое согласие, это означает, что в данный момент, по крайней мере, одна ее часть заинтересована в горшках и кастрюлях. Если пока еще и не в их покупке, то уж как минимум в их осмотре. Одна часть ее, вероятно, хочет приобрести ваш товар, но помимо этой части в женщине одновременно присутствуют и другие, пока еще непрочны связывающие покупку кастрюль с понятием о благоустройстве своего дома и облегчении домашней работы. То есть она еще не готова реально совершить покупку. И если вы не будете во время демонстрации и продажи укреплять связку между этими частями ее личности, то, возможно, и навяжете эту покупку, но через некоторое время женщина начнет испытывать «угрызения покупателя» и уже никогда не ответит на ваш телефонный звонок согласием.

Комментируя термин «угрызения покупателя», хочу заметить: навряд ли в основе этого переживания лежит раскаяние. Скорее всего, «угрызения покупателя» означает, что товар, который он купил, не был продан надлежащим образом и после совершения покупки у покупателя остались сомнения в правильности выбора. Ведь само решение приобрести ту или иную вещь было спонтанным, недостаточно аргументированным и укоренилось под внешним давлением. То есть товар не

был представлен в той форме, которая отвечала бы его внутренним критериям и соответствующим характеристикам. И если случится так, что по прошествии времени какая-либо из характеристик перестанет соответствовать стандартам, покупатель окажется негативно настроен. Он скажет про себя: «О возможности этих недостатков надо было думать раньше», и его отношение к товару будет безнадежно испорчено. С этого самого момента он начнет испытывать негативные эмоции не только по отношению к приобретенному товару, но и к продавцу, который его продал. Можно утверждать, что проданный вами товар стал для него «якорем», связанным с неприятными чувствами. Тогда как если он приобрел товар, который с самого начала соотносился с его внутренними критериями, то и недостатки покупки он будет воспринимать более оптимистично.

Однажды нам пришлось работать с людьми, которые торговали вразнос фарфоровой посудой. У них были определенные проблемы, связанные с тем, что престиж коммивояжеров чрезвычайно упал. Появление коммивояжера вызывает у людей ассоциации с уговорами и навязчивостью, а также с тем, что товар часто бывает некачественный или несусветно дорогой. Однако фарфор, которым торговали эти люди, был высокого качества, а также продавался по весьма умеренным ценам. Многие люди, понявшие, что соотношение цены и качества этого фарфора было весьма выгодным, охотно покупали его. Но после этого начинались собственно проблемы. Покупатели фарфора приходили на работу, к своим друзьям или родственникам и слышали от них такие слова: «А, да вы просто попались в сети проходимцев-разносчиков». Понятно, что после таких слов у покупателей фарфора

резко портилось настроение, и они действительно начинали чувствовать себя так, словно их надули. Конечно же, после испытанных переживаний такого рода люди в следующий раз отказывались покупать у коммивояжеров, торгующих фарфором, их товар, даже если намеревались ранее это сделать. В результате коммивояжеры теряли деньги и покупателей, фактически оставаясь без куска хлеба.

Для решения этой проблемы я предложил использовать метод подстройки к будущему. Вот как это выглядело. Я дал им совет строить разговор с людьми, которые уже купили у них товар, следующим образом:

*«Вы видите у меня в руках уже подписанный вами контракт, но я готов сию минуту разорвать его на ваших глазах, если вы выразите такое желание. Я предполагаю, что другие люди, которым вы покажете мой товар, возможно, будут говорить вам: “Вы совершили покупку, потому что попались на удочку прощелыги коммивояжера”. Определитесь сейчас — вы приобрели этот фарфор, потому что он вам понравился и вы искренне захотели это сделать, или же это не так и вы вообще не хотели покупать предложенный мной фарфор». На этом этапе я посоветовал коммивояжерам даже слегка надорвать контракт, который находился у них в руках, сверху, чтобы усилить переживание покупателя. При этом я рекомендовал, пристально глядя на покупателя, продолжить речь: «Я признаю, что многие коммивояжеры продают не очень качественные товары или товары по завышенным ценам. Было бы хорошо, если бы вы смогли сходить и разузнать, действительно ли цена и качество товара, который вы только что у меня купили, хороши. Я должен быть полностью уверен, что*

вы не раскаетесь в своем выборе. Я искренне не хочу, чтобы вы потом были сердились на меня и считали, что я навязал вам фарфор. Для меня лично и для моего бизнеса важно, чтобы те люди, которые приобрели у меня товар, остались им довольны и в дальнейшем рекомендовали его другим людям. При всем этом я отдаю себе отчет, что обязательно найдутся люди, которые скажут, что вас надули, и если при этих словах у вас возникнет сомнение в своей правоте, я пострадаю. Именно поэтому для меня так важно, чтобы вы были полностью уверены в правильности своего выбора, в противном случае это испортит мне репутацию».

Так можно успешно рефреймировать то, что еще не произошло, но может произойти в будущем. Вы делаете подводку и в том случае, если событие или переживание действительно произойдет, но вызовет у человека уже совершенно другую реакцию — положительную. Вместо того чтобы подумать: «Я попался, как последний осел», человек вспомнит ваши слова и подумает: «А ведь продавец предупреждал меня, что так может произойти», и таким образом укрепится доверие к продавцу, основа которого была заложена в тот момент, когда человек приобрел качественный товар по умеренной цене и который, к тому же ему искренне понравился.

Но когда я предложил эту идею коммивояжерам, торгующим фарфором, то произошло следующее: они перепугались насмерть. Их первой мыслью было, что способ слишком радикальный и, скорее всего, отпугнет покупателей. Они были совершенно не правы, потому что предложенный способ защищает от возможных неприятностей не только продавца, но и самого покупателя.

Люди ценят такие вещи, и если вы не предоставляете им такую возможность, то можете заслужить их недовольство.

Многие продавцы гордятся своим умением перехитрить покупателя. При этом они совершенно забывают, что смысл их основной деятельности как раз противоположный. Они должны охранять интересы покупателей, защищая тем самым собственные интересы. Мне кажется, что здесь требуется широкомасштабный рефрейминг, возможно, даже всей отрасли торговли. Выгода очевидна, ведь продавец, который руководствуется при продажах именно этими соображениями, может заработать большее количество денег, затрачивая при этом меньше сил, как душевных, так и физических, по той причине, что он будет рекламировать таким поведением самого себя и скоро составит себе обширную клиентуру, опираясь на рекомендации. И при этом ему не придется ежедневно навязывать людям свой товар, вызывая у них нежелательные эмоции. Ведь часто случается, что продавцы действуют прямолинейно и напористо, как бульдозеры. Конечно, при этом находятся и люди, которые позволяют себя «загрести». Вот только от такого образа действий возникает очень много «угрызений покупателей», а это в конечном итоге затрудняет работу самого продавца и отнимает у него дополнительные деньги.

Главное, что стоит понять, рефрейминг — это не очередной способ эффективного надувательства покупателей. Рефрейминг работает потому, что совпадает с внутренними и внешними личными потребностями людей. В корне неверно воспринимать рефрейминг как способ безнаказанного обмана покупателей. Лучший



рефрейминг — это тот, что позволяет предложить человеку взгляд на окружающий мир (и в том числе на предлагаемый товар), который не противоречит его прежним взглядам, но включает дополнительную точку зрения. Предлагаемая новая «рамка», вполне возможно, и не будет более правильной, но, по крайней мере, она не будет менее правильной.

Вот каким образом работает рефрейминг. Он предоставляет человеку дополнительные возможности, как бы говоря: «Обрати внимание, происходит какое-то внешнее явление, которое вызывает у тебя определенную реакцию, и ты предполагаешь, что постигаешь единственный смысл происходящего явления. Но попробуй подумать об этом же явлении иначе, и твоя реакция изменится». Навык воспринимать одни и те же предметы и явления разными способами гарантирует широкий спектр восприятия окружающего мира. Но ни про один из этих способов нельзя сказать, что он единственно верный. Эти способы просто отражают разные стороны восприятия мира одного и того же конкретного человека.

## Комментарии Брейкера

Их почти не будет. И правда, как я могу прокомментировать область, в которой ни бельмеса не смыслю? Как уже писалось раньше, я действительно надергал из этого материала кое-что полезное для общения с клиентами и это «что-то» действительно работает. Например, штука с фарфором, как это ни странно. Пару раз мне удалось так удачно запугать клиентов, что они,

почти с материнской жалостью в глазах, поспешно соглашались на мои предложения. Но это простая констатация факта, а не комментарий. Остается лишь надеяться, что, несмотря на некоторую экстравагантность заявлений в тексте (например, о рефреймировании всей отрасли торговли) и его, текста, до невозможности «американизированную» сущность, представленные приемы действительно способны повышать продажи. Ну что ж, как говорится, «удачи на дорогах».

Прикреплю к этому письму одну суфийскую историю. Я действительно в торговле ничего не понимаю, но почему-то мне показалось, что эта история красноречива:

Решила однажды кошка научить неразумных кроликов полезным знаниям. Нашла одного кролика и начала обучение. Кролик не хотел учиться, сбегал с занятий и в результате убежал и спрятался. Тогда кошка попробовала научить еще одного кролика и еще одного...

Наконец отчаявшаяся кошка рассердилась и решила:

— Недостойны эти глупые кролики, чтобы я тратила на них свое время. Я предлагаю им уроки ловли мышей и при этом требую мизерную плату. И хоть бы один кролик заинтересовался!

## Письмо 7

# РЕФРЕЙМИНГ

---

**В**сем, кто читает сейчас это послание!!! Не проходите мимо, ибо сейчас вы узнаете: как можно решить величайшую проблему всех времен и народов — налаживание взаимоотношений между мужчиной и женщиной. И именно я стану тем человеком, который донесет до вас свет истины!

**РЕФРЕЙМИНГ!** Вот этот волшебный ключ, который вскрыет любые двери непонимания, взломает все тайные коды отношений и перебросит между мужчиной и женщиной не шаткий веревочный мостик любви, а «Золотые ворота» осмысленных отношений.

Не могу сказать, что все годы я искал ответы именно на эти вопросы. Скажу даже больше, не очень-то этой темой я интересовался. Особенно по молодости, казалось, что были бы чувства, а все остальное само собой приложится. Но, как вы понимаете, я очень скоро набил

эшное количество шишек на попытках понять, «что хочет женщина», догадался наконец, что это невозможно, и оставил тщетные попытки. Так что последнее время во всем, что касается любви, брака и промежуточных отношений, я придерживался рекомендации «не будить спящую собаку», и, надо сказать, тактика себя оправдывала. До некоторой степени.

Не могу сказать, что именно в момент близкого знакомства с рефреймингом меня посетило внезапное озарение. Скорее на протяжении всей моей сознательной жизни я собирал воедино кусочки разрозненной мозаики — общей картины относительного понимания этой проблемы. Таким кусочком стал, например, разговор с одним высокоученым другом, который, будучи филологом, объяснял мне важность лингвистического совпадения собеседников: *«Даже два очень умных человека, чей уровень интеллекта значительно превышает средний, никогда не смогут понять друг друга, если не будут говорить на одном языке. Языковой барьер способен преградить путь даже диалогу Сократа и Аристотеля, буде такой диалог возможен».*

Другой частью головоломки я считаю дико понравившееся мне высказывание, которое я услышал не помню где и когда: *«Если в четвертом браке бьют по морде, то виноват не брак,*

*а морда*». В общую картину даже вошла претенциозная американская книга *«Мужчины с Марса, женщины — с Венеры»*. Так что рефрейминг, можно сказать, был последней каплей, однако капля переполнила чашу, и я окончательно убедился, что большинство проблем, возникающих между полами, вызвано именно недостаточно налаженной коммуникацией.

Рефрейминг не поможет вам понять женщину, если вы мужчина, и наоборот. Но он способен помочь вам научиться разговаривать на языке, который понятен вашему собеседнику.

Поскольку удачное начало любовных отношений в стандартном варианте предполагает возможный брак, то в этом письме я решил не ограничиваться информацией, которая поможет вам не «запороть» отношения в самом их начале. А рассмотреть все возможные варианты, среди которых есть и такой: в какой-то момент своей жизни вы или совершите, или уже сделали решительный шаг, приводящий к тому, что вы свяжете свою жизнь с другим человеком. Надолго ли? Вам решать.

Но и этого будет недостаточно. Ведь есть еще такая непредсказуемая субстанция, как ваши собственные дети, которые, весьма вероятно, появятся как раз вследствие ваших длительных отношений с особой противоположного пола.

Да, дети, которые имеют тенденцию усложнять вам жизнь по мере своего роста.

Не могу не признать, что я потратил много времени, пытаясь разыскать среди материалов по рефреймингу именно тот, который отвечал бы всем перечисленным стадиям развития отношений двух людей противоположного пола: «влюбленность», «брак», «дети». Как-то обычно принято разделять эти три темы, по крайней мере в том, что касается опубликования. Но все-таки я нашел. Представляю вашему вниманию книгу семейного психолога Натана Велла «Рефрейминг как способ все уладить». Книга относится, скорее, к разряду тех многочисленных адаптированных изданий, которые покупают люди, не имеющие профессионального психологического образования, но, ей-ей, это не делает ее хуже.

## **Классика жанра**

**Натан Велл. «Рефрейминг как способ все уладить»**

В тот самый момент, когда первое свидание осталось позади, в глубине души вы уже предполагаете, каким образом могут складываться ваши дальнейшие отношения с тем, кого вы пригласили на это самое свидание. И если на этот раз случилось так, что вам хочется продолжить

отношения, чем бы они впоследствии ни закончились, если вы в очередной раз испытали надежду, что наконец-то вам не придется разочароваться в человеке, то имеет смысл бережно отнестись к отношениям с объектом вашей симпатии.

Часто случается так, что химия вашего тела буквально вопиет: вот «тот самый человек», в то время как ваш умудренный опытом разум услужливо подсовывает яркие картины очередного разочарования. Что ж, в таком положении вещей не заложено противоречия. Очень часто именно разум, на который мы привыкли полагаться как на последнюю инстанцию, подводит нас, тогда как химия тела делает правильный выбор. Какому же компоненту отдать предпочтение при принятии решения — продолжать отношения или нет? Конечно же, химии тела, скажу я не задумываясь, потому что все остальные несовпадения можно легко разрешить с помощью того же разума.

Что же необходимо разуму, чтобы не совершить грандиозной ошибки, в которой, быть может, вы будете раскаиваться всю оставшуюся жизнь? Для начала нужно осознать простую истину. Вы встретили человека, который вам импонирует в целом, но не совпадает с вами в некоторых деталях, возможно, даже крупных «узлах» восприятия мира. Вы удивлены и огорчены этим обстоятельством? Напрасно. Куда пропала ваша логика? Должны же вы понимать, что человек, с которым свела вас судьба, рок или банальные обстоятельства, всю свою жизнь провел, скажем так, «в соседней песочнице», которая, хоть и походила на вашу множеством деталей, все же отличалась от нее. Почему вы считаете,

что человек, который провел больше двадцати лет (от момента рождения) в иной окружающей среде, должен во всем походить на вас? Даже если вы со своей пассивностью принадлежите к одному социальному слою, получили приблизительно одинаковое образование и росли (допустим) на соседней улице, этого достаточно, что встреченный вами человек представляет собой ваш моральный и интеллектуальный клон? Кто вас так обнадежил и когда? Поэтому первое, что стоит уяснить для себя, коль вы хотите обрести положительный опыт в отношениях, — если вы хотите найти собственную копию, лучше вам не терять времени и приобрести качественное зеркало во весь рост. Для всех остальных я продолжаю повествование.

Если вы дорожите вновь приобретенными отношениями, но запутались в некоторых нюансах и столкнулись с недопониманием, вызванным пребыванием в различных «песочницах», а также внезапно осознали факт, что мужчина и женщина не способны понять друг друга без вспомогательных средств, то советую вам призвать на подмогу именно рефрейминг. Поскольку рефрейминг позволяет увеличить количество точек зрения на одну и ту же проблему, то именно он может помочь вам избавиться от совершенных промахов на этапе более пристального знакомства с интересующим вас человеком.

Ни для кого не секрет, что после непосредственно знакомства, во время развития дальнейших отношений может возникнуть наибольшее количество спонтанных конфликтов, вызванных именно отсутствием подробной информации о предмете вашего интереса. То есть



в стандартной ситуации вы вынуждены опираться исключительно на вашу интуицию, которая может подсказать вам, что именно имеет в виду, произнося те или иные слова, фразы и предложения, объект вашего интереса. Но даже очень хорошо развитая интуиция — это все же не ясновидение, к тому же у некоторых людей с интуицией и вовсе проблемы. Поэтому достаточно уяснить для себя несколько несложных приемов рефрейминга, чтобы получить уверенность в том, что ваше знакомство не будет развиваться вслепую.

\* \* \*

Если вы дорожите отношениями с данным конкретным человеком, никогда не делайте в его адрес прямых замечаний, даже если его поведение вас не устраивает. Нет ничего более опрометчивого, чем неправильная или резкая формулировка качества, которое вызывает у вас отторжение. Лучше всего пойти на компромисс, и если уж вы не настолько обожаете выбранный вами объект чувств, чтобы рефреймировать собственные привычки и мировоззрение, то постарайтесь хотя бы выразить ваше неудовлетворение в тактичной форме.

Для примера я приведу две наиболее распространенные статистически формулировки, которые в ходу (я делаю такое заявление на основании опыта из собственной практики) у пар, оставивших позади первые два-три месяца знакомства.

Стандартная причина для неудовольствия со стороны мужчины:

***«Моя девушка катастрофически непунктуальна. Она постоянно опаздывает на свидания, встречи с друзьями, а из-за нее на вечеринки, ужины и деловые***

**встречи не успеваю вовремя появиться и я. Не говоря уже о том, как меня раздражает это ее качество, несколько раз по ее вине я опоздал на деловую встречу, что отрицательно сказалось на моей репутации».**

Построение рефрейминга в этом случае должно выглядеть следующим образом:

— Скажите, пожалуйста, вы намерены в будущем создать семью, обстановка в которой будет полностью копировать дух, царящий на вашем рабочем месте? С соответствующими дисциплинарными взысканиями, дресс-кодом и осторожностью в высказанных вслух суждениях?

— Боже мой, конечно, нет!

— В таком случае вы, создавая семью, рассчитываете, очевидно, что, приходя домой, сможете полностью переменить окружающую обстановку и расслабиться. А если говорить точнее, то вы хотите дома отдыхать от довольно жесткой дисциплины, царящей в вашей конторе?

— Ну-у-у, пожалуй.

— Предположим, что ваша девушка спустя некоторое время станет вашей женой и матерью ваших детей. В таком случае следует логичный вывод, что именно она будет создавать необходимую для расслабления атмосферу в вашем доме. И разумно ли требовать от нее поведения, которое полностью соответствует вашим представлениям именно о деловой части вашей жизни? Для чего вам необходима пунктуальность вашей потенциальной жены? Какую строго определенную функцию эта пунктуальность должна выполнять в ваших отношениях?

*Разве не приятнее получить определенные гарантии, что ваша семейная жизнь ничем не будет напоминать нравы на вашем рабочем месте?*

Стандартная причина для неудовольствия со стороны женщины:

**«Мой приятель слишком много времени уделяет работе. Она для него на первом месте, а я всего лишь на втором. Уже несколько вечеринок мне пришлось пропустить, потому что он был занят в офисе, а уж сколько раз нам пришлось откладывать из-за его работы свидания — просто не перечесть».**

Ход рефрейминга в этой ситуации должен быть примерно таким:

— Скажите, пожалуйста, вы приблизительно представляли себе модель своей будущей семейной жизни? А главное, хотя бы схематично перечисляли про себя качества, которые обязательно должны присутствовать у вашего мужа?

— Да, конечно.

— Среди этих качеств случайно не фигурировало такое, как: «ответственность за благополучие семьи»?

— Да, по моему мнению, это важное качество.

— Согласитесь ли вы с моим предположением, что в современном мире одной из граней понятия «ответственность» является материальное обеспечение семьи?

— Да, это несомненно.

— Тогда не объясните ли вы мне, почему способность вашего приятеля зарабатывать деньги, жертвуя для этого даже такими удовольствиями, как встреча с вами, вызывает у вас реакцию отторжения? Разве такая модель его поведения не доказывает бесспорно развитое у него

*«чувство ответственности»? К тому же его постоянная занятость значительно сокращает шансы, что он встретит женщину, которая покажется ему более привлекательной, чем вы.*

Но приведенные примеры — это, так сказать, ситуационный рефрейминг, практика которого способна разрешить локальные конфликты, но никак не глобальные противоречия, которые природа и эволюция заложила в мужские и женские особи человечества.

Основное, о чем необходимо помнить, улаживая разногласия между мужчиной и женщиной, в какой бы стадии отношений они ни находились, — каждый из них говорит на своем языке. Человечество вообще испытывает серьезные проблемы с коммуникацией, а уж что касается общения мужчины и женщины, тут пролегла пропасть размером как минимум с Гранд-Каньон.

Мужчины отличаются тем, что говорят именно то, что на самом деле думают. Таким образом, если мужчина утверждает, что ему холодно, то это означает только то, что температура его тела понизилась на несколько градусов. Тогда как женщина, заявляющая о том же, может подразумевать все что угодно, начиная от понижения температуры тела (редко) до констатации своего душевного одиночества в присутствии мужчины (что случается чаще). Именно поэтому на женщин и мужчин действует рефрейминг разного содержания.

Главное, в тот момент, когда вы пытаетесь ликвидировать назревающий конфликт, развеять опасения вашего партнера или оправдаться в необоснованных обвинениях, — выбрать аргументацию, понятную вашему партнеру. А поскольку можно потратить очень много времени,

чтобы эмпирическим путем определить подходящую аргументацию, то предлагаю вам воспользоваться уже зафиксированным опытом не одного поколения психологов и психотерапевтов.

Для переформирования негативных эмоций и высказываний женщины подходит исключительно рефрейминг смысла. Вернемся опять же к конкретным примерам. Для рассмотрения возьмем расхожий повод для негативных высказываний женщины, обращенных к супругу.

**«Мой муж не в состоянии решить ни одной конкретной проблемы. Весь дом держится на моих плечах. Мне это надоело, хочется иметь в доме настоящего мужчину, чтобы он решал за меня все проблемы».**

Ход рассуждений коммуникатора при рефреймировании претензии:

— Можете ли вы утверждать, что, когда выходили замуж за этого человека, его поведение и характер сильно отличались от того, что вы наблюдаете теперь?

— Нет, он всегда был тряпкой!

— Тогда подскажите: какими соображениями вы руководствовались, когда выбирали его в постоянные спутники жизни? Надеялись, что со временем он кардинально изменится?

— Да нет, я, в принципе, уже тогда все понимала.

— Не будем сейчас разбираться в причинах, которые не позволили вам найти более подходящего для вас мужа. Но не допускаете ли вы возможности, что вам нравится, когда ваше мнение является определяющим в финансовом и моральном состоянии семьи?

— Ну, если вы так ставите вопрос, то да, нравится.

— Допускаете ли вы вариант, при котором излишняя авторитарность сильного и решительного мужчины подавляла бы ваше мнение при принятии важных решений?

— Вот еще!

— Представьте себе на одну минуту, что вы подсознательно выбрали мужчину, мнением и решениями которого вы способны манипулировать, потому что вы по природе своей личности являетесь лидером?

— .....???!!

— Прекрасно, представили. Так может ли быть так, что истинной причиной вашего недовольства является вовсе не инертность вашего мужа, а его неумение выражать уважение к вашим способностям лидера?

Мужчины же, наоборот, гораздо охотнее прислушиваются к доводам, приведенным с помощью рефрейминга контекста. И такое восприятие мира полностью согласуется с их природными склонностями. Позвольте привести здесь стандартный пример выраженного вслух негативного переживания мужчины, а также последовательность корректировки этого переживания с помощью рефрейминга контекста:

**«Моя жена, с моей точки зрения, неправильно воспитывает наших детей. Она потакает их капризам, защищает их, когда они шалят, и позволяет им слишком много вольностей».**

— Задумывались ли вы когда-нибудь о том, что различия между мужчиной и женщиной гораздо более глубоки, чем это принято считать в современном обществе?

— Не то чтобы я специально об этом думал, но теперь, когда вы так сказали, пожалуй, я согласен с этим утверждением.

— А теперь подумайте. Если все остальное в природе устроено рационально, вдруг и эти различия имеют важный смысл?

— Пожалуй.

— Когда вы утверждаете, что ваша жена совершает ошибки в воспитании ваших совместных детей, то вы совершенно правы.

— Ну еще бы.

— Но она совершает ошибки исключительно с вашей точки зрения. А со своей точки зрения, она поступает совершенно правильно. Задумайтесь на минуту: в чем состоит prerogative женщины? Не в эмоциях ли? Вы же не будете отрицать, что ваша жена сильна по части проявления чувств?

— Ну уж с этим спорить нельзя!

— Так можно ли считать, что она полностью справляется со своими обязанностями, когда дарит вашим детям свои положительные эмоции и культивирует в них чувства, свойственные большинству людей?

— Э-э-э... Да...

— Но в таком случае вы не станете отрицать, что сильная сторона любого мужчины — это логика и демонстрация моральных устоев?

— О да, сэр!

— В таком случае, может быть, стоит обратить внимание на то, что вы несколько запустили свои отцовские обязанности, которые заключаются в том, чтобы привить вашим детям именно эти качества?

По поводу детей это вообще отдельная статья. Рефрейминг, который неосознанно практикуют любящие родители, — минное поле. Если вы прошли его без

внешних заметных повреждений и остались живы, ну что ж — вам можно присваивать ордена: «За отвагу», «За осмотрительность» и «За врожденную интуицию». (Дальше идет материал, который дублирует тот, что я уже присылал, — по поводу того, как можно испортить ребенку дальнейшую жизнь, если слепо его баловать. — *Прим. Брейкера.*) Что же говорить о подростках!

Подросткам в большинстве своем присущ так называемый «синдром неопытного водителя». Может быть, и на собственной практике вы замечали, что после того как новичок садится за руль автомобиля и постигает искусство вождения с азов, то через некоторое время он становится жертвой обмана нервной системы и всех органов чувств. Ему начинает казаться, что он уже постиг все премудрости вождения автомобиля, и у него появляется ложное чувство «опытности». То есть ему кажется, что он уже корифей в области вождения. При этом неумолимая статистика свидетельствует, что именно на этот период приходится большинство аварийных случаев в практике вождения.

Подавляющее большинство подростков испытывают влияние «синдрома неопытного водителя», то есть уверяются в том, что уже полностью ориентируются в окружающем мире и накопили необходимый опыт для самостоятельного и даже оригинального движения по дороге социума. Доказать обратное не представляется возможным. Да это и не нужно, если вы не хотите превратить собственных отпрысков в своих заклятых врагов. Вместо этого я предлагаю вам (как родителям) осознать, что личность каждого подростка поделена как минимум на две части, из которых одна вопиет о самодостаточности, а другая (возможно, более глубоко



спрятанная) сигнализирует о внутренней неуверенности в собственных силах.

Ваша задача как родителей состоит даже не в том, чтобы найти подходящую аргументацию для подростка. Тем паче что практически это осуществить безумно трудно. Подросток устроен так, что даже если его разумная часть и признает вашу правоту, то та часть, которая отвечает за дух противоречия, все равно возьмет верх. Максимум чего вы можете добиться рефреймингом «подростковых гормональных всплесков», так это не признания вашей аргументации, а отметки в хрупком сознании подростка правомочности ваших требований. Вот именно в этом ключе и нужно выстраивать процесс рефреймирования.

Вот стандартный пример негативных подростковых реплик и родительских ответов на них.

**«Вы все время меня подавляете как личность».**

— Что ты имеешь в виду, когда говоришь о подавлении?

— Вы не даете мне поступать так, как я считаю нужным, не разрешаете мне одеваться, как мне нравится, и вообще не даете мне свободы действий!!!

— Хорошо, мы поняли, что ты имеешь в виду. А теперь скажи нам: можешь ли ты представить себе ситуацию, при которой ты приходишь в магазин, набираешь полную корзину сладостей и, спокойно минуя кассу, выходишь из магазина, не заплатив ни цента?

— Да что вы пытаетесь сделать из меня малолетнего преступника!!!!

— Ага, то есть ты признаешь, что в норме такая ситуация невозможна?

— !!!!!!!!!

— А почему же ты считаешь, что можешь пользоваться всеми благами, которые предоставляют тебе родители (ВСЕМИ!!!), и при этом уходить, ничего не заплатив. Речь, как ты понимаешь, не о деньгах, а о чувствах. За все эти годы мы вложили в тебя такую большую часть своей души и даже не знаем, осталось ли что-нибудь не израсходованное на тебя. Ты пользовался нашей любовью и нашей заботой, пока был маленьким. Уверен ли ты, что полностью расплатился за «сладо́сти» нашей любви? Если ты уверен, что расплатился, — ну, что ж, может, никто и никогда не назовет тебя «вором», а главное, чтобы ты сам себя таковым не чувствовал.

# Логическое завершение

---

*Веселья час и боль разлуки  
Хочу делить с тобой всегда.  
Давай пожмем друг другу руки  
И в дальний путь, на долгие года.*

Помню эту песню со времен своего золотого детства. И всегда казалось мне — вот это и есть настоящая дружба, она же любовь, она же полное понимание. Сначала я выросл, приобретал «синдром неопытного водителя», почти уверился, что все это — слюни, замешанные на липком клеестере эмоций. Потом я еще повзрослел и, оценив сдержанную выразительность этих строчек, затосковал — так как убедил себя, будто в современном мире такая идиллия невозможна по определению. Но все эти годы я пытался нащупать компромисс между этими двумя диаметрально противоположными реакциями. Обнаружив рефрейминг,

я не могу признать, что компромисс наконец-то найден. Но я еще на несколько шагов к нему приблизился, что уже вселяет в меня оптимизм, который всегда воздействовал на меня, словно веселящий газ, — я начинал искренне смеяться. Чего и вам желаю.

**Издательство «ВЕКТОР»**

Тел.: (812) 328-15-62, 323-88-74

Адрес для писем: 199053, СПб., а/я 20

E-mail: dom@vektorlit.ru

**ПРИГЛАШАЕМ К СОТРУДНИЧЕСТВУ АВТОРОВ!**

## **НЛП-рефрейминг, или Как изменить реальность в свою пользу**

Ведущий редактор *А. В. Дроган*

Художественный редактор *Н. Н. Волкогонова*

*Присланные рукописи не возвращаются и не рецензируются*

Подписано к печати 12.09.06. Гарнитура Гарамонд.

Формат 70×100<sup>1/8</sup>. Объем 5 печ. л. Печать офсетная.

Тираж 4000 экз. Заказ 2698

*Налоговая льгота — общероссийский классификатор  
продукции ОК00593, том 2 — 953000*

Тел.: (812) 713-87-59; тел./факс отдела сбыта:

(812) 235-70-87, 235-61-37, 235-67-90.

Отпечатано по технологии СІР

в ОАО «Печатный двор» им. А. М. Горького.

197110, Санкт-Петербург, Чкаловский пр., 15.

**СПРОСИ  
МЕНЯ  
КАК**

**Разумная<sup>®</sup>  
ПСИХОЛОГИЯ**

# **НЛП - РЕФРЕЙМИНГ**

**КАК ИЗМЕНИТЬ РЕАЛЬНОСТЬ  
В СВОЮ ПОЛЬЗУ**

Девиз рефрейминга: «Сделайте из недостатка достоинство!»

Лучшей иллюстрацией возможностей этой отрасли НЛП стала известная фраза «казнить нельзя помиловать». Рефрейминг позволяет человеку в любых жизненных обстоятельствах поставить запятую там, где ему вздумается, обратив ситуацию в свою пользу. Как?

Читайте в этой книге:

- “ Рефрейминг смысла
- “ Рефрейминг контекста
- “ Парный рефрейминг
- “ Схема шестишагового рефрейминга
- “ Рефрейминг и деловые отношения
- “ Рефрейминг и искусство успешных продаж

**Все это поможет вам изменить реальность  
в свою пользу!**

ISBN 5-9684-0515-5



 **ВЕКТОР**  
[www.vektorlit.ru](http://www.vektorlit.ru)



**книга-почтой**

192029, Санкт-Петербург, а/я 25,  
т.: (812)715-36-66, [www.postbook.ru](http://www.postbook.ru)