Я-высказывание без скрытого обвинения

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Событие и реакция

- [ ] **Выбрать эпизод.** Он относится к текущей задаче. Не обобщать весь опыт.
- [ ] **Проверить точность.** Числа и детали известны. Не придумывать для убедительности.
- [ ] **Убрать оценку.** Описано действие. Не начинать с неуважения.
- [ ] **Назвать своё.** Реакция принадлежит вам. Не приписывать чужой мотив.
- [ ] **Проверить чувство.** Оно не выдумано. Не играть эмоцию.
- [ ] **Дать закончить.** Собеседник услышан. Не перебивать формулой.

Влияние и просьба

- [ ] **Показать риск.** Связь с задачей понятна. Не угрожать срывом сделки.
- [ ] **Сохранить масштаб.** Последствие соразмерно. Не драматизировать.
- [ ] **Проверить свою роль.** Возможно отвечаете не на тот вопрос. Не закрывать уточнение.
- [ ] **Назвать действие.** Просьба выполнима. Не просить просто уважать.
- [ ] **Оставить выбор.** Можно предложить другой порядок. Не прятать ультиматум.
- [ ] **Развести согласия.** Порядок не равен согласию с выводом. Не запрещать спор.

Ответ и продолжение

- [ ] **Дождаться ответа.** Он действительно получен. Не принять молчание за да.
- [ ] **Повторить смысл.** Клиент может исправить. Не возвращать старую тему.
- [ ] **Сохранить вопрос.** Предмет записан точно. Не заменить своей оценкой.
- [ ] **Отметить неизвестное.** Факт ещё требует проверки. Не отвечать за другую сторону.
- [ ] **Согласовать шаг.** Срок и действие приняты. Не расширить обещание.
- [ ] **Проверить итог.** Запись соответствует разговору. Не записать покупку из вежливости.

Запишите факты и следующий шаг

Говорите о своём опыте без догадок о мотивах. Просьба становится договорённостью только после соответствующего ответа.

Эпизод: _____ Дата: _____

Событие / моя реакция	Влияние / конкретная просьба	Ответ / вопрос / шаг

Я чувствую, что вы специально. уберите чужой мотив.

Всегда или никогда. назовите эпизод.

Эмоция стала обязанностью клиента. разделите переживание и решение.

Просьба запрещает несогласие. верните право обсуждать вывод.

Спокойствие стало покупкой. исправьте итог разговора.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Поговорили спокойно, а следующий шаг потерялся?

Проверьте, как после разговора сохраняются уточнённый вопрос, ответ клиента и принятое действие.

Проверить фиксацию договорённостей →

Опишите событие, собственную реакцию и влияние на задачу. Завершите конкретной просьбой и дождитесь ответа. Подготовлено 2026-10-17.