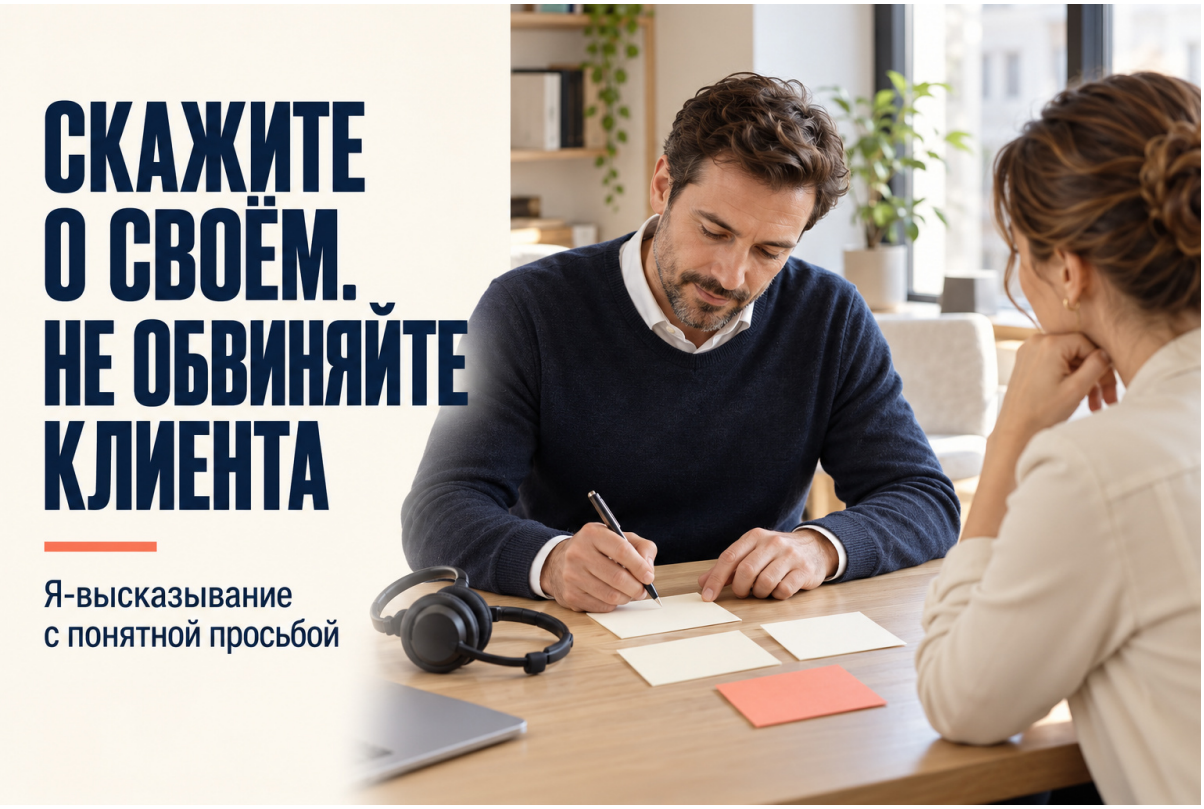
Я-высказывание: разбор фразы по частям

Разберите сложную реплику на событие, свою реакцию, влияние на задачу и просьбу. Заполненный диалог, упражнения против скрытого обвинения и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, диалог ДА, две формы разбора, упражнения редактирования и отдельный чек-лист.

Редактирование рабочей реплики. Не психологическая диагностика и не способ запретить несогласие.

Четыре поля ясной реплики

Когда нужно обсудить трудность разговора, а черновик содержит вы не уважаете, вы не слушаете или догадку о чужом мотиве после слова я.

Поле	Что записать	Что убрать
Событие	Мы начали говорить одновременно	Вы всегда мешаете
Моя реакция	Я сбиваюсь	Вы специально это делаете
Влияние	Могу неточно записать вопрос	Сделка точно сорвётся
Просьба	Сначала закончите мысль, я повторю смысл	Больше не спорьте

Что нужно для разбора

• Один конкретный эпизод общения.

• Ваша действительная реакция или трудность.

• Наблюдаемое влияние на рабочую задачу.

• Конкретное изменение порядка разговора.

• Ответ клиента и допустимая альтернатива.

• Запись уточнённого вопроса и следующего шага.

Событие, реакция и влияние

1. Выделите наблюдаемый эпизод

Опишите, что произошло сейчас. Не добавляйте всегда, никогда и неточные числа. Если событие оспаривается, уточните описание.

Готово: Факт можно обсудить без оценки человека.

Не делайте так: Начать с обвинения в неуважении.

2. Отделите свою реакцию

Назовите честное состояние или рабочее затруднение. Уберите вывод о чужом намерении после слов я чувствую. Не придумывайте эмоцию.

Готово: Реплика говорит о вашем опыте.

Не делайте так: Использовать местоимение для маскировки обвинения.

3. Покажите влияние на задачу

Объясните конкретный риск: пропустить критерий, неточно записать вопрос, не проверить данные. Не преувеличивайте до будущего срыва сделки.

Готово: Понятно, зачем менять действие.

Не делайте так: Давить глобальными последствиями.

Где спряталась оценка собеседника

Просьба, понимание и итог

4. Сделайте просьбу конкретной

Предложите выполнимый порядок и спросите, подходит ли он. Разделите последовательность разговора и право спорить с вашим выводом.

Готово: На просьбу можно ответить и предложить другой вариант.

Не делайте так: Попросить уважения без наблюдаемого действия.

5. Проверьте ответ и понимание

Дайте клиенту закончить мысль, повторите смысл и примите исправление. Не используйте приём, чтобы заглушить вопрос, на который сами не ответили.

Готово: Уточнён действительный предмет разговора.

Не делайте так: Продолжать старое объяснение поверх клиента.

6. Сохраните фактический итог

Отметьте принятое действие, открытое условие и срок, если он согласован. Отсутствие ответа не считайте согласием. При необходимости обсудите иной формат.

Готово: Запись не шире ответа собеседника.

Не делайте так: Считать спокойный разговор решением о покупке.

Какой ответ действительно получен

ДА: разговор по очереди

Учебный пример ДА. Виктор объясняет цену, Лидия пытается задать другой вопрос. В двух последних ответах они начали говорить одновременно.

Часть	Фраза или факт ДА	Что это означает
Событие	Начинаем говорить одновременно	Наблюдаемый эпизод
Реакция	Я сбиваюсь	Собственная трудность Виктора
Влияние	Могу неточно записать вопрос	Риск для понимания
Просьба	Вы закончите, я повторю смысл	Лидия приняла порядок
Уточнение	Важен срок освобождения	Цена была не главным вопросом
Следующий шаг	Статус 24 декабря до 16:00	Принято, дата освобождения неизвестна

Подтверждён вопрос и срок сообщения статуса. Не подтверждены дата освобождения и решение о покупке.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Я чувствую, что вы не уважаете меня»	«Я сбиваюсь, когда начинаем говорить одновременно»
«Вы специально затягиваете»	«Я не могу проверить вывод без исходных данных»
«Проявляйте уважение»	«Предлагаю закончить один вопрос и зафиксировать ответ»

Найдите скрытое обвинение

Проблема черновика	Как проверить	Как исправить
Обобщение	Было ли всегда?	Назвать конкретный эпизод
Чужой мотив	Клиент сам это сообщил?	Убрать догадку о намерении
Придуманное чувство	Это действительно моя реакция?	Описать честную трудность
Преувеличение	Какой реальный риск?	Сузить влияние до задачи
Неясная просьба	Какое действие предлагается?	Назвать порядок
Скрытый запрет спорить	Можно ли не согласиться?	Развести форму и содержание

Перед трудной репликой

1. Где в моей фразе факт, а где оценка человека?
2. Что я действительно испытываю или не могу сделать?
3. Какой конкретный ответ ожидается на просьбу?

18 проверок я-высказывания

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

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.

Разбор фразы по четырём полям

Если после я чувствую стоит оценка намерений собеседника, это ещё не описание вашего переживания. Перепроверьте смысл.

Эпизод / контекст: _____

Событие / точный эпизод	Моя реакция / влияние на задачу	Конкретная просьба / возможный ответ
Черновик		
Факт		
Реакция		
Влияние		
Просьба		

Подтверждённый вопрос: _____

Что осталось неизвестным: _____

Принятый срок: _____

Редактирование и ответ клиента

Не заставляйте текст содержать эмоцию. Достаточно честно описать свою трудность и уместную просьбу.

Исходная фраза / скрытая оценка	Новая реплика / проверяемый смысл	Ответ клиента / шаг / открытое

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Просьба Виктора

Когда мы начинаем говорить одновременно, я сбиваюсь и могу неточно записать ваш вопрос. Предлагаю сначала вам закончить мысль, затем я коротко повторю, что понял, и отвечу. Подойдёт?

Первое действие после чтения

Разделите одну сложную фразу на четыре поля. Уберите мотивы и обобщения, подготовьте конкретную просьбу и проверьте её с коллегой перед разговором.

Исполнитель / открытый факт: _____

Что принято после просьбы: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Поговорили спокойно, а следующий шаг потерялся?

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

Проверить фиксацию договорённостей →

17.10.2026 проверена памятка Университета Айовы: I-statements сосредоточены на своём переживании вместо обвинения. Четыре рабочих поля и диалог ДА созданы самостоятельно.

University of Iowa: Styles of Communication, Using I-Statements

ДА: от черновика к точному вопросу

Диалог учебный. Порядок общения принят, неизвестный срок освобождения ещё нужно проверить.

Согласие на порядок разговора не равно согласию с оценкой объекта или решению о покупке.

Черновик Виктора

«Я чувствую, что вы меня совсем не слушаете». Здесь Лидии приписано отношение.

Исправленная реплика

«Когда начинаем говорить одновременно, я сбиваюсь и могу неточно записать вопрос. Предлагаю вам закончить, затем повторю смысл. Подойдёт?»

Ответ Лидии

Принимает порядок и поясняет: важен срок освобождения, а не сравнение цен.

Проверка понимания

Виктор повторяет вопрос о сроке, Лидия подтверждает.

Открытый факт

Срок освобождения неизвестен. Виктор не подтверждает его за продавца.

Принятое действие

Виктор уточняет вопрос и сообщает статус 24 декабря до 16:00.

Редакторская мастерская одной фразы

Перепишите три черновика, сохранив только известные обстоятельства.

Черновик	Проблема	Направление правки
Я чувствую, что вы специально мешаете	Догадка о мотиве	Конкретный эпизод и своя трудность
Я расстроен, поэтому вы должны согласиться	Эмоция стала давлением	Отделить реакцию от просьбы
Я хочу, чтобы вы перестали спорить	Запрет на несогласие	Предложить порядок обсуждения
Вы всегда всё меняете	Обобщение	Назвать последнее изменение
Мне трудно проверить без исходных данных	Своя рабочая трудность	Добавить нужный перечень и вопрос

Промпт: «Найди скрытые обвинения и домыслы о мотивах. Не добавляй чувства, факты или согласие. Предложи конкретную просьбу, на которую можно ответить».