Спокойная граница: позиция, основание и выбор

Подготовьте спокойный ответ на запрос, который не можете принять в прежнем объёме или сроке. Карта границы, заполненный диалог, варианты продолжения и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, кейс ГЯ, две формы подготовки, диалог с развилками и отдельный чек-лист.

Форма рабочего разговора. Не юридическое изменение договора и не способ заставить человека согласиться.

Четыре части рабочей границы

Когда клиент расширяет задачу, просит неподтверждённый срок или действие, которое вы не готовы принять, а привычный ответ постараюсь создаёт лишнее обещание.

Часть	Что сказать	Что проверить
Факт	Вы хотите добавить семь объектов	Запрос понят точно
Граница	К 18:00 такой объём не подтверждаю	Ограничение реально
Основание	Новые данные ещё нужно проверить	Нет выдуманного запрета
Выбор	Сохраняем три или добавляем позже?	Варианты выполнимы

Что проверить до разговора

• Исходная договорённость и её статус.

• Новый запрос в точных словах.

• Реальная возможность и ограничение.

• Короткое правдивое основание.

• Выполнимые варианты продолжения.

• Ответ клиента, который ещё нужно получить.

Обязательство, ограничение и реплика

1. Проверьте обязательства

Запишите уже принятое действие отдельно от нового запроса. Если прежнее обещание под угрозой, признайте это отдельным вопросом, не называя его чрезмерным требованием клиента.

Готово: Граница не отменяет собственное обязательство.

Не делайте так: Объявить принятый срок чужой ошибкой.

2. Назовите ограничение

Опишите действие, которое не подтверждаете. Проверьте, связано ли оно с ресурсами, данными или вашим решением. Не придумывайте правило компании.

Готово: Ограничение конкретно и правдиво.

Не делайте так: Оценивать человека вместо объёма задачи.

3. Соберите спокойную реплику

Соедините факт, позицию, короткое основание и вопрос о продолжении. Уберите обвинения и скрытые угрозы, оставьте место для ответа.

Готово: Понятно, что принято и что нет.

Не делайте так: Заменить границу длинным оправданием.

Какое основание действительно есть

Выбор, несогласие и запись

4. Проверьте альтернативу

Предлагайте только выполнимое. Если срок зависит от данных, сначала обозначьте эту зависимость. Уточните, какую задачу решает дополнение.

Готово: Выбор не создаёт нового необоснованного обещания.

Не делайте так: Назвать завтра без проверки возможности.

5. Ответьте на несогласие

Признайте важность запроса и кратко повторите границу. При необходимости уточните задачу или предложите предметную паузу. Не считайте молчание принятием.

Готово: Позиция ясна без спора на выносливость.

Не делайте так: Отменить прежнюю работу в наказание за отказ.

6. Зафиксируйте результат

Сохраните отдельные задачи и принятые сроки. Если изменения не согласованы, так и запишите. Перед передачей проверьте, что другой исполнитель принял вопрос.

Готово: Запись совпадает с фактическим ответом.

Не делайте так: Считать предложение готовой договорённостью.

Что остаётся открытым

ГЯ: новый объём и прежняя дата

Учебный кейс ГЯ. Артём обещал Марине три активных объявления к 18:00 22 декабря. В 16:00 поступил запрос ещё на семь.

Элемент	Вводные ГЯ	Статус
Исходное	Три объекта 22 декабря к 18:00	Уже согласовано
Новый запрос	Дополнить до десяти сегодня	Ещё не принят агентом
Ограничение	Семь новых не успевает проверить	Названо прямо
Возможность	До десяти 23 декабря к 12:00	Проверена в условиях кейса
Ответ Марины	Три сегодня, дополнение завтра	Принято в учебном диалоге
Вывод о цене	Не обсуждался как результат	Не подтверждён этим согласием

Пока Марина не ответила, дополнение было предложением. Исходные три объекта оставались обязательством Артёма.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Вы слишком много требуете»	«Десять объектов к 18:00 не подтверждаю»
«Постараюсь всё сегодня»	«Три сегодня; дополнение до десяти могу завтра к 12:00»
«Если цените качество, соглашайтесь»	«Новые строки требуют проверки. Обсудим порядок?»

Ответьте без расширения согласия

Реакция	Уместный ответ	Статус
Согласие на порядок	Повторить два шага и даты	Дополнение принято
Нужно всё сегодня	Повторить границу, уточнить задачу	Согласия пока нет
Оставим три	Подтвердить исходный объём	Дополнение не принято
Молчание	Не считать выбор сделанным	Ждём ответа по изменению
Иная задача	Уточнить и проверить возможность	Новое предложение
Риск старого срока	Признать риск, обсудить отдельно	Прежняя задача открыта

Перед обозначением границы

1. Что я уже обещал до нового запроса?
2. Какое ограничение действительно могу обосновать?
3. Какой ответ клиента позволит зафиксировать изменение?

18 проверок спокойной позиции

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

Основание границы

- [ ] **Назвать исходное.** Старое обещание видно. Не отменять задним числом.
- [ ] **Уточнить новое.** Объём запроса понятен. Не спорить с догадкой.
- [ ] **Проверить возможность.** Ресурсы и данные учтены. Не обещать наугад.
- [ ] **Назвать позицию.** Конкретное действие. Не оценивать личность.
- [ ] **Дать основание.** Оно правдиво. Не ссылаться на выдуманный запрет.
- [ ] **Признать свой риск.** Нарушение не скрыто. Не переложить ответственность.

Форма ответа

- [ ] **Начать с факта.** Запрос описан нейтрально. Не использовать всегда.
- [ ] **Выразить границу.** Понятно что не принято. Не прятаться за постараюсь.
- [ ] **Убрать давление.** Нет угроз и оценки клиента. Не связывать согласие с нормальностью.
- [ ] **Проверить выбор.** Варианты выполнимы. Не обещать за коллегу.
- [ ] **Задать вопрос.** Есть место для реакции. Не говорить за двоих.
- [ ] **Сохранить условия.** Зависимости названы. Не скрыть неизвестный срок.

Продолжение

- [ ] **Выслушать причину.** Задача дополнения понятна. Не отмахнуться от нужды.
- [ ] **Повторить спокойно.** Позиция не меняется от давления. Не спорить бесконечно.
- [ ] **Сохранить исходное.** Прежняя работа остаётся. Не наказывать отказом.
- [ ] **Отметить согласие.** Ответ действительно получен. Не считать молчание выбором.
- [ ] **Разделить задачи.** Объём и даты записаны. Не смешать старое и новое.
- [ ] **Проверить передачу.** Исполнитель принял. Не снять контроль раньше.

Карта позиции и продолжения

Сначала проверьте уже принятые обязательства. Новая граница относится к новому запросу, а риск прежнего обещания обсуждается отдельно.

Запрос / исходная договорённость: ____

Исходное / новый запрос	Граница / реальное основание	Возможный шаг / вопрос клиенту
Объём		
Срок		
Данные		
Ресурс		
Альтернатива		

Принятое изменение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Срок / возврат: _____

Запись ответа и задач

Если клиент не принял изменение, не записывайте его состоявшимся. Сохраните исходную договорённость и открытый вопрос дополнения.

Ответ клиента / задача	Предложено / принято / открыто	Исполнитель / срок / возврат

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Граница стала обвинением. вернитесь к действию.

Альтернатива непроверена. уточните возможность.

Согласие приписано. дождитесь ответа.

Старое обещание исчезло. восстановите обязательство.

Пауза без возврата. согласуйте следующий контакт.

Согласуйте следующий шаг

Реплика Артёма

Три согласованных объекта подготовлю сегодня к 18:00. Семь дополнительных к этому времени проверить не успею. Могу дополнить ту же таблицу до десяти завтра к 12:00. Подходит такой порядок или пока оставляем исходные три?

Первое действие после чтения

Возьмите один запрос, на который обычно отвечаете постараюсь. Проверьте исходное обещание и подготовьте реплику с реальной границей и выполнимым продолжением.

Ответственный: _____

Что не согласовано: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Объём растёт, а договорённости не фиксируются?

Проверьте, как сохраняются исходная задача, новый запрос и ответ клиента на изменение.

Проверить согласование работы →

17.10.2026 открыта справка Университета Айовы: ассертивное общение прямо и уважительно выражает позицию, но не гарантирует желаемого результата. Схема и пример ГЯ собственные.

University of Iowa: Styles of Communication

ГЯ: диалог с принятым продолжением

Даты и объём являются вымышленными вводными упражнения.

Не переносите даты упражнения в реальную работу без проверки. Принятие сравнения не означает вывод о цене продажи.

Марина

«Добавьте ещё семь объектов, чтобы вечером было десять».

Артём

«Три согласованных подготовлю к 18:00. Семь новых сегодня проверить не успею. Могу дополнить до десяти завтра к 12:00».

Вопрос Артёма

«Подходит такой порядок или пока оставляем исходные три?»

Уточнение Марины

«Мне важно сравнить с соседним районом».

Проверка задачи

Артём уточняет состав дополнения по этому критерию.

Учебный ответ

Марина принимает три 22 декабря к 18:00 и дополнение до десяти 23 декабря к 12:00.

Тренировка трёх способов ответа

Сравните формулировки по обещанию и возможности ответить, а не по ощущению силы.

Вариант	Пример	Проверка
Неясное согласие	Постараюсь всё сегодня	Какой объём реально принят?
Обвинение	Вы слишком много требуете	Где описано действие вместо человека?
Спокойная граница	Три сегодня; до десяти завтра, если согласуем	Понятны ли основание и выбор?
При повторе	Десять сегодня не подтверждаю; три остаются	Не отменено ли исходное?
При отказе	Оставляем три, дополнение не принято	Совпадает ли запись с ответом?

Промпт проверки: «Найди обвинения, угрозы и неопределённые обещания. Не добавляй ресурсы, сроки или согласие клиента. Сохрани исходные обязательства».