

Теория U в коммуникации: как победить голос страха, цинизма и осуждения

Наталья Мефодовская
Коуч, консультант

”

**«Самая главная формула успеха
—знание того, как обращаться с
людьми»»**

Теодор Рузвельт

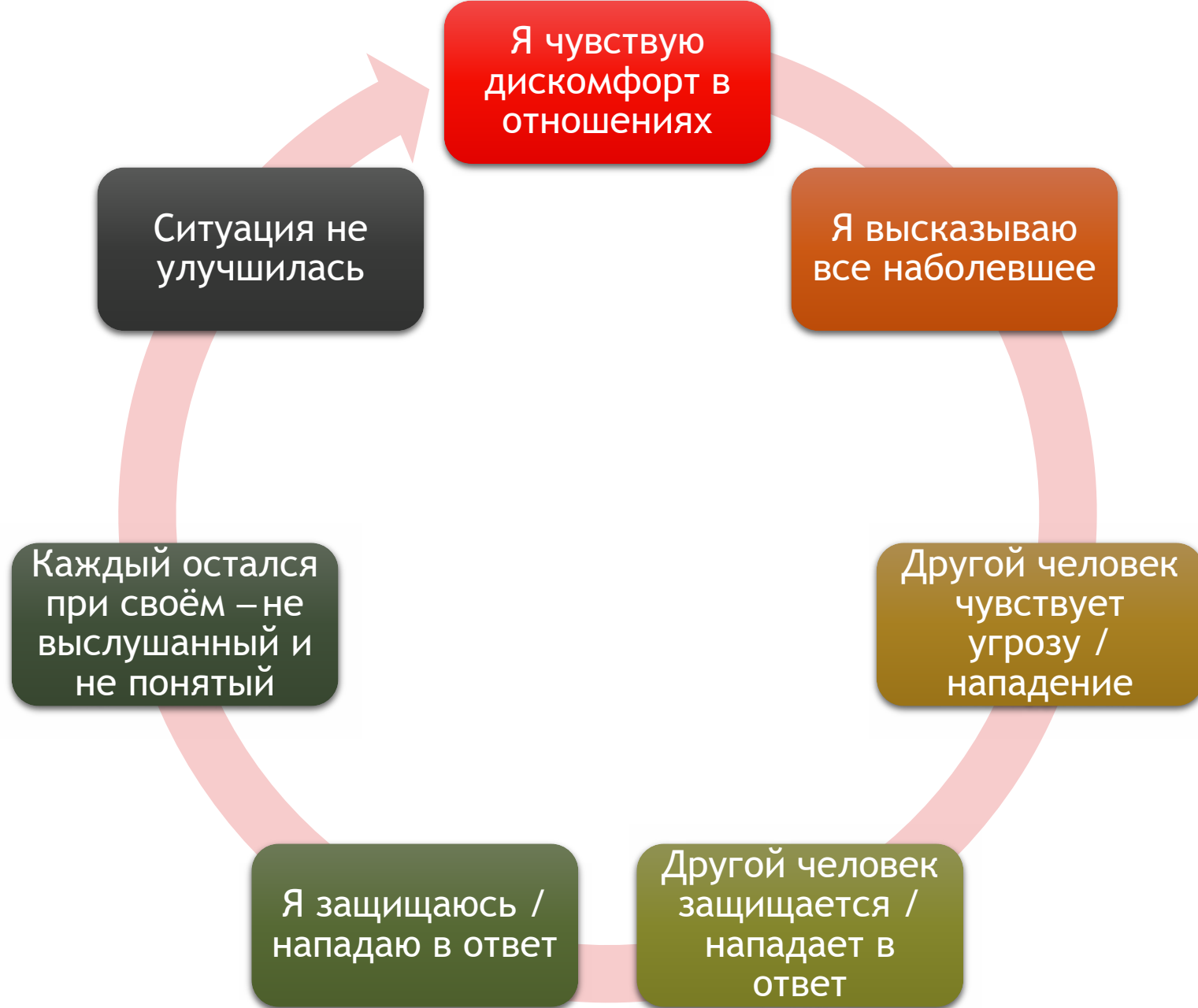
... однако ...



Отто Шармер

Вспомните ...





4 уровня коммуникации в Теории U



1. ЗАГРУЗКА ФАЙЛОВ

2. ДЕБАТЫ

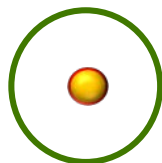
3. ДИАЛОГ

4. ПРИСУТСТВИЕ В ОБЩЕМ
ПОТОКЕ

Отто Шармер

Загрузка файлов – 1 уровень общения

«Единственная
огромная проблема
в общении – это
иллюзия, что оно
произошло».
Бернард Шоу

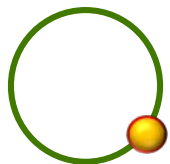


Дебаты – 2 уровень общения

Самая большая
проблема общения
состоит в том, что мы
не слушаем, чтобы
понять.

Мы слушаем, чтобы
ответить.
(Р.Т.Беннетт)

Человек с человеком
испокон веку ведут
монолог.



(С. Лец)



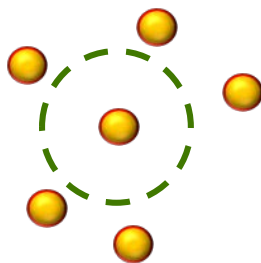
Диалог – 3 уровень общения

Вовсе не обязательно
соглашаться с
собеседником, чтобы
найти с ним общий язык
(Маргарет Тэтчер)



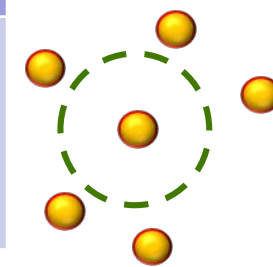
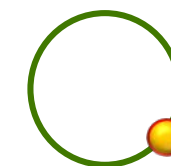
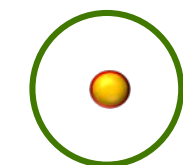
Присутствие в общем потоке – 4 уровень общения

Время замедляется,
пространство
раскрывается
(О.Шармер)



Теория U: 4 уровня коммуникации

Уровень коммуникации	Описание
1. ЗАГРУЗКА ФАЙЛОВ <i>Вежливая беседа</i>	ГОВОРЮ ТО, ЧТО ОНИ ХОТЯТ УСЛЫШАТЬ <i>Вежливая рутина, пустые слова</i> АУТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА (не говорю, что думаю)
2. ДЕБАТЫ <i>Жесткий разговор</i>	ГОВОРЮ ТО, ЧТО ДУМАЮ <i>Различные точки зрения: я стою на своем</i> АДАПТИВНАЯ СИСТЕМА (говорю то, что думаю)
3. ДИАЛОГ <i>Запрос и рефлексия</i>	ГОВОРЮ, ВОСПРИНИМАЯ СЕБЯ КАК ЧАСТЬ ЦЕЛОГО <i>От обороны к любознательности к другим точкам зрения</i> САМО-РЕФЛЕКСИВНАЯ СИСТЕМА (рефлексирую о себе)
4. ПРИСУТСТВИЕ В ОБЩЕМ ПОТОКЕ <i>Генерирующий поток</i>	ГОВОРЮ ТО, ЧТО ВОЗНИКАЕТ <i>Тишина, коллективное творчество, поток</i> ГЕНЕРИРУЮЩАЯ СИСТЕМА (сдвиг идентичности: истинный я)



Отто Шармер

Уровни слушания

Уровень слушания
1. Я СЛЫШУ ВНУТРЕННИЙ МОНОЛОГ <i>Соединение с прошлыми установками</i>
2. Я СЛЫШУ ФАКТИЧЕСКУЮ СТОРОНУ ТОГО, ЧТО ТЫ ГОВОРИШЬ <i>Соединение с фактами, заявляю отличие</i>
3. Я СЛЫШУ, ЧТО ТЫ ГОВОРИШЬ, И ВИЖУ, КАК ТЫ ЭТО ДЕЛАЕШЬ <i>Соединение с личностью, совместное размышление</i>
4. Я ЧУВСТВУЮ, ЧТО С ТОБОЙ ПРОИСХОДИТ <i>Соединение с сутью, совместный поток</i>

Отто Шармер

Инструмент развития навыка коммуникации



Наталья Мефодовская
Коуч, консультант

Внутренние враги сближения с людьми

Голос цинизма (Voice of Cynicism) – Старые, ограничивающие паттерны мышления, фокус на негативе. Блокирует творчество

Голос осуждения (Voice of Judgement) – дистанцирование себя от других – цинизм, высокомерие и черствость. Блокирует соединение с людьми

Голос страха (Voice of Fear) – самоограничение

- Страх финансового провала, неудачи
- Страх ostracism
- Страх быть осмеянным
- Страх неизвестности

Отто Шармер

Пути преодоления страха, цинизма и осуждения

Препятствия	Пути преодоления	Уровень слушания	Результат
Голос осуждения	ОТКРЫТЫЙ УМ	<i>Слушание ФАКТОВ, поиск сходств и различий</i>	ЛЮБОЗНАТЕЛЬНОСТЬ Обнаружение новой (не подтверждающей старую точку зрения) информации
Голос цинизма	ОТКРЫТОЕ СЕРДЦЕ	<i>Эмпатическое слушание, понимание чувств и эмоций</i>	СО-ЧУВСТВОВАНИЕ Видение глазами другого человека, эмоциональные связи
Голос страха	ОТКРЫТАЯ ВОЛЯ	<i>Генеративное (творческое) слушание – поиск будущего, готового к рождению</i>	СМЕЛОСТЬ Соединение с будущим, сдвиг в идентичности и понимании себя, готовность к творчеству

Отто Шармер

Отключение автопилота



Телесные ощущения

Пауза, 3 глубоких вдоха и выдоха

Ответ на вопрос: чего я хочу добиться?

4 секунды

Коммуникация – движение по U

1. ЗАГРУЗКА
ФАЙЛОВ
Вежливая беседа

2. ДЕБАТЫ
*Жесткий
разговор*

3. ДИАЛОГ
*Запрос и
рефлексия*

ОТПУСКАНИЕ СТАРОГО

ОТКРЫТЫЙ УМ

ОТКРЫТОЕ СЕРДЦЕ

ОТКРЫТАЯ ВОЛЯ

4. ПРИСУТСТВИЕ В
ОБЩЕМ ПОТОКЕ
*Соединение с
источником*

ПРИВЕТСТВИЕ НОВОГО

7. ИСПОЛНЕНИЕ
Возникновение реальности

6. МОЗГОВОЙ ШТУРМ
Возникновение творчества

5. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ
ДИАЛОГ
Возникновение намерения

Как бывает по-другому?

ЗАСТРЕВАНИЕ

3. ОБВИНЕНИЕ
Возведение стен

2. ЗАМАЛЧИВАНИЕ
ДРУГИХ ВЗГЛЯДОВ
Слепота

1. ЗАГРУЗКА
ФАЙЛОВ
Вежливая беседа

4. ОТСОЕДИНЕНИЕ И
ВЫСОКОМЕРИЕ

*Застревание в своей точке
зрения*

**ЗАКРЫТАЯ ВОЛЯ
ВСЕ ПО-МОЕМУ
ЗАКРЫТОЕ СЕРДЦЕ
МЫ ПРОТИВ НИХ
ЗАКРЫТЫЙ УМ
ОДНА ПРАВДА**

МАНИПУЛЯЦИИ

5. ИНТРИГИ И
ДЕЗИНФОРМАЦИЯ
Использование людей

6. ОСКОРБЛЕНИЯ И
НАПАДКИ
*Моральное уничтожение
противников*

7. КОЛЛЕКТИВНЫЙ
КОЛЛАПС

Отто Шармер



**Чего я хочу
на самом деле?**

... как можно иначе?





**Хочешь увидеть изменение в мире —
стань этим изменением**

Махатма Ганди





Наталья Мефодовская

Коуч, консультант

Москва

+7 916 448 84 08

mefodovskaya@gmail.com

www.mefodovskaya.com

