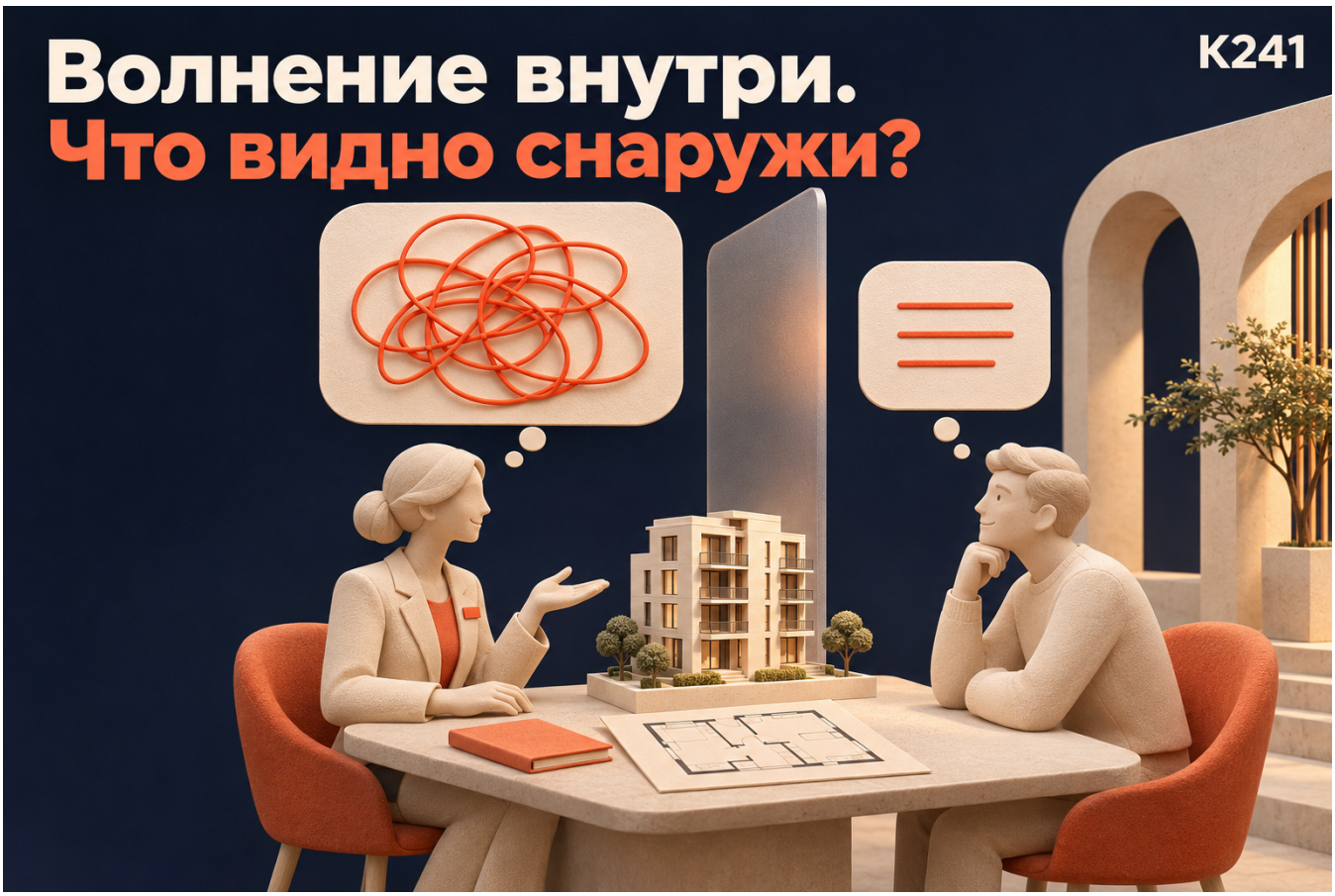
Волнение внутри. Что видно снаружи? Карта К241

Независимая обратная связь, карта репетиции и одна конкретная правка рабочего объяснения.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Что именно проверяем

K241 является авторской рабочей адаптацией идеи иллюзии прозрачности. Эпизод P241 и все оценки вымышлены. Это не психологическая диагностика, не обещание устранить волнение и не доказательство роста сделок.

Задача	Рабочий результат
Выбрать фрагмент речи	Одна конкретная ситуация
Записать прогноз	Ожидание внешней заметности
Получить независимый ответ	Оценка и наблюдение слушателя
Выбрать изменение	Одно проверяемое действие
Повторить фрагмент	Проверка содержания после правки

Ваш фрагмент / цель	Кто даёт обратную связь

2. Три разных основания

P241. Разные основания

Чувствую	Предполагаю	Не знаю
Моё переживание	**Чужое** впечатление	**Решение** клиента

Внутреннее ощущение не раскрывает мысли слушателя.

Собственное переживание не является прямым измерением чужой оценки.

Запись P241	Тип основания
Я сильно волновался	Самоописание состояния
Слушатель увидит сильное волнение	Предварительная гипотеза
Он не доверяет и откажется	Неподтверждённый вывод о решении

Не заменяйте гипотезу уверенностью, что никто ничего не заметил. Уточняйте конкретное впечатление и содержание разговора.

3. Подготовить короткую репетицию

Пункт объяснения P241	Что слушатель должен понять
Проверка объекта	Какие исходные данные нужны
Подготовка материалов	Что входит в работу
Отчётность	Как будет получать информацию
Следующий шаг	Что предлагается после встречи

Условия упражнения
Используйте вымышленный объект. Наблюдатель слушает содержание, не ловит признаки неуверенности. Если нужна запись, согласуйте её с участниками.

Фрагмент	Что должно стать понятно

4. Записать прогноз независимо

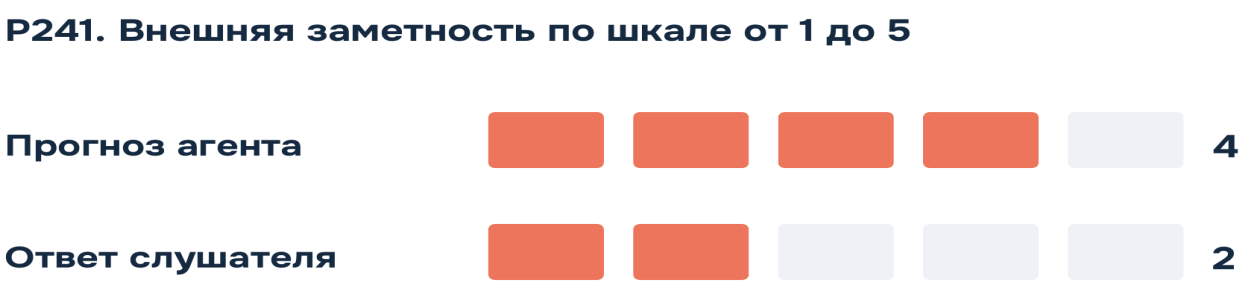
Учебная шкала видимости волнения: от 1, почти не заметно, до 5, очень заметно. Это собственная шкала для данного упражнения, не стандартизированный тест.

Кто заполняет	Что и когда
Агент до ответа слушателя	Прогноз оценки внешней заметности
Слушатель после фрагмента	Свою оценку по той же шкале
Слушатель отдельно	Конкретное наблюдение и непонятный пункт

Не подсказывать ответ
Не показывайте наблюдателю прогноз и не спрашивайте «Я ведь сильно нервничал?». Сначала спросите, что он понял и где потерял мысль.

Прогноз / дата	Независимый ответ / наблюдение

5. Заполненный результат P241



Разница: 2 деления, не 50% улучшения.

Учебная шкала. Изменение внутреннего состояния не измерялось.

Разница 4 и 2 относится к учебной шкале видимости, не к изменению внутреннего состояния.

Поле	Учебная запись
Прогноз агента	4 из 5
Ответ наблюдателя	2 из 5
Наблюдение	В начале темп быстрее, потом выровнялся
По содержанию	Первые три пункта понятны, следующий шаг нет

Два деления разницы не означают снижение тревоги на 50%. Одно вымышленное сопоставление не оценивает средний эффект метода.

6. Выбрать одну правку

В P241	Действие
Агент хотел скрыть волнение	Сначала сверить конкретную обратную связь
Неясен следующий шаг	Закончить речь предложением действия
Нужна проверка	Попросить слушателя пересказать шаг

Учебная реплика
Если порядок вам подходит, следующим действием сверим исходные данные об объекте. После этого смогу подготовить предложения по дальнейшей работе. Что в этом порядке пока осталось неясным?

Наблюдение	Одна правка	Как проверить

7. Повтор не равен улучшению

Поле второй репетиции	Статус в примере
Фрагмент с новой концовкой	Ещё не выполнен
Пересказ следующего шага	Не получен
Оценка видимости	Не получена
Итог улучшения	Не подтверждён

Если прогноз и ответ совпадут, это тоже наблюдение. Если слушатель заметил больше ожидаемого, разберите конкретные признаки. Не делайте из одного ответа вывод о профессиональной пригодности.

Повтор / дата	Что слушатель понял	Что менять дальше

8. Не угадывать клиента

Наблюдение	Необоснованный вывод	Вопрос / действие
Пауза	Он не доверяет	Что осталось уточнить?
Короткий ответ	Он точно недоволен	Проверить смысл по контексту
Просьба прислать пример	Он разоблачил мою неуверенность	Отправить согласованный пример
Нет прямой обратной связи	Наверное, всё плохо	Так и отметить отсутствие сведений

Не подменять основание решения
Не назначайте скидку из-за собственного ощущения неловкости. Прямая обратная связь требует разбора, даже если вы знаете о существовании эффекта.

Факт / точные слова	Гипотеза	Следующий вопрос

9. Памятка и помощник

Перед встречей	Заполнить
Цель	Какой вопрос нужно решить
Три факта	Что можете подтвердить
Следующий шаг	Что вправе предложить
Напоминание	Моё ощущение не равно оценке слушателя

Запрос помощнику
Раздели мои ощущения, прогноз внешнего впечатления, слова наблюдателя и выводы о клиенте. Используй только обезличенный журнал. Не ставь диагноз, не выводи вероятность сделки из баллов. Предложи одну правку объяснения и вопрос для проверки понимания.

Факт / договорённость	Действие / срок

10. Чистая карта репетиции

Фрагмент / цель	Четыре пункта содержания

Прогноз видимости / шкала	Ответ / наблюдаемый признак

Правка / повтор	Понимание шага / следующий вывод

Проверено по первичным исследованиям 12.11.2026. Рабочий протокол создан редакцией; его эффективность в продажах не измерялась.

Источники и проверка

Gilovich, Savitsky, Medvec. The Illusion of Transparency, 1998

Savitsky, Gilovich. The illusion of transparency and the alleviation of speech anxiety, 2003