**Инструменты медиации**

Исследователи выделяют следующие **элементы техники**, которые, ясно, следует применять в комплексе.

1. **Повторение (слов и фраз человека).** Следует эхом отзываться на слова собеседника, когда он говорит, повторять то, что он только что сказал. Например: «Знаешь, мне так нравится моя новая кофточка!» – «…Новая кофточка!». Главное, чтобы это было естественным, а не выглядело как обезьянничание.
2. **Перефразирование (парафраз).**Следует перефразировать то, что говорит собеседник. Например: «Меня давно мучает вопрос, в какой вуз поступать, к чему стремиться?» – «Правильно ли я понимаю, что ты никак не можешь решить, куда двигаться в жизни». Этот элемент лучше всего начинать со слов: «Правильно ли я понял, что…»
3. **Развитие (углубление).** Следует продолжать мысль человека. Не перевирать его слова, а говорить то, что вытекает из его слов. Например: «Блин! Там такие скидки! Просто невероятно! Прямо место себе не нахожу!» – «Я вижу, тебе так хочется поехать в этот центр и купить себе классных вещичек!».
4. **Отражение чувств.** Когда слушаем, следует называть чувства собеседника. Например: «Мама! Я по математике пятерку получила!» – «Ты так рада!». Отражение чувства в идеале должно соответствовать его интенсивности.
5. **Резюмирование.**  В деловом общении уместно подытоживать разговор. Удачно начинать фразу со слов: «Если подытожить все сказанное, то …».

Отмечу еще один важный момент: ***слушание должно быть безоценочным***. В идеале не следует даже говорить, что «это хорошо». Любая оценка вредна, так как если мы оцениваем что-либо хорошо, то это знак собеседнику, что мы вообще способны на оценку, но человек − существо непостоянное и может изменить свою оценку.

Кроме того, уместно сказать о том, что лучше не задавать никаких вопросов. Любой вопрос можно сформулировать в форме утверждения. В чем же ***разница между вопросом и утверждением***? **Вопрос – это контроль,** какой бы вопрос ни был, он всегда предполагает ответ; если мы задаем вопросы, то беседа идет линейно – мы направляем ее границами вопроса. ***Утверждения же – это отсутствия контроля***, информация в разговоре может пойти в любых направлениях – так, как хочет этого рассказчик – это возможность рассказчика сказать то, что он хочет; утверждения позволяют занимать позицию наблюдателя.

В заключение, я хочу подчеркнуть, что в разговоре есть несколько чередующихся этапов: когда говорим мы, и когда мы слушаем. Очень важно понимать, что сейчас происходит − этим определяется эффективность разговора. Если мы слушаем, то уместно руководствоваться вышеописанной техникой активного слушания.

**Что такое выяснение и когда оно полезно**

Выяснение — это обращение к говорящему за некоторыми уточнениями. Суть этого приема в том, что слушатель при возникновении непонимания, неясности фразы, двусмысленности какого-то слова задает «выясняющие» вопросы. Этот прием позволяет ликвидировать непонимание, что называется, «на корню». Выяснение полезно в следующих случаях:

1. Когда мы решаем проблему в семье или с коллегами на работе, и нам необходимо точно понять позицию собеседника, когда малейшая неточность может привести к печальным последствиям. В этом случае разумнее полностью выслушать человека и выяснить своими вопросами все, что кажется непонятным, чтобы не вести дальше разговор «про Ивана и Болвана».

2. Часто бывают ситуации, в которых человек говорит путано, перепрыгивает с одного на другое, не делает необходимых пояснений, так как ему кажется, что об этом все знают. И люди бывают обычно очень благодарны тем, кто, пользуясь выяснением, помогает им объяснить, что же они, собственно, хотят сказать.

Женщина: Доктор! Я не знаю, что мне делать! Мой муж алкоголик, но он снова начал пить!

Врач: Простите, как это снова?

Женщина: Его лечили, но потом он все-таки продолжал пить. А вот недавно опять сорвался — третий день в запое!

Врач: Не могли бы Вы объяснить подробнее?

Женщина: Он лечился в больнице. Вышел, но скоро вернулся к старому. Мы с ним очень серьезно поговорили, и он не пил полгода. А недавно опять сорвался — третий день в запое.

Вместо раздраженных восклицаний врач терпеливо выслушал, и с помощью «выясняющих» вопросов стало понятным то, что вначале казалось абсурдом.

3. Выяснение помогает и говорящему. «Выясняющие» вопросы показывают говорящему, что его слушают (что, естественно, придает уверенности), и после необходимых пояснений он может быть уверен, что его понимают.

**Правила выяснения**

1. Для выяснения можно использовать следующие ключевые слова: «Не повторите ли Вы еще раз?» «Что Вы имеете в виду?» «Не объясните ли Вы это?» «Извините, я не совсем понял Вас...» и т.д. Такие мягкие, нейтральные фразы приглашают собеседника, не обижая его, высказывать свою мысль более конкретно, подыскивать другие слова.

2. Реплики должны касаться только того, что человек говорит, но не оценивать его поведение или умение изложить свои мысли. Выражения типа: «Что ты как бестолковый! Не можешь говорить понятнее?» - никакого отношения к этому приему не имеют. Они отталкивают собеседника, заставляют его защищаться.

3. Пользуясь выяснением, лучше стараться также не задавать вопросов, требующих односложного, «да - нет», ответа: это сбивает человека, он начинает ощущать, что его допрашивают. Вместо вопроса: «Это что, трудно сделать?» — полезнее спросить: «А насколько трудно это сделать?» В первом случае мы невольно перехватываем инициативу и после ответа должны уже говорить сами, во втором — даем возможность собеседнику продолжать и остаемся слушателями.

**Что такое перефразирование**

Перефразировать - значит сказать ту же мысль, но несколько иначе. Этот прием помогает убедиться в том, насколько точно мы «расшифровали» слова собеседника, и двигаться дальше с уверенностью, что до сих пор все понято правильно.

На психологическом тренинге общения проводилось следующее задание. Участники делились на пары и вели беседу на любую тему, но с одним условием: рассказывать будет кто-то один, и продолжать он может только после того, как второй полностью повторит его слова, что было «зеленым светом» для дальнейшего разговора.

Насколько же трудным оказалось это на первый взгляд простое задание! Так как люди думают в 3-4 раза быстрее, чем говорят, у нас возникает во время речи собеседника море времени, чтобы заняться чем-то другим. Как правило, мы развлекаемся, наряжая мысли собеседника в одежды нашего личного видения проблемы. Общий смысл улавливаем и ладно! Но ведь зачастую в одном слове бывает больше информации, чем в пятиминутном высказывании. А уж о нюансах и говорить не приходится.

Слушатели в парах заканчивали упражнение буквально в поте лица, как будто поднимали 16-килограммовую гирю. А вот ощущения у говорящих были совершенно другие: хотя такое повторение их слов и было непривычным, несколько выбивало из колеи (в упражнении, так как идет тренировка, нужно было повторять все дословно), но зато как приятно, по их словам, было убедиться, что их слушают с предельным вниманием.

**Когда полезно перефразирование**

Перефразирование — практически универсальный прием. Его можно использовать и в деловой беседе, и в личном общении, и в разговоре, что называется, «о погоде, о природе». Но особенно эффективно оно в следующих случаях:

1. При коммерческих переговорах, когда необходимо полное понимание желаний и предложений партнера. Поленившись повторить сказанное своими словами, мы рискуем быть «премированы» миллионами потерянных рублей. Образно говоря, перефразирование дает возможность быть уверенным, что нам действительно предлагают партию видеомагнитофонов фирмы «Сони», а не соевые бобы из Вьетнама.

2. В конфликтных ситуациях или во время дискуссий. Если мы, прежде чем высказать аргументы против, повторим мысль собеседника своими словами, то можно быть уверенным, что он со значительно большим вниманием отнесется к нашим: ведь он видит, что его слушают и стараются понять!

Тут вступает в действие общий закон: у человека обычно возникает желание вернуть психологический «плюс» тому, кто его дал. Но даже если этого и не случится, у собеседника не будет повода и оснований внутренне считать что от него отмахнулись, даже не вникнув в его слова.

3. Особенно полезно перефразирование, когда мы слабо ориентируемся в предмете разговора. Человек, искусно владеющий этим приемом, может поддерживать беседу на любую тему часами, производя на говорящего очень благоприятное впечатление человека, хорошо знающего данную область (ведь наши ответы — это его собственные мысли!)

4. Интересно, что перефразирование, как ни странно, необходимо именно тогда, когда речь собеседника кажется нам понятной (при спутанной речи эффективнее призм выяснения) - оно не дает притупиться нашему вниманию.

5. Перефразирование помогает и нашему собеседнику. У него появляется возможность усидеть, правильно ли его понимают, а если понимают неправильно — своевременно внести необходимые исправления.

**Правила перефразирования**

1. Перефразирование можно начать следующими фразами: «Если я Вас правильно понял, то...» «Вы поправьте меня, если я ошибусь, но...» «Другими словами. Вы считаете...» и т.п.

2. При перефразировании нужно ориентироваться именно на смысл, содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается (для этого существует специальный прием — «отражение чувств»). Оно помогает отделить «зерна» смысла от «плевел» эмоций: возбуждения, взволнованности, подавленности.

3. Важно выбрать главное и сказать это своими словами. Буквально повторяя, мы будем напоминать нашего попугая, что навряд ли произведет на собеседника благоприятное впечатление. При этом желательно перефразировать все более или менее важные мысли.

4. Не стоит, желая перефразировать собеседника, перебивать его: перефразирование уместно, когда говорящий сделал паузу и собирается с мыслями, о чем говорить дальше. Наше повторение его слов в такой ситуации не только не собьет его с толку, но, наоборот, послужит фундаментом, от которого он сможет оттолкнуться, чтобы двигаться дальше.

**Что такое резюмирование и когда оно полезно**

Резюмирование — это подведение итогов. Суть этого приема слушания в том, что мы своими словами подводим итог основным мыслям собеседника. Резюмирующая фраза — это речь собеседника в «свернутом» виде, ее главная идея. Хорошим примером своеобразного резюмирования могут служить научные журналы, во многих из которых принято в конце в виде тезисов давать краткое содержание всех напечатанных в номере статей.

1. Наиболее часто резюмирование используется на деловых совещаниях. Искусство руководителя, ведущего планерку, на которой предлагаются различные пути решения проблемы, в том и состоит, чтобы в высказываниях спорящих сторон выделять главное. Иначе очень скоро совещание сможет конкурировать со знаменитым одесским базаром.

2. Когда группа людей долго обсуждает одну и ту же проблему. В этом случае необходимо время от времени делать резюмирование сказанного, как бы завершая одну часть разговора и перекидывая мостик к следующей. Без такого рода высказываний группа может зайти в тупик, обсуждая мелкие замечания и забыв о сути дела.

3. Полезно резюмирование и в конце телефонного разговора, особенно если слушающий после беседы должен что-то сделать: «Значит, главное, что Вы хотели бы от меня — это...»

4. Интересно и такое использование этого приема. Прежде, чем высказать несогласие с чьей-то точкой зрения, можно вначале выделить в ней главное, подытожить сказанное — тогда не придется распыляться, приводя контрдоводы, но ответить на суть возражения собеседника. А еще более элегантно — попросить сделать резюме его самого: он должен будет избавить свое возражение от всего второстепенного, что значительно облегчает нам задачу.

5. Используя прием резюмирования, можно помогать собеседнику четко сформулировать свои мысли, представить в ясной форме и даже развить идеи, которые были у него на уровне догадок и невнятных фраз, но сохранив у него ощущение, что к этой мысли пришел он!

**Правила резюмирования**

1. Для резюмирования могут оказаться полезными следующие вступительные фразы: «Таким образом, главное...» «Итак, Вы предлагаете...» «Ваша основная идея, как я понял, в том, что...» «Если теперь подытожить сказанное Вами...»

2. Резюмирование принципиально отличается от перефразирования, суть которого в повторении каждой мысли собеседника, но своими словами, что показывает ему нашу внимательность и понимание. При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль.

Родитель: Я давно хотел поговорить с Вами о моем сыне Викторе. Он раньше хорошо успевал по всем предметам, учился только на четверки и пятерки. Но потом заболел, целых четыре месяца не ходил в школу, у него было воспаление легких. А когда вернулся — все ушли вперед, уже стали изучать другой материал, но ведь ему же трудно успевать со всеми. Он старался, учился дома по несколько часов, но все равно не мог получить больше тройки. И теперь учителя считают его лентяем, который ничего не хочет делать. А он очень переживает, старается, но не получается...

Учитель: Таким образом, Вы хотите сказать, что трудности Виктора в учебе связаны с его прошлогодней болезнью, а не ленью, да?

Родитель: Именно так!

Если после такой тирады не сделать резюмирования, мы просто потонем в потоке речи собеседника.

### Что такое "рефрейминг"

С английского reframe можно перевести и как замену картины в рамке, так и замену рамы у картины.

Учитывая, что слово "рамка" в [НЛП](http://trenings.ru/entsiklopediya-nlp/nlp.html) обычно используется как "способ воспринимать ситуацию", то ре-фрейминг приобретает очень глубокое и важное значение, которое теряется при переводе. Один из более-менее пристойных переводов слова "рефрейминг" на ещё более русский – переформирование. Но это слово немного путает, потому что не даёт полного представления о данном подходе. Но кое-что объясняет.

Общая идея [рефрейминга](http://trenings.ru/entsiklopediya-nlp/modeli/959-model-nlp-refrejming.html) (он же переформирование) – это другая комбинация элементов для получения нового, более приемлемого состояния. Умно? Теперь на примере.

Вы сидите в лесу. У вас горит костёр. Чтобы костёр горел долго желательно положить большие поленья или брёвна. Тогда их хватает надолго. Но через определённое время пламя становится слабее. Что вы делаете? Встаёте и шевелите эти самые брёвна. И пламя становится жарче. Вы не добавляете ничего нового, вы просто меняете "комбинацию элементов".

Вот [рефрейминг](http://trenings.ru/entsiklopediya-nlp/modeli/959-model-nlp-refrejming.html) – это умение шевелить поленья для достижения наиболее подходящего пламени.

Ещё один пример – положение мебели в комнате. Вы никогда не переставляли мебель в комнате? Тогда вы много потеряли. С мебелью как: вы её расставили, и вам кажется, что это то, что надо. Но через какое-то время вы обнаруживаете, что что-то не так. Вроде ничего, но больно не удобно. Стол мешает подойти к окну, а верхний свет мешает читать, лёжа на диване. Что вы сделаете в таком случае? Правильно – переставите.

Возможно, через какое-то время ситуация изменится и вам опять захочется перестановок.

На сенсорном уровне рефрейминг можно объяснить так. Вспомните неприятную ситуацию из прошлого, но только чтобы была картинка с границей. Панорама не подойдёт. Получилось? Замечательно. А теперь поместите эту картинку в белую рамку. Простая белая рамка. У кого изменилось восприятие ситуации?

- Веселее стало.  
- Она стала более нейтральной.  
- Она стала застывшей.

Отлично. А теперь пусть рамка станет чёрной.

- Ой, стало намного хуже.  
- Такое впечатление, что кто-то умер.

Сделайте рамку золотой. Знаете, как на старых картинах – тяжёлая золотая рама.

- Для меня это стало очень важным. Эта ситуация стала просто кошмарной.  
- Для меня она просто стала картиной – чем-то отвлечённым.

Теперь представьте, что рамка с мерцающими огоньками. Такие разноцветные вспышки. Или мигающие новогодние лампочки.

- Это даже весело.  
- Комедия какая-то.

Можно долго экспериментировать. Поэтому подберите ту рамку, которая больше подходит для восприятия этой ситуации. Можно так же вернуть её к первоначальному состоянию.

И обратите внимание – мы не меняли содержание, мы только меняли рамку. И это давало кардинальные изменения в восприятии ситуации.

## РАЗГОВОРНЫЙ РЕФРЕЙМИНГ

На пеньке стоит ёжик и кричит:- Я сильный! Я сильный! Я сильный!Рядом проходит Медведь, послушал – и как дунет на ёжика. Того уносит в кусты.Ёжик встает и произносит:- Я сильный, но легкий!

Рефрейминг позволяет менять оценку, играть со смыслом. И это можно делать даже в простом повседневном разговоре. Давайте сделаем так: сначала я покажу несколько примеров, а потом разберёмся, как этот самый рефрейминг работает. Вы сейчас будете говорить оценочные суждения, а я привожу примеры рефрейминга.

- Я сегодня пришёл на работу в 9.40.И что? Это только сообщение о факте, событии. Здесь нет оценки.  
- Я вчера опоздал на работу на десять минут.У тебя хорошая память, если ты даже сегодня об этом помнишь.

- Запорожец – плохая машина.Зато маленькая и дешёвая.

- Меня раздражает мой начальник.Это говорит о твоём профессионализме. Если ты готов выполнять распоряжения человека, который тебе не нравится…

- Я жадный.Я бы назвал это бережливостью.

- Мне не нравится моя работа.Ты очень ответственный человек, если всё-таки на неё ходишь. Мало вызова в том, чтобы делать то, что тебе нравится.

- Меня никто не любит.Это повод что-то изменить в своей жизни.

- Я слишком ленив.Зато ты не сделаешь лишних ошибок.

***- И что, достаточно сказать человеку: "ты не жадный, ты бережливый" – и всё изменится?***Как ни странно, иногда да. Но не всегда. Одним из важнейших условий для того, чтобы рефрейминг сработал – это попадание в карту. Рефрейминг же как работает – человека поворачивают в другую сторону и показывают: это может быть и так. Вот если "может быть и так" соответствуют его карте, с высокой долей вероятности рефрейминг сработает.

***- То есть рефрейминг – это просто способ расширить карту?***Да, это один из способов расширить карту. Очень часто человек не "видит" других вариантов оценки. Вы ему их предъявляете. Он чешет в затылки и восклицает: "О как, оказывается!"

***- Какие необходимые условия для того, чтобы рефрейминг сработал?***[Раппорт](http://trenings.ru/entsiklopediya-nlp/modeli/1336-model-nlp-rapport.html) – первое и главное условие. Все речевые [техники](http://trenings.ru/entsiklopediya-nlp/tekhniki.html) требуют наличие [раппорта](http://trenings.ru/entsiklopediya-nlp/modeli/1336-model-nlp-rapport.html). Доверия к источнику. Иначе все эти "вложенные команды" будут отфильтрованы.

- Мы всегда меняем оценку с отрицательной на положительную?Это зависит от ваших целей. Довольно часто нужно сделать совершенно обратное:  
- Это не вежливость, это просто откровенная ложь!  
Для многих людей для того, чтобы они обратили внимание на ситуацию нужна встряска. Они действительно могут не представлять, как их поведение оценивается другими людьми. И если вы всё время с ними "дипломатичны", они искренне считают, что всё замечательно.  
Рефрейминг – это только один из способов управления оценкой. Одно из последствий его некорректного употребления – это лишение других людей качественной обратной связи. Если всё время говорить ребёнку, что "это не вспыльчивость, это просто эмоциональность" вы можете получить в результате человека, который совершенно не пытается контролировать собственные эмоции. Просто потому, что его с детства убеждали, что это "нормально".

Очень тактичный англичанин не знает, как сообщить секретарше, что она уволена... И формулирует это так:- Мисс Джонс, Вы так великолепно справляетесь со своими обязанностями, что я даже не знаю, что бы мы делали без Вас. Но с понедельника мы все-таки попробуем.

Рефрейминг – это инструмент. И что при помощи его вы сделаете зависит в первую очередь от вас. Короче, думать надо. И о последствиях в том числе.

***- Для чего применяется рефрейминг?***

Во-первых для [подстройки](http://trenings.ru/entsiklopediya-nlp/74-glossarij/414-glossarij-podstrojka.html). Так как люди реагируют на смысл, вы можете придать ситуации такое значение, которое даёт вам возможность подстроиться, а не вызывает конфликт. Сравните:  
- Давай поговорим о твоей медлительности.  
- Давай поговорим о твоём несколько излишне ответственном отношении к делу.  
Во-вторых, это способ изменения смысла. То есть, его применяют в том случае, когда нужно изменить оценку события другим человеком. Например, если вам нужно изменить отношение родителей к поведению ребёнка, покупателя к характеристикам товара, начальника к вами сделанной работе и т.д.

На этапе [подстройки](http://trenings.ru/entsiklopediya-nlp/74-glossarij/414-glossarij-podstrojka.html) чаще применяют "положительный" рефрейминг (за исключением тех людей, для [подстройки](http://trenings.ru/entsiklopediya-nlp/74-glossarij/414-glossarij-podstrojka.html) под которых нужно "резать правду-матку", как они её представляют), а на этапе воздействия – тот, который даст максимальный эффект.

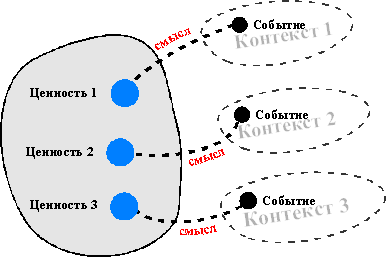
### Структура

Что определяет смысл какого-то события? Во-первых то, что собственно происходит. Событие. Во-вторых, в каком именно контексте это происходит: одно дело громко кричать "Ау", когда вы в лесу, другое дело – в три часа ночи дома.

Тогда, для того, чтобы изменить смысл:

- мы можем прямо сказать, что у этого события другой смысл;  
- мы можем это событие поместить его в другой контекст, и смысл тоже станет другим.

Соответственно, говорят о двух видах разговорного рефрейминга: смысла и контекста.  
При рефрейминге смысла вы просто сообщаете, что данное событие имеет совсем другой смысл.  
При рефрейминге контекста вы помещаете событие в контекст, в котором значение этого события изменится.



Итак, для того, чтобы сделать рефрейминг, нам нужно знать и событие, и смысл. Если у нас есть только что-то одно, рефрейминг не получится.

### Рефрейминг смысла

- Девушка приходит исповедоваться к Священнику:  
- Святой Отец, я грешна. Я каждое утро подхожу к зеркалу, рассматриваю себя и думаю: "Как я красива!"  
- Ну что вы, Дочь Моя! Это не грех, это заблуждение.

Однажды к известному психологу Вирджинии Сатир пришел мужчина, банкир, и привел свою дочь.  
– Она меня не слушается. Она упряма, – заявил он.  
Вирджиния немного поговорила с ним, после чего сказала:  
– Вы ведь достигли всего сами? Вам не оставили наследства, у вас не было отца, который бы просто передал вам управление банком?  
– Да! Я достиг всего сам! Я начал с нуля!  
– И вы были настойчивы в достижении своей цели?  
– О, да! Я трудился как вол.  
– Так почему же вам не нравится то, что ваша дочь унаследовала ваши качества. Что она такая настойчивая?  
– Да, действительно! Спасибо. Мы пошли...

Эта история действительно произошла. И в ней не изменилась сама ситуация. Не изменилось поведение девочки. Просто ее поведению отец стал приписывать совершенно другое значение. Упрямство превратилось в настойчивость!

Еще одна история.

У меня есть знакомая семейная пара. Жена баскетбольного роста вышла в новой очень-мини-юбке. Муж ее спрашивает:  
– Бабки плюются?  
– Да.  
– Значит, то, что нужно.

Для того, чтобы сделать рефрейминг смысла, вам нужно либо знать значение, которое придает человек событию, либо точно о нем догадываться. Если девушка говорит: "Я чувствую неловкость, когда на меня смотрят мужчины", то это может означать множество разных вещей. Например, она может предполагать, что когда на нее смотрят мужчины, то они ее сексуально хотят; что у нее прыщи на лице, и она этого стесняется; что она привлекает слишком много внимания; что обращают внимание на ее неловкость (существующую или мнимую).

И для того, чтобы рефрейминг сработал, вам необходимо знать это значение. Вы можете задать прямой вопрос: "А что это для вас обозначает?" Или можете, полагаясь на интуицию, сделать наиболее подходящее переформирование и отследить реакцию – если вы не попадете, Клиент вам сообщит об этом (вербально или невербально).

- Я чувствую неловкость, когда на меня смотрят мужчины.  
- А что плохого в том, что вы кому-то нравитесь?  
- Это-то и плохо! Он мне в отцы годится, а все туда же...  
Здесь можно отреагировать по-разному:  
- А может, вы просто напоминаете ему его дочь?  
- Но если вы вызываете сильные чувства даже у пожилого мужчины, скорее всего, вы весьма привлекательно выглядите.  
И т.д.

### Рефрейминг Контекста

- Жена мужу:- Милый, сегодня, в обеденный перерыв я забежала к тебе на работу и взяла из кармана твоего пиджака 300$.- Ничего страшного, я уже две недели, как там не работаю...

В переформировании контекста вы изменяете значение не напрямую, а ищете ситуацию, где данное поведение будет иметь совершенно другое значение.

Например, злость может быть полезна в спорте (спортивная злость), агрессивность – в драке, жадность – в обучении (жадность к знаниям), и так далее.

- Я слишком молчалива.- Зато не скажешь ничего лишнего.  
- Молчаливых любит начальство.

Когда я занимался ребёфингом, мне попалась бумажка, озаглавленная: "100 способов изменения отношения к ситуации". Там было как раз 100 вариантов рефрейминга контекста. Вот один, который мне показался самым забавным: "Зато будет о чем после вспомнить".

Но, я думаю, вы достаточно гибки для того, чтобы понять, что деление на переформирование контекста и переформирование смысла достаточно условно. Для любого оценочного сообщения можно сделать и тот вид рефрейминга, и другой.

### Совсем структурно

Для любителей полной определенности.

На мой взгляд излишняя структурность при использовании рефрейминга только мешает. Но некоторым такой подход помогает в обучении.

Если вы можете свести высказывание к выражению: "Я слишком Z", то вы делаете рефрейминг контекста. Фразы "ответа" начинаются с "зато…"

- Я слишком эмоционален.  
- Зато эмоциональные мужчины нравятся женщинам.

- Я слишком много времени трачу на себя.  
- Зато у тебя не оста¨тся времени на всякую ерунду.

Если вы можете свести высказывание к выражение: "Я чувствую Х когда происходит Y" (при чём Х – это какое-то неприятное переживание), то вы делаете рефрейминг содержания. Фразы "ответа" начинаются с "это значит…"

- Меня раздражают похотливые взгляды.  
- Это значит тебе нужно одеваться похуже, чтобы не выглядеть столь привлекательной.  
(похотливые взгляды => выглядеть привлекательно).

- Меня бесит, когда моя дочь меня не слушается.  
- Это значит, что ваша дочь взрослеет и становится самостоятельной.  
(не слушается => становится самостоятельной).

Обычно, если контекст задан достаточно неопределённо: "Я вообще раздражительный…", то вы делаете рефрейминг контекста.

Если ситуация более определена: "Я раздражаюсь, когда на меня кричит начальник…", то вы делаете рефрейминг смысла.

### Упражнение "Назови по-другому"

- Приходит как-то Лиса к Зайцу и просит написать характеристику на Осла. Тот, не долго думая, пишет: "Туп и упрям".- Но это же характеристика на повышение, –возмущается Лиса.- А что писать?- Напиши: "Устойчив в своих[*убеждениях*](http://trenings.ru/entsiklopediya-nlp/74-glossarij/433-glossarij-ubezhdenie.html)и упорен в их достижении".

Это одна из возможностей языка – называть одно и то же действие по-разному. И тут же меняется оценка. Одно время у нас говорили о "Великой Октябрьской Революции", в начале 90-х начали говорить об "Октябрьском бунте", а сейчас употребляют фразу "Октябрьская Революция". Фраза передает оценку, отношение, хотя само событие при этом не меняется.

Это умение – играть со значениями слов – вам очень может пригодиться в жизни. Во-первых, вы всегда можете переоценить собственные поступки:  
- Те деньги, которые у меня обманом забрали – это моя плата за обучение.  
Во-вторых, вы можете задавать ту оценку событий, которая вам кажется более полезной и правильной:  
- Мы сейчас услышали разные точки зрения на ситуацию (после ссоры супругов).

Пример этого рефрейминга регулярно демонстрируется в американских фильмах. После драки или перепалки, кто-нибудь произносит фразу, вроде: - Все мы сейчас немного погорячились...

#### Задание.

Вы объединяетесь в группы по 4-6 человек. Ваша задача – придумать как можно больше пар слов или фраз, означающих одно и то же действие или качество, но с разной оценкой.

лень – экономия энергии;жадность – бережливость;занудство – настойчивость;доносчик – социально активный;безвкусный – оригинальный;карьерист – человек, который хочет многого достигнуть в жизни;истеричная – эмоциональная;лживость – дипломатичность.

### Упражнение "Я слишком..."

И еще одно упражнение.

Возьмите по листику и напишите на нем одно утверждение типа "Я слишком ...":

- Я слишком много времени трачу на компьютер.  
- Я слишком рассеянна!  
- Я слишком ленив.  
- Я слишком доверчива.

Потом вы находите себе пару и меняетесь листиками. Ваша задача – собрать как можно больше ответов на ваше заявление и ответить другим. Ответ должен начинаться со слова "Зато..."и указывать наситуацию,место или случай, где и когда это будет очень нужно и полезно.

- Я слишком ленив.Зато ты не сделаешь лишних ошибок.  
Зато ты делаешь только наиболее важные дела.

- Я слишком доверчива.Зато ты доверяешь людям.

- Я слишком рассеяна.Зато ты не потратишь время на кучу ненужных дел.  
Зато это уменьшает нагрузку.  
Постарайтесь собрать как можно больше вариантов.

- После того, как я прочитал, что мне написали, все стало как-то более спокойно и приятно.  
- Я написала: "Я слишком послушна". А вот один из ответов, который мне понравился больше всего: "Зато будешь хорошей женой".  
- А я увидел мою проблему как бы с других сторон. И оттуда все видится не так уж проблематично.  
- А у меня еще круче. Раньше я от этого страдал, а теперь мне это даже нравится.

### Комментарий

В первом упражнении, когда вы искали другое слово для обозначения события – это был рефрейминг значения, а когда придумывали ответ с "Зато" –рефрейминг контекста. Это только несколько вариантов.

Помните [модель](http://trenings.ru/entsiklopediya-nlp/modeli.html) проблемы – это неуравновешенные весы, на одной чаше которых находятся Желаемое Состояние, а на другой – то, что мы имеем в данный момент. Решение проблемы – это восстановление равновесия. И, как вы понимаете, это можно сделать разными способами. Можно дать человеку то, что ему не хватает, а можно изменить желания.

Но есть еще один способ. Представьте себе коромысло, на которое подвешены два полных ведра разного объема. Вода не прольется, если удачно выбрана точка опоры.

Так и в жизни: бывает очень важно найти такую точку зрения, которая поможет обрести гармонию.

Рефрейминг – это возможность выйти за пределы ограничений, посмотреть на событие с другой стороны. Рефрейминг содержания не меняет ни самого поведения, ни желаний. Он меняет только отношение, в результате чего достигается искомое равновесие. И я надеюсь, вы уже понимаете, что иногда более эффективно помочь человеку изменить собственное поведение, чтобы он мог достичь желаемого, а иногда более полезно изменить отношение.

Если проблема заявлена как негативное восприятие окружения или самого себя (муж не любит, погода всегда плохая, работа омерзительная, дети невозможные), тогда, на мой взгляд, более полезно менять оценку ситуации. Так же использовать рефрейминг содержания эффективно, если человеку не нравится что-то, на что он не может повлиять. Если же заявленная проблема состоит в трудностях поведения (не могу сменить работу, не могу выучить английский, не умею отказывать), то тогда разговорный рефрейминг, скорее всего, поможет меньше.

###### Хотя иногда смена оценки весьма помогает при изменении поведения, и наоборот.

Здесь все будет зависеть от желания клиента и от его карты. Разговорный рефрейминг – очень простая и в то же время очень трудная вещь. Сам по себе он прост, но нужно его подобрать так, чтобы он максимально соответствовал карте другого человека.

Например, для некоторых людей будет практически универсальным переформирование: "Зато это повод поработать над собой". Но для других людей этот вариант будет малоподходящим.

К тому же рефрейминг должен восприниматься (и подаваться) как нечто ОЧЕНЬ ВАЖНОЕ. Только в этом случае он будет действительно эффективен. В виде шутки он, скорее всего, не сработает.

Но это тоже для кого как.

### Давайте разбираться

Сейчас вы опять будете выдавать оценочные суждения, а я буду делать рефрейминг. Но не просто так, а с комментариями, пояснениями и разнообразными примерами.

- Мне не нравится моя внешность.- Главное, чтобы она нравилась другим.  
Это переформирования контекста. Человек сам оценивает свою внешность, а вы меняете контекст – на оценку другими.  
***- А если другим тоже не нравится его внешность?***Если человек так считает, то стоит сделать другой рефрейминг. Или поработать с фразой: "моя внешность не нравится другим".  
Но в любом случае вы получите дополнительную информацию.  
И вы можете сделать другой рефрейминг, например смысла:  
- Значит, ты очень требовательно относишься к себе.  
В этом варианте вы ещё и добавляете второй смысл: "очень требовательно" может обозначать и "слишком требовательно", и "очень внимательно".  
Или другие рефрейминги контекста:  
- А мне нравится.  
- Это даёт тебе повод больше заниматься собой.  
- Если бы всем нравилась их внешность, косметическая промышленность даже и не появилась бы.

На мой взгляд, здесь наиболее важная задача – показать относительность оценки. Вы помогаете человеку заметить и другие варианты оценки этой ситуации.

#### Ещё варианты.

- Когда на меня кричит жена, я становлюсь агрессивным.Вначале я бы немного подсобрал информации:  
- Если бы на меня всё время орали, я бы тоже бил посуду.  
- Жена на меня не всё время кричит. Только если у нас конфликт.- То есть ты бьешь посуду во время конфликта?  
- Я не бью посуду. Я кричу в ответ.- То есть, когда во время конфликта на тебя кричит жена, ты кричишь в ответ?  
- Да, наверно так.- По крайней мере вы вполне подстроены: оба кричите друг на друга.  
- Хм. Да.- Что для тебя изменилось?  
- Я не совсем понимаю… Но эта ситуация стала восприниматься по-другому. Появилось понимание, что ли. Наверно действительно мой крик – это одно из проявлений нашего взаимодействия. И я вспоминаю – мы как бы оба друг друга накручиваем. Наверно просто нужно раньше остановится, а ещё лучше просто не начинать.  
***- И что, он теперь не будет кричать на жену?***Я не знаю. Но произошла переоценка, он взял ответственность за ситуацию и на себя тоже. До этого он вроде только реагировал, а во всём происходящем был виноват другой человек. Я думаю это изменить его поведение.  
***- А почему для сбора информации не использовать***[***метамодель***](http://trenings.ru/entsiklopediya-nlp/modeli/463-model-nlp-meta-model.html)***?***В каком-то смысле я её и использовал. Просто не в классическом варианте, а в более провокативном.  
То есть я не задавал напрямую вопросы "в какой момент именно на тебя кричит жена?" и "что именно ты делаешь, когда становишься агрессивным?", а просто предложил вариант ситуации, которая подходит под описание, но скорее всего не сильно похожа на ту, что происходит у человека в жизни. И он в ответ выдал мне более конкретную информацию.  
***- Обязательно ли здесь было собирать дополнительную информацию. Почему бы не сделать рефрейминг сразу?***Можно и сразу сделать рефрейминг. Если он не сработает, вы получите дополнительную информацию и сможете сделать другой рефрейминг. Это один из подходов. В любом случае для эффективного рефрейминга обычно нужно иметь представление о карте Клиента. А вот каким способом это будет сделано – уже не столь важно.

### Упражнение "Тренировка"

Маленький верблюжонок разговаривает с мамой.- Мама, у меня на спине горбы, а у лани такая гладкая спинка...- Зато благодаря этим горбам ты можешь много дней обходиться без воды.- Мама, у меня такие огромные уродливые копыта, а у лани такие маленькие, хорошенькие...- Зато ты не проваливаешься, когда ходишь по песку.- Мама, у меня шерсть клочьями, а у лани такая гладкая шерстка...- Зато ты не замерзнешь в холода и не обгоришь на солнце.- Да, мама, но зачем это все здесь, в зоопарке?

Вы объединяетесь в микрогруппы по 5-6 человек. Водящий заявляет оценочное суждение, а все остальные, по кругу, делают переформирование – любое, какое получится, либо контекста, либо значения. Естественно, повторяться нельзя.  
После того, как все сделали свои рефрейминги, Водящим становится следующий по кругу.  
Вы можете задавать вопросы Водящему, но только для большего прояснения картины.

Хорошо, а теперь возьмите по карте. И теперь, вне зависимости от типа заявленной проблемы, вам необходимо обязательно сделать:  
Рефреймингзначения, если мастьчерная.  
Рефреймингконтекста, если мастькрасная.

- Когда разойдешься – придумывать очень легко. И в голове не один вариант, а несколько. Остается только выбрать лучший.  
- Действительно, практически любую проблему можно свести и к переформированию значения, и к переформированию контекста.  
- А мы натолкнулись на то, что никакие варианты рефрейминга просто не подходили. Когда потом обсуждали, выяснилось, что человек хотел все-таки изменить поведение, а не отношение.

Замечательно! Будьте очень внимательны к тому, что хотят другие люди. Разговорный рефрейминг изумительная вещь, но он не может работать всегда и везде, по той простой причине, что не всегда люди хотят менять отношение. Чаще для них важнее изменить поведение.

Но! Рефрейминг может очень хорошо помочь при работе с изменением этого поведения. Или быть первым шагом. Если проблема не выглядит очень страшной, к ней легче подступиться и решить.

### Упражнение "Отпор"

Рефрейминг позволяет преобразовывать не только чужие проблемы, но и отсекать "наезды" – определенные неэкологичные высказывания в ваш адрес. Вот в этом вы сейчас и потренируетесь.

Объединитесь в группы по 4-5 человек. Игра идет по кругу. Группа придумывает отрицательные качества человека (не обязательно существующие в действительности), а тот отвечает фразой, начинающейся с “зато...” (рефрейминг контекста). После “зато” идет сообщение о том, что полезного это качество ему дает. Причем он находит другое слово, обозначающее то же качество, но с положительной оценкой (рефрейминг значения). Где-то по 4-5 предложений каждому.

- Ты вспыльчивая.  
- Зато мужчинам нравятся страстные женщины.

- У тебя косоглазие.  
- Зато легкая раскосость придает мне особый шарм.

Здесь ваша задача просто потренироваться в спонтанном умении переформировывать "наезды", то есть поддерживать личную [экологию](http://trenings.ru/entsiklopediya-nlp/74-glossarij/435-glossarij-ekologiya.html).