Как общаться с людьми и ChatGPT, сохраняя критическое мышление

2K: коммуникация и критическое мышление



ИРИНА МЕЛЬНИКОВА

Ирина Мельникова

Как общаться с людьми и ChatGPT, сохраняя критическое мышление

https://litres.ru/74722053
SelfPub; 2026

Аннотация

Вы попросили «сделать лучше», получили новый вариант, но он снова не подходит. Рассказали о конфликте, и ChatGPT убедительно объяснил, почему вы правы. Только стало ли понятнее, что делать дальше?

В общении с людьми и нейросетями мы часто сталкиваемся с похожими трудностями: недоговариваем важное, принимаем предположения за факты и охотнее замечаем то, что подтверждает наше мнение. Убедительный ответ легко создаёт ощущение, что вопрос уже решён.

Ирина Мельникова, предприниматель, маркетолог и преподаватель ИИ с 2023 года, разбирает эти ситуации через два навыка: коммуникацию и критическое мышление. В основе книги лежат вопросы учеников, опыт консультаций и понятные примеры из работы и повседневной жизни.

Как объяснять свои ожидания, замечать ошибки в рассуждениях, проверять ответы ChatGPT и сохранять собственную позицию? Эта книга поможет внимательнее относиться к тому, что вы говорите, слышите и в итоге решаете.

Ирина Мельникова
Как общаться с людьми и ChatGPT, сохраняя критическое мышление

Глава 1

Звучит убедительно

Ирина Мельникова

Глава 1 Что значит «сделай лучше»?

«Сделай лучше. Нет, сильнее. Ещё докрути».

Если вы пользуетесь нейросетями, наверняка хотя бы раз писали что-то похожее. Получили ответ, прочитали. Вроде всё по теме, но вам не подходит. Слишком общее, слишком гладкое, слишком далеко от того, что вы хотели сказать. Просите переделать. Нейросеть охотно соглашается, выдаёт следующий вариант. Вы читаете и понимаете: слов стало больше, а лучше не стало.

Или стало. Только теперь это совсем другая мысль.

Здесь я предлагаю остановиться. Прежде чем просить ещё один вариант, стоит разобраться, что произошло с предыдущим.

Давайте сразу договоримся: слова «докрути» и «сделай сильнее» вполне можно использовать. Если вы уже обсудили задачу, показали примеры и объяснили, что вам важно, короткой реплики бывает достаточно. Нет необходимости каждый раз заново писать всё с самого начала.

Но одинаковые слова могут появиться в совершенно разных диалогах. В одном человек точно понимает, чего добивается. В другом чувствует только недовольство. В третьем

уже несколько раз объяснил, что нужно, а нейросеть продолжает игнорировать условие.

По одной последней фразе вы этого не определите. Нужно смотреть, что было до неё.

Когда мы разбираем вопросы учеников, я обращаю внимание именно на это. Где началось расхождение? Что человек попросил, что получил и что теперь пытается изменить? С 2023 года я преподаю нейросети для маркетинга и продвижения. И для этой книги мне важны такие разборы: через них можно увидеть, как мы формулируем мысли, оцениваем ответы и принимаем решения.

Почему ответ не подходит

Возьмём обычную ситуацию. Вам нужно ответить на неприятное сообщение. Может быть, от клиента. От коллеги. От человека, с которым вы давно общаетесь. Вы просите ChatGPT помочь, читаете предложенный ответ и думаете: нет, я так не скажу.

Что здесь могло не подойти?

Возможно, тон. Вы хотели спокойно обозначить границу, а получили официальную претензию. Возможно, содержание: нейросеть предложила извиниться за то, с чем вы вообще не согласны. Или придумала за вас обещание, которое вы не собирались давать.

Это разные проблемы. Просьба «сделай лучше» пока не показывает, какую из них нужно решить.

Теперь другая ситуация. Вы разбираетесь в новой теме. Просите объяснить, получаете длинный ответ с терминами. Снова не подходит. Здесь может потребоваться пример из знакомой вам области. Или объяснение одного непонятного шага. Но если написать только «объясни проще», нейросеть может сократить ответ и убрать как раз то, в чём вы хотели разобраться.

Или вы обсуждаете идею. Хотите понять, есть ли в ней смысл. А получаете красивое описание того, как всё замечательно получится. Читать приятно. Только вопрос о том,

стоит ли вообще за это браться, остаётся открытым.

Смотрите, насколько разные задачи. А ощущение после ответа одно: «Вообще не то».

Поэтому сначала полезно закончить простую фразу: «Этот ответ мне не подходит, потому что…»

Не хватает конкретики. Перепутана моя позиция. Слишком резкий тон. Вывод не следует из приведённых фактов. Предложение хорошее, но у меня нет ресурсов, чтобы его реализовать.

Когда появляется причина, становится понятнее, что делать дальше. Иногда нужно изменить формулировку. Иногда дать недостающие сведения. Иногда проверить ответ. А иногда вернуться к самому вопросу.

Кто решает что считать хорошим

Слово «лучше» удобно тем, что вмещает очень многое. И неудобно по той же причине.

Попросите сделать текст сильнее. Можно добавить эмоций, сократить вступление, привести доказательства, усилить конфликт. Каждый из этих способов что-то изменит. Но попадёт ли он в вашу задачу?

Представьте, что в исходном тексте написано: «Этот подход может помочь сократить время на подготовку». В новой версии появляется: «Этот подход гарантированно сократит ваши затраты вдвое».

Звучит увереннее. Только откуда взялись гарантия и цифра?

Такой вариант нельзя принимать лишь потому, что он производит большее впечатление. Вместе с формулировкой изменилось утверждение. И если его использовать, объяснять, откуда взялась гарантия, придётся уже вам.

Вот здесь коммуникация встречается с критическим мышлением. Сначала мы объясняем, какой результат нам нужен. Затем смотрим, что изменилось в ответе и можем ли мы с этим согласиться.

Например, можно сказать: «Сделай начало короче и конкретнее. Используй только факты из исходного текста. Не добавляй обещания и цифры». После этого всё равно нужно

прочитать результат. Условие в запросе помогает направить работу, но не освобождает от проверки.

То же самое с советом. Подробный, уверенный ответ может выглядеть очень убедительно. Однако подробность сама по себе ничего не говорит о том, подходит ли совет вашей ситуации. Придётся посмотреть, на какие сведения он опирается и что предполагает о вас.

Иногда полезнее спросить: «Каких данных тебе не хватает для такого вывода?» И дальше проверить, действительно ли этих данных достаточно.

Если вы уже всё объяснили

Есть ещё одна вещь, на которой хочу отдельно остановиться. Разговор о запросах легко превратить в бесконечное обвинение пользователя: плохо объяснили, мало контекста дали, не ту роль назначили.

Но вы можете поставить вполне ясную задачу и получить неподходящий ответ. Нейросеть способна пропустить ограничение, перепутать сведения, повторить ошибку после исправления. Это нужно учитывать, когда мы разбираем диалог.

Если вы попросили сохранить смысл, а он изменился, стоит указать конкретное место. Например: «В исходном сообщении я отказываюсь от предложения. В твоей версии я соглашаюсь при определённых условиях. Верни отказ, сохрани спокойный тон».

Здесь не требуется ещё полстраницы объяснений о том, кто вы и чем занимаетесь. Нужно исправить определённое расхождение.

Если переписка уже длинная, можно собрать актуальные условия в одном сообщении. Особенно когда по ходу разговора вы что-то отменяли, добавляли или выбирали между вариантами. Это помогает увидеть, по какой версии задачи вы сейчас работаете. Если путаница продолжается, иногда удобнее начать новый диалог с нужными материалами и

окончательными условиями.

И обратите внимание на собственные изменения. Вы могли сначала просить короткий ответ, потом понять, что вам всё-таки нужно объяснение. Это нормальный рабочий процесс. Можно прямо сообщить: «Теперь задача другая. Давай разберём подробнее».

Необязательно сразу знать идеальный результат. С нейросетью можно обсуждать варианты, искать формулировку, уточнять собственную позицию. Важно замечать, когда вы ещё исследуете вопрос, а когда уже выбираете решение.

Почему это касается общения с людьми

Теперь вспомните фразы, которые мы говорим друг другу: «Объясни нормально», «Будь внимательнее», «Мне нужно больше поддержки».

В них есть настоящее ожидание. Но собеседник может понять его иначе. Для одного поддержать означает предложить решение. Для другого важно, чтобы его сначала выслушали. Один человек под вниманием понимает вопросы о своём дне. Другой ждёт помощи с конкретным делом.

Представьте, что человек рассказывает о сложной ситуации и слышит в ответ подробный план действий. План может быть разумным. Но сейчас ему хотелось выговориться. Если этого не обсудить, оба могут остаться недовольны: один чувствует, что его не услышали, другой не понимает, почему помощь отвергают.

Можно уточнить: «Ты хочешь сейчас вместе поискать решение или тебе важнее, чтобы я послушала?» Ответ не угадывается автоматически даже в близких отношениях.

С людьми, конечно, всё сложнее, чем с настройкой ответа нейросети. У человека есть собственные желания, усталость, опыт, право не согласиться. Он может прекрасно вас понять и всё равно отказаться. Поэтому ясная просьба помогает разобраться в ожиданиях, но не гарантирует согласия.

В психологии описана склонность переоценивать, насколько понятно мы передали свои намерения [1]. Мы знаем, что хотели сказать, и нам бывает трудно заметить другое прочтение своих слов. Поэтому полезно проверять понимание и допускать, что у собеседника могла сложиться другая картина.

Попробуйте до следующего «докрути»

Возьмите ответ нейросети, который вас не устроил. Посмотрите на свой запрос и на несколько сообщений перед ним. Найдите конкретное место, где результат разошёлся с ожиданием.

Теперь попробуйте сформулировать, что нужно изменить, а что сохранить.

«Сократи ответ вдвое. Сохрани причину отказа и предложение другого срока».

«Ты объяснила, что нужно сделать, но я не поняла почему. Разбери вот этот шаг на примере».

«В идее мне нравится формат. Теперь найди слабые места: какие предположения мы ещё не проверили и как их можно проверить до запуска».

Это примеры, а не обязательные шаблоны. В вашем диалоге может хватить одной короткой фразы. Главное, чтобы она помогала двигаться к нужному результату.

И после новой версии сравните: исправлено ли то, на что вы указали? Сохранилось ли важное? Не появились ли новые утверждения, с которыми вы не согласны?

Если ответ стал более гладким, но по сути ничего не изменилось, работа ещё не закончена. Теперь вы хотя бы можете объяснить, что именно осталось нерешённым. С этого

уже можно продолжать разговор.

Примечание к главе

[1] Keysar B., Henly A. S. Speakers' Overestimation of Their Effectiveness. Psychological Science. 2002. Vol. 13, No. 3. P. 207-212. DOI: 10.1111/1467-9280.00439. Исследование касается человеческой коммуникации. Примеры диалогов с нейросетью в главе являются учебными иллюстрациями.

Глава 2

Звучит убедительно

Ирина Мельникова

Глава 2 Он специально

Человек прочитал сообщение и не ответил.

Что произошло? Пока вы знаете только, что в переписке появилась отметка о прочтении, а ответа нет. Но в голове уже может быть целый разговор. «Игнорирует». «Обижается». «Показывает, что ему всё равно». Вы ещё ничего не уточнили, а уже готовите ответ на то, чего человек вам не говорил.

Узнаёте? Причём сообщение может быть от кого угодно. От клиента, который вчера был готов купить. От коллеги, с которым нужно решить вопрос. От близкого человека, чьей реакции вы ждёте.

Дальше можно открыть ChatGPT и написать: «Он меня демонстративно игнорирует. Помоги ответить так, чтобы понял».

И вот здесь стоит посмотреть на первую фразу. Вы сообщили нейросети о своём выводе так, будто он уже установлен. Возможно, человек действительно избегает разговора. Но откуда взялось «демонстративно»? Что позволяет утверждать, что он хотел вам что-то показать?

В первой главе мы разбирались, что стоит за просьбой

«сделай лучше». Теперь посмотрим на то, что бывает ещё до запроса. На объяснение ситуации, с которым мы приходим к нейросети.

Потому что можно очень ясно поставить задачу и получить подробный ответ на основе непроверенного предположения.

Где событие превратилось в объяснение

Возьмём три фразы.

«Клиент не оплатил счёт в согласованный срок».

«Клиент несерьёзный».

«Клиент хочет получить работу бесплатно».

В первой описано событие, которое можно проверить по договорённостям и оплате. Во второй дана характеристика человека. В третьей ему приписано намерение.

Это не три способа сказать одно и то же. Между ними появились выводы. Для них нужны дополнительные основания.

Может ли клиент хотеть получить работу бесплатно? Может. Но отсутствие оплаты само по себе ещё не устанавливает причину. Возможно, платёж задержали. Возможно, человек передумал и не сообщил. Возможно, вы по-разному поняли порядок оплаты. Сейчас это версии, и проверять их придётся по дополнительным сведениям.

При этом неоплаченный счёт остаётся неоплаченным. Вы вправе напомнить о сроке и действовать по договорённостям. Для этого не требуется сначала доказать, какой у клиента характер.

Смотрите, сколько всего мы иногда пытаемся решить одновременно: получить оплату, объяснить поведение, опреде-

лить, что человек о нас думает, и ещё подобрать сообщение, после которого он почувствует себя неправым.

Полезно спросить себя: какой вопрос мне сейчас действительно нужно решить?

Почему так легко сказать что человек такой

В социальной психологии описана склонность делать выводы об устойчивых качествах человека по поведению, которое может объясняться обстоятельствами. Её называют искажением соответствия [1].

Например, человек коротко ответил на вопрос, и мы решили, что он грубый. Хотя пока не знаем, в какой ситуации он отвечал и как обычно общается.

Это не означает, что характер ни на что не влияет или что выводы о людях делать нельзя. Вопрос в том, достаточно ли у нас оснований именно для этого вывода. Один короткий ответ и повторяющееся унизительное обращение дают совершенно разную информацию.

Догадка о намерении «он специально» тоже требует проверки, но это не то же самое, что характеристика «он такой». Я предлагаю различать обе вещи. Что человек сделал? Какой вывод я делаю о нём? И что, по моему мнению, он хотел этим сделать?

Как только появляется эта разница, можно точнее выбирать ответ.

Если не хватает информации, стоит уточнить. Если нарушена договорённость, обсуждать нарушение. Если поведение повторяется, учитывать всю историю, а не рассматривать

каждый случай отдельно.

Красивое объяснение может ничего не добавить

Теперь представьте, что вы описали нейросети спор с коллегой. Только описали уже со своим объяснением: «Она обесценивает мои идеи, потому что боится конкуренции. Как поставить её на место?»

Нейросеть может предложить разбор страха конкуренции, объяснить, почему люди обесценивают других, и подготовить сообщение. Всё будет выглядеть связно. Но в вашем описании могло не быть сведений, по которым вообще можно установить этот страх.

Подробное объяснение легко принять за дополнительное подтверждение. Хотя оно могло целиком вырасти из той версии, которую вы сами заложили в вопрос.

Именно поэтому при разборе диалога я предлагаю смотреть не только на ответ. Посмотрите, какие утверждения уже содержатся в запросе. «Почему меня не ценят?» «Как объяснить человеку, что он неправ?» «Что делать с ленивым сотрудником?» В каждом случае часть вывода уже сделана до обсуждения.

Нейросеть может оспорить эту постановку. Но рассчитывать, что она обязательно это сделает, не стоит. В исследованиях языковых моделей описано поддакивание: ответы могут подстраиваться под взгляды пользователя, даже когда

это мешает правдивости [2]. Это возможная ошибка модели. Она не превращает любое согласие с вами в ложь.

Для нас здесь важен практический момент. Согласие ChatGPT с вашей версией ещё не делает её независимо проверенной.

Я бы предложила сначала убрать из описания всё, чего вы пока не знаете. Оставить конкретные слова, действия и договорённости. Затем отдельно написать своё объяснение. Например:

«На встрече я предложила такой вариант. Коллега ответила такими словами. После встречи произошло вот что. Я восприняла это как обесценивание. Помоги отделить наблюдения от моих выводов. Какие сведения позволят точнее разобраться? Не приписывай человеку мотивы без оснований».

Это учебный пример. В реальном разговоре не требуется выстраивать каждое сообщение по такой форме. Важно самому видеть, где заканчивается описание и начинается ваша трактовка.

А если мне действительно неприятно

Здесь обычно возникает вполне разумное возражение: «Хорошо, я не знаю, что человек имел в виду. Но мне-то от этого не легче».

Конечно. Вы можете злиться, расстраиваться, чувствовать себя задетым. Для признания этих чувств не нужно получать заключение о чужих намерениях.

«Мне неприятно, когда мой вопрос остаётся без ответа» и «Ты специально заставляешь меня нервничать» ведут к разным разговорам. В первом случае вы сообщаете о своём переживании и можете обсудить, как быть дальше. Во втором человеку уже предъявлено обвинение в намеренном действии.

Иногда обвинение обоснованно. Но если это пока предположение, оно может увести разговор от вопроса, который вам действительно нужно решить.

Допустим, вам нужен ответ сегодня, чтобы двигаться дальше. Можно написать: «Мне нужно определиться до 17:00. Сможешь ответить к этому времени? Если нет, я выберу другой вариант».

Здесь понятны срок и ваше действие. Не нужно заставлять собеседника признать, что он вас игнорировал.

С нейросетью тоже можно обсудить свои чувства и попросить помочь сформулировать сообщение. Только поддерж-

ка и установление фактов решают разные задачи. Вам может стать легче после разговора, а причина чужого поведения всё ещё останется неизвестной.

Не нужно бесконечно искать оправдания

Есть и другая крайность. Узнав об ошибках мышления, человек начинает сомневаться в любом своём выводе. Ему снова нарушили срок, снова не выполнили обещание, а он ищет ещё одну возможную уважительную причину.

Здесь я предлагаю вернуться к тому, что можно проверить. Какие договорённости были? Сколько раз они нарушены? Обсуждали ли вы это? Что изменилось после разговора?

Дополнительная версия полезна, если помогает выяснить обстоятельства. Но сам факт, что мы способны придумать другое объяснение, не делает его вероятным и не отменяет уже известного.

Если человек несколько раз не выполнил договорённость и это создало вам проблемы, можно менять условия сотрудничества. Даже если вы так и не выяснили его настоящий мотив.

Критическое мышление помогает соотнести выводы с основаниями. Это относится и к неприятным выводам. Не нужно отказываться от них только потому, что существует более удобная версия.

Попробуйте разделить свою историю

Возьмите ситуацию, в которой вы уже мысленно сказали: «Он специально», «Ей всё равно» или «Они просто не хотят работать».

Опишите, что произошло. Конкретные слова, действия, даты, договорённости. Если какой-то информации у вас нет, так и отметьте.

Теперь отдельно запишите своё объяснение. Что вы предполагаете о намерениях человека? Какими качествами объясняете его поведение?

Посмотрите, какие сведения связывают одно с другим. Например, человек прямо сказал, что не собирается соблюдать договорённость. Или вы видите повторяющееся поведение. А может быть, пока есть только один эпизод и ваше впечатление от него.

После этого решите, что можно уточнить и какое действие нужно вам. Получить ответ. Установить новый срок. Обозначить границу. Прекратить сотрудничество. Нужное действие не всегда требует полного объяснения чужого поведения.

Нейросеть можно подключить к этому разбору. Попросить найти непроверенные допущения, предложить уточняющий вопрос, помочь спокойно сформулировать позицию. Но проверять версии придётся по реальным словам и поступкам людей.

Перед следующим запросом о чужом поведении посмотрите, как он начинается. Вы описываете, что произошло, или уже сообщаете, почему человек так сделал? Если причина пока неизвестна, оставьте для неё место. Не заполняйте его первым убедительным объяснением.

Примечания к главе

[1] Gilbert D. T., Malone P. S. The Correspondence Bias. Psychological Bulletin. 1995. Vol. 117, No. 1. P. 21-38. DOI: 10.1037/0033-2909.117.1.21. Обзор посвящён выводам об устойчивых качествах человека из поведения с недостаточным учётом обстоятельств. Это не утверждение, что любое предположение о чужом намерении относится к одному и тому же искажению.

[2] Sharma M. et al. Towards Understanding Sycophancy in Language Models. ICLR 2024. arXiv:2310.13548. Исследование описывает поддакивание в протестированных моделях и задачах. Оно не позволяет судить о каждом конкретном ответе современных систем. Диалоги и ситуации в этой главе являются учебными примерами.