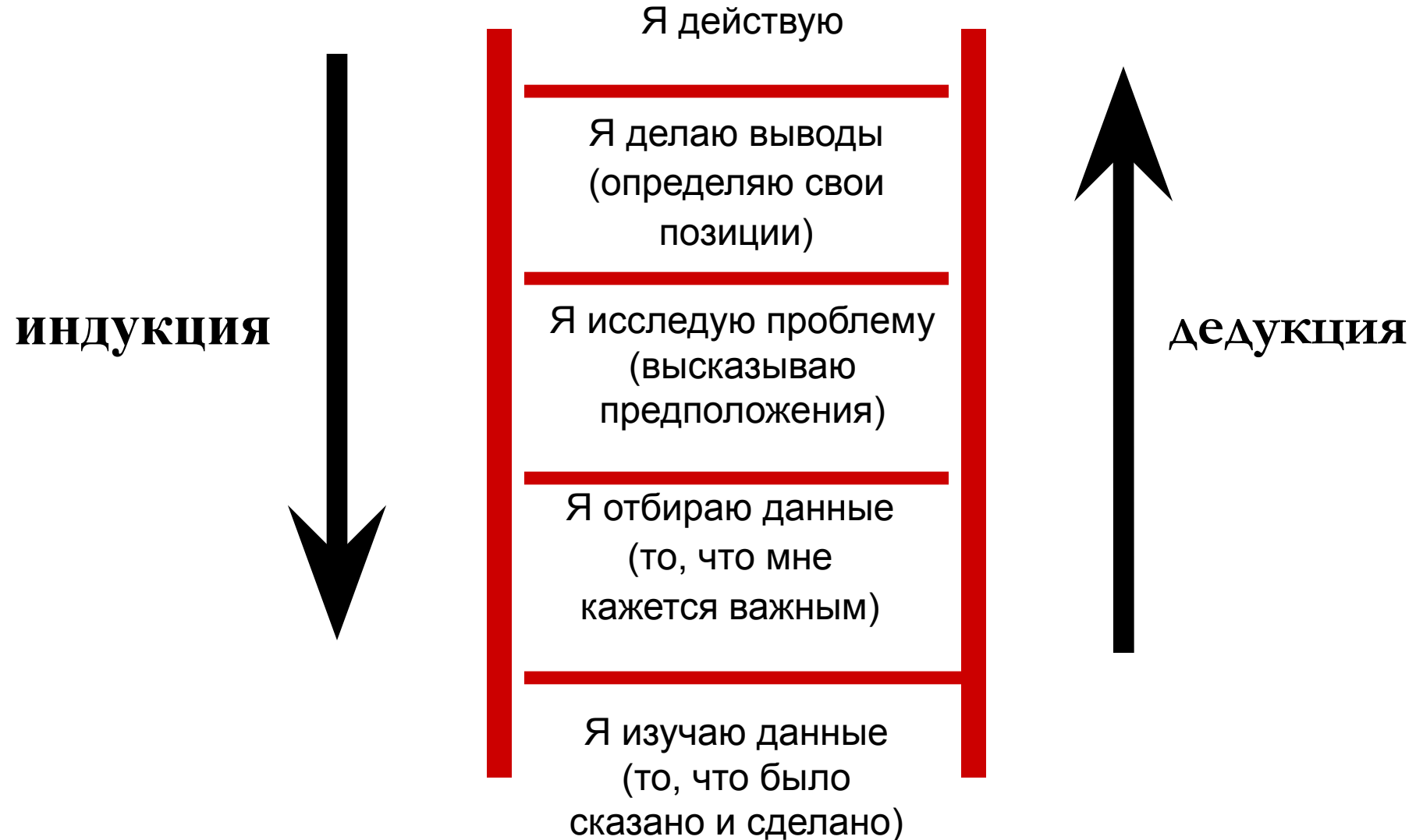


Лестница умозаключений

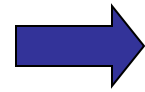


Расскажите о своей “лестнице дедукции”, поощрите слушателей к постановке вопросов, помогите другим рассказать о своей лестнице умозаключений

**Эффективная
Коммуникация**  **Коммуникация = Совместное Обучение:**
Действия, которые ПРЕПЯТСТВУЮТ обучению:

- Предположим Вы знаете все то, что Вы должны знать для решения проблемы.
- Констатируйте заключения как факты
- Установите взгляды в абстрактных, нагруженных значениями терминами
- Сконцентрируйтесь на защите своих взглядов.
- Слушайте, чтобы дать опровержение их взглядам.
- Поставьте вопрос в рамки либо/или плохие/или хорошие.
- Схватывайте те сведения, которые подтверждают Ваши точки зрения.

Эффективная Коммуникация



Коммуникация=Совместное Обучение

ДЕЙСТВИЯ, Способствующие Обучению:

- Примите во внимание все пробелы в Вашем понимании.
- Утверждайте заключения как гипотезы, подлежащие проверке.
- Отстаивайте аргументацию и данные, которые ведут Вас к Вашим взглядам.
- Ставьте под вопрос аргументацию и данные их точек зрения.
- Воздерживайтесь от осуждений, пока Вы не поймете их точки зрения.
- Будьте компетентными для выражения амбивалентности.
- Будьте открытыми к сведениям, которые могут изменить Ваши точки зрения.

**Как достичь
лучшего
взаимопонимания**

**Achieving a Better
Understanding**

Думать

Взаимопонимание

о том как быть
открытыми

о том как
сочувствовать

Делать

Слушать

Задавать вопросы

Открытость

Openness

 **Вы сможете вести себя ОТКРЫТО, если:**

- **Допустите, что в вашем нынешнем понимании вопроса есть пробелы**

Обнаружьте вашу собственную:

- “Слепую точку”
- Предвзятую мысль

- **Ясно представьте неоднозначность и сложность положения**
 - Избегайте упрощения ситуации
 - Не старайтесь напускать на себя уверенность

Причины предвзятого восприятия

Causes of Partisan Perceptions

**Мы избирательно запоминаем то, что нам
хочется**

**Мы избирательно вспоминаем то, что
запомнили**

**Мы изменяем наши воспоминания в
соответствии с нашими предпочтениями**

**Наши воспоминания создают основу для
восприятия новой информации,
подтверждающей старые мнения**

Причины предвзятого восприятия

Causes of Partisan Perception

Мы по-разному наблюдаем и обрабатываем данные

У нас различные интересы

**Мы собираем свидетельства, подтверждающие
раннее сложившиеся мнения**

**Мы игнорируем или отвергаем данные, не
согласующиеся с нашим мнением**

**Мы избирательно фильтруем поступающую
информацию**

Как решать проблему предвзятости восприятия

Настройте разум на *понимание*

- допустите, что предвзятость восприятия обнаруживаем и мы, и они
- Постарайтесь понять и продемонстрировать понимание перед тем, как стараться быть понятым

Добивайтесь “понимания” совместными *усилиями*

- С самого начала твердо настройтесь на обсуждение различных мнений
- Осознайте взаимозависимость

Как решать проблему предвзятости восприятия

Dealing with Partisan perceptions

Ищите факты, старайтесь понять логику

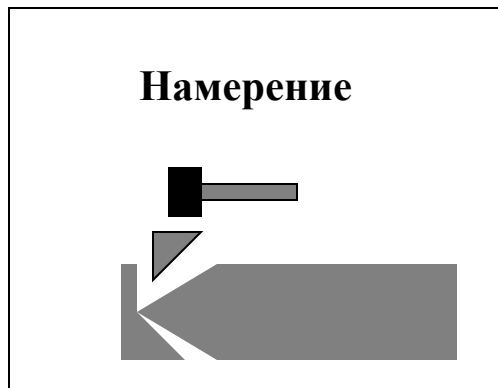
- Точно определите, какие факты нужны вам; узнайте какие интересны им
- Обсудите, как каждый из вас интерпретирует факты и делает выводы

Создавайте новые взгляды на вещи вместо того, чтобы бороться из-за старых

- Ищите противоречащие факты по отношению как к их, так и вашим взглядам
- Избегайте напористости в изложении фактов, подтверждающих вашу правоту
- Изложите события по новому

Система Результата/ Намерения

The Impact/ Intention System

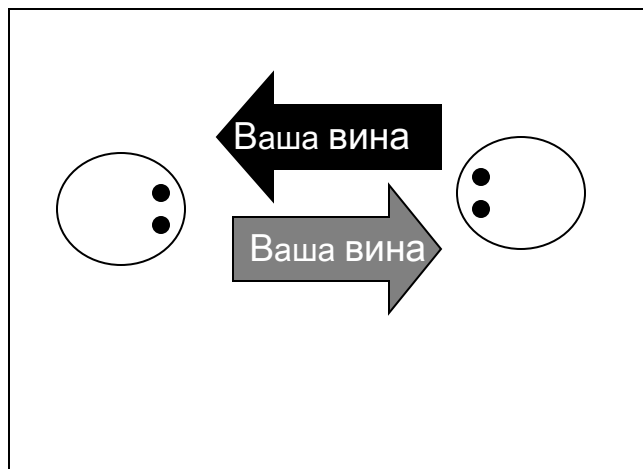


Мы судим о намерениях других по результатам воздействия их поведения на нас.

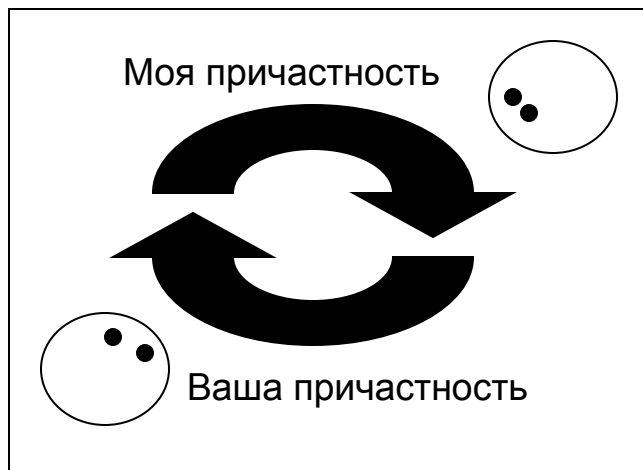
Когда мы чувствуем себя пострадавшими, мы часто приписываем другой стороне “наихудшие намерения”

Когда у нас добрые намерения, мы склонны расценивать результаты воздействия как “недоразумение” или нечто не очень существенное.

Вина vs. Причастность




**Сделайте сдвиг от
возложения вины...**



**К пониманию
обоюдной причастности**

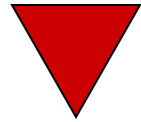
Умение / Сочувствие

 Сочувствие к мыслям других важно для понимания ситуации

Достичь сочувственного понимания можно:

- **Поставив себя на место другого**
 - Что с ними произошло?
 - Как это отразилось на их взглядах?
- **Представив, как можно было бы пересказать события:**
 - Каково видение конфликта с позиций другой *стороны*?
 - С позиций третьей стороны?

ПОНИМАНИЕ



**ОСТОРОЖНОСТЬ:
Понимание не означает Согласие!**

- **Не отказывайтесь от Вашего текущего понимания- придерживайтесь его как гипотезы**
- **Посредством диалога начинайте строить новое понимание в свете того, что Вы выучили.**

Почему Умение Слушать Важно

- 1. Способствует изменению в их отношениях**
- 2. Удовлетворяет их ключевым интересам-для ощущения быть слушаемым**
- 3. Лучший шанс, чтобы они слушали Вас**
- 4. Улучшает отношения**

**Типичные мысли,
сопровожающие
“слушание”**

Осуждение

”Поступать так, как поступаете вы - неправильно, и вообще, ваша информация неверна.”

Защита

”Да, но это не моя вина!”

Предложение совета

”Все это так очевидно, что вам всего лишь следует сделать следующее”

Посторонние мысли

”А хватит ли еды на всех родственников.
. . . .”

Активное слушание

Цели

- Слушать и понимать других
- Помочь им убедиться, что вы их понимаете

Что делать

- “Приглушите” свой внутренний голос
(Не осуждайте, не защищайтесь, воздержитесь от советов)
- Слушайте с целью узнать новое
- Практикуйте обратный перефраз
(Понимание не означает соглашения)
- Задавайте вопросы - проверьте ваши предположения
- Прислушайтесь к чувствам и к тому, что осталось невысказанным
- Выработайте свой собственный стиль

**Когда
Следует
Активно
Слушать**

- 1. При эмоциональных ситуациях**
- 2. Когда коммуникация является затрудненным**
- 3. Когда Вы не уверены, что понимаете**
- 4. Когда они не слушают Вас**

Баланс между защитой позиций и постановкой пояснительных вопросов

Защита позиций	Высокий	Многословие <ul style="list-style-type: none">• чрезмерная дидактичность• диктат	Умело проведенный диалог
	Низкий	Настораживающая наблюдательность <ul style="list-style-type: none">• уход от разговора• скрытность	Чрезмерное любопытство <ul style="list-style-type: none">• податливость• “допрос”

Постановка пояснительных вопросов

Низкий

Высокий

Рассказывая о своей “лестнице”, постарайтесь найти правильное сочетание (баланс) защиты позиций с изучением проблемы; помогите сделать то же самое другим

Постановка вопроса

Цели

- Выяснить как смотрит на вещи другая сторона
- Добыть недостающую информацию
- Помочь другой стороне быть услышанной

Четыре типа вопросов

1. Вопросы Да/Нет: "Считаете ли вы, что ООН хорошо справилась с задачей?"
2. Вопрос - проверка позиции: "Думаю, что все согласятся, что... не так ли?"
3. Прояснение позиции: "Что вы имеете в виду, говоря о...?"
4. Открытые вопросы: "Расскажите более детально о вашем мнении по поводу...", "Что привело вас к мысли о том, что..."

Постановка вопроса (продолжение)

Вопросы первого и второго типа обычно приводят к прекращению общения

Вопросы третьего и четвертого - открывают пути к общению

Что делать

- Задавайте открытые вопросы и вопросы, помогающие прояснить позицию.
- Избегайте вопросов типа: “Думаю, что все согласятся, что... не так ли?”
- Задавайте вопросы с целью узнать, а не убедить