



Факты, эмоции и оценки

В предложении «Меня бесит, что тупой тренажёр завис» представлены факты, эмоции и оценки.

«Тренажёр завис» — факт,

«Меня бесит» — эмоция,

«Тупой тренажёр» — оценка.

Вам, как начинающим аналитикам, важно различать эти понятия по двум причинам:

1. Профессионалы умеют управлять своими эмоциями и осторожны в оценках; они предпочитают действовать, исходя из фактов.
2. Люди принимают решения в том числе под влиянием эмоций и оценок — своих и сторонних. Это напрямую отражается на данных, которые вы получаете (например, рост или падение количества заказов). Хороший аналитик, как детектив, учитывает это в своих гипотезах.

Факт — это то, что произошло на самом деле. Заглянув к вам в компьютер, можно убедиться, что тренажёр «висит».

Эмоция — ответная субъективная реакция. Одно и то же событие (в том числе мысль) может вызывать разные эмоции: у одного студента появится *раздражение* от невозможности немедленно продолжить работу, у другого — *радость* от того, что можно сделать перерыв.

Оценка — личная позиция, эмоционально окрашенное мнение о событии, предмете, человеке. Это не «экспертная оценка», не констатация. Оценка-позиция не имеет отношения к фактам. Так, тренажёр не обладает «умом» и поэтому «тупым» быть не может. Это набор алгоритмов, давших сбой.

Перед тем как сформулировать свои мысли, проанализируйте их и структурируйте:

- в первую очередь, оперируйте фактами.

- исключите эмоции там, где от вас ждут экспертного мнения.
- излагайте свои оценки и суждения, оговаривая, что есть что.