ПРОСТРАНСТВО ЗНАНИЙ • КОММУНИКАЦИИ И ЛИДЕРСТВО БЕЗ ДАВЛЕНИЯ

Конструктор сложных диалогов и лидерских фраз

Готовые речевые формулы для переговоров, обратной связи и управления командой без конфликтов

1. КАК ЗАМЕНИТЬ ДАВЛЕНИЕ НА ДИАЛОГ: МАТРИЦА РЕЧЕВЫХ ФОРМУЛ

Рабочая ситуация	Фраза-триггер (включает защиту)	Лидерская формула (включает диалог)
Критика ошибки (Метод SBI)	«Ты опять всё перепутал и сорвал нам сроки! Почему нельзя сделать нормально?»	**«Когда макет пришел на 3 часа позже (Ситуация), нам пришлось сдвинуть запуск (Поведение), и мы потеряли утренний трафик (Влияние). Как нам перестроить процесс?»**
Постановка задачи (Вместо приказа)	«Сделай строго по этой инструкции и не придумывай ничего лишнего».	**«Наша цель — закрыть проект к пятнице без аврала. Какие два способа решения ты видишь и какой считаешь более надежным?»**
Острый спор (Снятие напряжения)	«Вы неправы, ваша идея вообще не сработает, я лучше знаю».	**«Правильно ли я понял, что ваш главный приоритет сейчас — уложиться в бюджет? Давайте проверим оба варианта на цифрах».**
Отказ на просьбу (Сохранение уважения)	«Нет, у меня нет на это времени, разбирайтесь сами».	**«Сейчас я сфокусирован на сдаче отчета до 16:00. Могу подключиться к вашей задаче завтра в 10:00 или подсказать, кто поможет быстрее».**
Запрос помощи или обратной связи	«Ну что, нормально получилось? Есть замечания?»	**«Что в этом решении сработало сильно, а какую одну деталь стоит усилить, чтобы результат стал еще точнее?»**

2. КОНСТРУКТОР ОБРАТНОЙ СВЯЗИ SBI + ВОПРОС (СОБЕРИТЕ СВОЮ ФРАЗУ ЗА 1 МИНУТУ)

Шаг 1. S — Ситуация (Когда и где?)	Шаг 2. B — Поведение (Конкретный факт)	Шаг 3. I — Влияние (К чему это привело?)	Шаг 4. Мостик вперед (Открытый вопрос)
Назовите точное время и место без обобщений «всегда» и «вечно». «Вчера на созвоне с клиентом в 15:00...»	Опишите действие как видеокамера — без оценки личности. «...ты перебил заказчика на полуслове...»	Покажите объективный эффект для дела или команды. «...после чего он закрылся и перестал задавать вопросы».	Переведите фокус из прошлого в поиск решения. «Как нам в следующий раз дать клиенту выговориться до конца?»

3. ЧЕК-ЛИСТ ПЕРЕД СЛОЖНЫМ РАЗГОВОРОМ

☐ Пауза 3 секунды: пульс ровный, тон спокойный (амигдала под контролем).

☐ Ясна цель диалога: о каком конкретном шаге мы договоримся в конце.

☐ Сначала слушаю и резюмирую («Правильно ли я понял...»), затем предлагаю.

☐ Хвалю публично за конкретный вклад, а ошибки разбираю только наедине.

4. ФРАЗЫ-МОСТИКИ ДЛЯ ВЫХОДА ИЗ ТУПИКА

- «У нас с вами общая цель — сделать проект вовремя. Что мешает прямо сейчас?»
- «Помоги мне увидеть ситуацию твоими глазами: в чем здесь главный риск?»
- «Я слышу, что этот вопрос для тебя важен. Давай найдем решение без потерь».
- «Я пока не готов дать точный ответ, но проверю цифры и вернусь до 17:00».