1. Перед отправкой

Проверка	Критерий
Факт	Можно подтвердить, границы наблюдения видны
Обобщение	«Всегда» и «опять» имеют основание или убраны
Моя задача	Названа рабочая зависимость
Отношение	Нет оценки способностей или характера
Просьба	Понятно, какой ответ нужен
Срок	Подтверждён или предложен для согласования
Канал	Соответствует задаче и договорённости

Фраза для правки	Новая версия

2. После ответа

Проверка	Критерий
Новые сведения	Проверены, а не проигнорированы
Смысл	Не угадан за клиента
Действие	Изменилось согласно уточнению
Статус	Не заменён выдуманным отказом
Версия	Актуальный файл/срок зафиксирован
Остаток	Один следующий вопрос или шаг согласован

Полученный ответ	Подтверждённый факт	Следующий шаг

Четыре аспекта не являются четырьмя баллами качества. Не считайте по ним процент доверия клиента.

Источники и проверка

Schulz von Thun Institut: Kommunikationsquadrat