Самопроверка седьмого модуля

ДАТА _____

Работа, партнёрство и разговоры

Обведите букву ответа, который кажется верным, потом сверьтесь с ключом в конце. Это не экзамен и не оценка: ошибка подскажет, какую задачу стоит решить.

1 **Клиентка автосервиса перед ремонтом задаёт мастеру уже пятый вопрос: «А зачем менять ещё и этот шланг?» Что лучше сделать мастеру, если он мыслит как профессионал?**

А) Сослаться на регламент: так меняют всем, вникать незачем

Б) Предложить скидку, чтобы вопросы не переросли в отказ

В) Увидеть в вопросе интерес: показать шланг, дать ей выбор

Г) Амортизировать и похвалить вопрос, но менять без объяснений

2 **Менеджер языковой школы говорит: «Все ваши ровесники давно свободно говорят по-английски. Вы правда готовы и дальше стесняться за границей?» Что это за приём?**

А) Приём торговца страхом: удар по Ребёнку и Родителю

Б) «Приглашение к диалогу»: «Я вижу А», «вам важно В»

В) Честная мотивация воронки: реальные издержки промедления

Г) «Позитивное намерение»: за резкостью стоит забота о вас

3 **Коллега: «Опять ты всё усложняешь». Вы: «Понимаю. Ценю твоё желание помочь. Но ты не прав, и я сделаю по-своему». Что не так по формуле «Позитивное намерение»?**

А) Не хватает «Шага назад»: сначала взять ответственность

Б) Лишняя амортизация: «Понимаю» звучит как уступка

В) Нет гипотезы о намерении и захвата: вместо них спор

Г) Нет «Приглашения к диалогу»: «Я вижу А», «вам важно В»

4 **Вы с соседом по гаражу решили вместе чинить и продавать старые мотоциклы. Он отмахивается: «Свои люди, разберёмся по ходу». Что лучше сделать по модели партнёрства?**

А) Договориться «на берегу»: роли, деньги, условия выхода

Б) Начать дело, а правила обсудить при первом конфликте

В) Обсудить только видение результата, остальное — по ходу

Г) Сразу перейти к шагу 11: проверить доверие и добровольность

5 **Бухгалтер с большим стажем давно не узнаёт ничего нового и говорит себе: «Я и так всё знаю». Как это выглядит по принципам развития?**

А) Признак мастерства: развитие закончилось, можно отдохнуть

Б) Начало застоя: развитие — процесс без финальной точки

В) Нормальная пауза: застой пройдёт сам, шаги не нужны

Г) Повод для рывка: сразу пойти на долгий дорогой курс

6 **Преподавательница йоги пишет в рассылке: «Если не запишетесь сегодня, спина так и будет болеть всю жизнь». Что не так с точки зрения честной воронки?**

А) Страх вместо реальных издержек промедления

Б) Слабое доверие: в письме нет историй довольных учеников

В) Мотивацию рано трогать: сначала нужна осведомлённость

Г) Не учтена платёжеспособность: нет цены и рассрочки

7 **Коллега теряет важные письма, но отвечает: «Да нет никакой проблемы, у всех так». Какой множитель «Формулы позитивных изменений» сейчас равен нулю?**

А) Первый конкретный шаг в ближайшие 24–48 часов

Б) Усиление неудовлетворённости текущим положением

В) Нормализация: «так бывает у многих, это нормально»

Г) Признание наличия проблемы или задачи

8 **Массажистка годами не меняет цену: «Хорошему специалисту стыдно говорить о деньгах». Что ей лучше сделать по работе с ограничивающими убеждениями?**

А) Резко поднять цену, чтобы доказать себе обратное

Б) Оспорить фразу и расписать новое убеждение по схеме

В) Принять как семейный миф: так думали старшие

Г) Сначала «полюбить деньги», а потом пересмотреть цену

9 **Руководительница начинает разговор с сотрудником: «Продажи надо поднять на 20%. Вот мой план: ты делаешь пять звонков в день. Вопросы есть?» Что не так по алгоритму мотивирующего разговора?**

А) Нет сильных сторон и вопроса «Что ты предлагаешь?»

Б) Не хватает конкретики (SMART): кто, что и когда делает

В) Цель названа сразу, а «карты на стол» кладут в конце

Г) Слишком мягко: не хватает предупреждения о последствиях

10 **Плиточник берёт заказы без выходных, работает до ночи и ругает себя, что не успевает ещё и учиться новому. Какой это перекос по модели жизненного баланса?**

А) Дисбаланс № 2: требования ниже реальных возможностей

Б) Дисбаланс № 1: требования выше реальных возможностей

В) Баланс: требования и возможности совпадают

Г) Не перекос, а нехватка силы воли и самодисциплины

11 **На совещании коллега поднимает вопрос о новом графике дежурств, но детали ещё не продуманы, и обсуждение буксует. Что лучше сделать ведущему по «Пауку контроля»?**

А) Решить вопрос за автора, чтобы не тянуть общее время

Б) Отложить вопрос до следующей встречи, не назначая хозяина

В) Вернуть вопрос автору со сроком и подготовкой на бумаге

Г) Обсуждать всей группой, пока не придут к согласию

12 **Бригадир перепутал размеры кухни, и переделать чертёж до четверга может только коллега, которая взяла отгул на выпускной дочери. Он говорит: «Я, конечно, виноват, но без тебя мы всех подведём. Надеюсь, ты не бросишь бригаду». Что не так по девятишаговой стратегии?**

А) Он слишком подробно говорит о своей ошибке

Б) Ничего: он честно попросил о помощи

В) Не хватает обещания премии за работу в отгул

Г) Давит на вину и лояльность, не уважая отгул

Отметьте номера вопросов, где вы сомневались. После ключа выберите один и решите, какое занятие или задачу перечитать.

Ключ и пояснения

1. **В.** Дилетант «боится вопросов, видит в них сопротивление», профессионал «рад вопросам, воспринимает их как интерес». Он объясняет просто и понятно, добивается, чтобы клиент разобрался в деталях, и делает его экспертом в выборе. Скидка из страха и ссылка на регламент — ходы дилетанта, а амортизация без объяснения оставляет вопрос без ответа.

2. **А.** Фраза намекает, что с вами что-то не так. Это искусственный дефицит: его создают торговцы страхом, чтобы потом продать «решение». Сравнение с ровесниками вызывает чувство неполноценности, а «стесняться» — стыд: удар по Ребёнку и Родителю в обход Взрослого. Защита — назвать себе крючок («Я слышу крючок, которым меня пытаются заставить...») и задать уточняющие вопросы: «На основании чего вы делаете вывод о моей текущей жизни? Какие есть альтернативы?» Если вы когда-то попадались на такое, в этом нет вашей вины.

3. **В.** Формула: Амортизация + Ценю/Уважаю + Позитивное намерение + Захват. Амортизация и «ценю» на месте. Дальше стоит предположить, что важно собеседнику («Тебе важно, чтобы клиенту было проще?»), и закончить вопросом: «Как, по-твоему, это можно упростить?» Задача — найти в несогласии то, с чем можно согласиться.

4. **А.** Предпосылка всех проблем в отношениях — подразумеваемые соглашения: каждый уверен, что «и так понятно», а понятно бывает по-разному. Проговорить трудное в начале, пока все доброжелательны, легче, чем в кризисе, а свобода выхода парадоксально укрепляет союз. Одного видения мало, а проверку на доверие, добровольность и безопасность делают в конце, когда всё уже обсудили.

5. **Б.** Принцип 5: развитие — марафон, а не спринт, постоянный процесс без финальной точки «я всё знаю». Самодовольство — начало того, что авторская мнемоника называет КРИЗИСом: Конечный Результат Игнорирования Застоя, Инициированного Самодовольством. Профилактика не в рывке, а в «меню» небольших ежедневных шагов: маленький шаг лучше его отсутствия. Математика 1%: 0,99 в 365-й степени ≈ 0,03, а 1,01 в 365-й степени ≈ 37.

6. **А.** Мотивация — один из четырёх рычагов воронки: она отвечает на вопрос, почему решать стоит именно сейчас. Важно говорить честно: показать реальные издержки промедления, а не пугать. Механика у профессионала и манипулятора может быть одна, разница — в намерении: на каждом этапе человек получает ценность и свободен сойти.

7. **Г.** Множители перемножаются, поэтому, если хоть один равен нулю, обнуляется всё произведение. Здесь это первый множитель: коллега не признаёт, что проблема есть. «У всех так» похоже на нормализацию, но она идёт после признания и снимает стыд, а не отменяет задачу. Нельзя перескочить ни через один шаг, поэтому сыпать советами (пластмассовыми шариками) рано. Сначала — открытые вопросы, которые помогут человеку самому увидеть задачу.

8. **Б.** На занятии убеждение оспаривают, формулируют вместо него желаемое и проговаривают по схеме: формулировка → что она значит для меня → позитивный пример из жизни. Цель не в том, чтобы «полюбить деньги», а в том, чтобы убрать иррациональный блок, который мешает спокойно называть цену своего труда. Если убеждение пришло из семьи, можно уважать опыт старших и выбрать для себя другую фразу.

9. **А.** Ключевой принцип: своя собственная идея сотруднику в тысячи раз милее идеи шефа, а здесь решение пришло от руководительницы. Разговор начинается с сильных сторон, затем — карты на стол сразу, сила молчания, «ты с нами в лодке?» и вопросы «Что вы предлагаете для решения? Что ещё?» Назвать цель сразу — как раз верно, это шаг «карты на стол». Конкретики здесь хватает, только она чужая, а предупреждение о последствиях превратило бы разговор в давление. Задача не приказать, а создать условия, в которых решение родится у самого человека.

10. **Б.** При дисбалансе № 1 требования завышены, а возможности ограничены. Это частый путь к тревоге и выгоранию: человек ставит планку, до которой сейчас не может допрыгнуть. Такой перекос — не диагноз и не повод для самокритики, а ориентир для настройки. При первом перекосе планку стоит снизить до реальной, при втором — поднять до уровня своих возможностей.

11. **В.** Сначала автору дают слово («Что ты предлагаешь?») и выслушивают коллег. Если вопрос не готов, следует самый сильный ход модели: «Эта тема твоя. Сколько тебе нужно времени, чтобы детально подготовиться, описав на бумаге ситуацию с плюсами и минусами?» Вопрос не повисает на ведущем и не решается наспех, на эмоциях: у него есть хозяин и судьба. Возврат автору — не отфутболивание, а доверие.

12. **Г.** Фразы «всех подведём» и «не бросишь бригаду» давят на чувство вины и лояльность. Этическое ядро стратегии другое: взять полную ответственность, снять вину с другого и уважить его границы («Я знаю про выпускной и на твой отгул не претендую»). Затем сделать паузу и подчеркнуть добровольность: «Для тебя никаких последствий не будет». Парадокс в том, что именно отсутствие давления даёт наибольший шанс, что человек согласится помочь.

ДЛЯ ЗАПИСЕЙ

ЧТО ДАЛЬШЕ

Материалы раздела на сайте

qcic.ru/dopm/07