Стоп грубости: понятный порядок действий

Подготовьте границу общения, короткое завершение беседы и точную запись оставшихся вопросов, не отдавая скидку в обмен на спокойный тон.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Сценарии для звонка, встречи и переписки, учебный случай Веры и Глеба, журнал события, лист продолжения и 18 проверок.

Порядок рабочего общения. При угрозе можно прекратить контакт сразу. Завершение беседы не определяет автоматически судьбу иных обязательств.

Цена осталась открытой, беседа закончилась

Обсуждение условий переходит в личные оскорбления, и вы продолжаете спорить или хотите уступить только ради прекращения нападок.

Условие	Вера	Глеб
Цена услуги	Предлагает 95 тыс.	Просит 70 тыс.
Другой состав	Пока не определён	Не подтверждён
Результат звонка	Разговор завершён	Новой договорённости нет

Что знать перед обозначением границы

- Точное поведение: претензия, оскорбление или угроза.
- Рабочий вопрос, который обсуждался до конфликта.
- Ваше доступное действие при продолжении оскорблений.
- Безопасный способ завершения контакта в этой обстановке.
- Незавершённые условия и уже существующие договорённости.
- Кому необходимо знать факты для следующего шага.

Поведение, безопасность и собственное действие

1. Отделите критику от личного нападения

Проверьте содержание слов. Пропущенный срок отчёта остаётся рабочей претензией, даже если слышать её неприятно.

Готово: Записаны конкретные слова и предмет, а не диагноз человека.

Не делайте так: Назвать любую критику хамством.

2. Проверьте безопасность контакта

При угрозе не ждите выполнения всех ступеней. Можно прекратить общение, выйти в безопасное место и обратиться за помощью.

Готово: Сохранение разговора не поставлено выше безопасности.

Не делайте так: Терпеть ради обязательных трёх предупреждений.

3. Назовите границу через своё действие

Укажите, какую тему готовы обсудить и при каком поведении завершите беседу. Говорите коротко, без ответного унижения.

Готово: Вера предлагает вернуться к условиям услуги.

Не делайте так: Угрожать документами, сделкой или публикацией переписки.

Какая претензия остаётся рабочей

Завершение, запись и продолжение

4. Выполните названное действие

Если решили закончить звонок, завершите его. Не добавляйте долгий спор ради последнего слова.

Готово: После повторения оскорблений звонок в примере прекращён.

Не делайте так: Обещать остановиться и продолжать перепалку.

5. Сохраните факт и незакрытые условия

Запишите канал, участников, свою реплику, действие и открытые вопросы. Ограничьте сведения необходимым объёмом.

Готово: 95 и 70 тысяч остаются предложением и запросом.

Не делайте так: Назвать завершение беседы отказом от услуги или согласием.

6. Определите отдельный порядок продолжения

При необходимости предложите другой формат и уточните принятие. Уже существующие обязательства рассматривайте отдельно.

Готово: Есть понятный ответственный за дальнейшую рабочую часть.

Не делайте так: Считать, что все прежние вопросы исчезли вместе со звонком.

Что после разговора ещё не решено

95 и 70 тысяч не стали новой договорённостью

Вера предлагает услугу за 95 тысяч рублей. Глеб просит 70 тысяч, альтернативный состав ещё не разобран. После личных оскорблений Вера предлагает вернуться к условиям. В учебном случае оскорбления повторяются, звонок завершается.

Пункт	Что произошло	Статус	Что не выводим
95 тыс.	Предложение Веры	Не изменено	Глеб его принял
70 тыс.	Запрос Глеба	Не согласован	Вера обязана уступить
25 тыс.	Разница цен	Арифметика	Убыток или назначенная скидка
Состав	Альтернатива не определена	Открытый вопрос	Тот же объём за 70 тыс.
Звонок	Прекращён после повторения	Беседа закончена	Все отношения автоматически прекращены

Число повторений в примере не является обязательным правилом. При угрозе можно остановить контакт сразу. После возвращения к теме цена тоже не считается согласованной автоматически.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Сделаю за 70, только не ругайтесь	Бюджет можно обсудить отдельно вместе с составом
Ещё слово, и сорву вам сделку	При личных оскорблениях этот разговор продолжать не буду
Он отказался, потому что я завершила звонок	Звонок завершён, ценовой вопрос остался открытым

Действие зависит от поведения и канала

Поведение / канал	Действие	Чего избегать
Претензия к результату	Проверить конкретный факт	Относить критику к личному оскорблению
Оскорбления в звонке	Обозначить границу и выполнить её	Долгого спора после объявления завершения
Небезопасная встреча	Прекратить контакт, получить помощь	Закрывать дверь и удерживать собеседника
Оскорбительная переписка	Отделить рабочие вопросы и остановить перепалку	Публичного разоблачения клиента
Возврат к условиям	Продолжить предметно при допустимом формате	Нравоучений или автоматической скидки

Три вопроса перед реакцией

1. Что здесь является рабочей претензией?
2. Какое собственное действие я действительно выполню?
3. Какие условия остались открыты после беседы?

18 проверок границы и рабочего итога

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

Разобраться в поведении

- [ ] **Критика проверена по содержанию.** Есть рабочий факт. Не называйте её хамством автоматически.
- [ ] **Оскорбление описано точно.** Нет диагноза личности. Сохраните наблюдаемое.
- [ ] **Угроза не смягчена до эмоций.** Названы слова и обстоятельства. Учтите безопасность.
- [ ] **Обязательных трёх попыток нет.** Можно прекратить сразу при угрозе. Не терпите ради скрипта.
- [ ] **Своя ошибка не скрыта.** Претензия остаётся предметом разбора. Вернитесь к фактам.
- [ ] **Ответ не содержит унижения.** Граница нейтральна. Уберите встречное нападение.

Обозначить и выполнить

- [ ] **Названо своё действие.** Остановить разговор выполнимо. Не требуйте изменить личность.
- [ ] **Нет угроз сделке и документам.** Не применяется наказание. Выберите рабочее действие.
- [ ] **Уступка не выдана за спокойствие.** 70 тысяч не приняты. Обсудите бюджет отдельно.
- [ ] **Состав альтернативы не выдуман.** Нужно уточнение. Не обещайте прежний объём автоматически.
- [ ] **Завершение действительно выполнено.** Нет спора ради последнего слова. Остановите беседу.
- [ ] **Очный выход остаётся возможным.** Никого не удерживают. Учтите обстановку.

Сохранить рабочий итог

- [ ] **Статус цены точный.** 95 предложение, 70 запрос. Не пишите согласовано.
- [ ] **Разница 25 тысяч не названа убытком.** Это арифметика. Не придумывайте финансовый результат.
- [ ] **Беседа и обязательства разделены.** Другие вопросы проверяются отдельно. Не объявляйте всё прекращённым.
- [ ] **Запись содержит необходимое.** Нет лишних личных сведений. Ограничьте доступ.
- [ ] **Коллеге передан открытый вопрос.** Нет автоматического принятия чужих обещаний. Уточните ответственность.
- [ ] **Продолжение предложено ясно.** Формат принят либо остаётся предложением. Не запускайте преследующую цепочку.

Журнал события без оценки личности

Запись нужна для работы и соответствующего обращения при необходимости. Не превращайте её в публичное обсуждение личности клиента.

Дата / канал / участники: _____

Событие / точные слова	Мой ответ / действие	Рабочий вопрос / статус
Предмет беседы		
Наблюдаемое поведение		
Обозначенная граница		
Что произошло дальше		
Как беседа закончилась		

Незакрытый рабочий вопрос: _____

Что осталось неизвестным: _____

Кто определяет следующий шаг: _____

Что остаётся после завершения разговора

Завершение разговора не является автоматическим решением по всем остальным пунктам. Сохраните их реальные состояния.

Незакрытый пункт	Кто разбирает / формат	Согласовано / ещё предложено
Цена		
Состав услуги		
Прежняя договорённость		
Продолжение общения		
Передача коллеге		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Критику услуги назвали личным нападением. проверьте предмет претензии.

Граница стала угрозой причинить вред сделке. замените на действие по общению.

Ради прекращения оскорблений отдана скидка. верните проверку бюджета и состава.

Событие опубликовано ради наказания. оставьте необходимую рабочую фиксацию.

После звонка исчезли прежние обязательства. разберите их отдельно.

Согласуйте следующий шаг

Короткое завершение звонка

Ваш вопрос о цене услуги услышала. Готова обсудить состав и возможные варианты. При личных оскорблениях продолжать этот разговор не буду. Сейчас звонок завершаю. Новая цена и другой состав нами не согласованы.

Первое действие после чтения

Подготовьте одну короткую границу для звонка и отдельный порядок фиксации незавершённых вопросов. Диагностическая карта поможет проверить ясность услуги, передачи клиента и следующего шага.

Ответственный за рабочую часть: _____

Что пока не согласовано: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После сложного разговора остаются подвешенные вопросы?

Проверьте границы услуги, передачу клиента и фиксацию следующего действия.

Разобрать рабочий порядок →

Проверено 16.10.2026. CCOHS, редакция 07.10.2024, допускает прекращение оскорбительного контакта и обращение за помощью при угрозе. Это практическое канадское руководство, не российская правовая норма. Пример учебный.

CCOHS: Violence and Harassment in the Workplace, Dealing with Negative Interactions, 07.10.2024

Три канала, три понятных окончания

Эти формулировки не требуют сохранять контакт при угрозе. Выбирайте действие по реальной обстановке.

Звонок: «Вопрос о цене готова обсудить. При личных оскорблениях эту беседу прекращаю. Новых условий сейчас не подтверждаю». Если решили завершить, не продолжайте десятиминутный спор после этой реплики.

Очная встреча: «В таком формате продолжать не буду. Встречу сейчас заканчиваю». При небезопасной ситуации важнее возможность прекратить контакт и получить помощь. Не удерживайте человека ради объяснения своей позиции.

Переписка: «По существу вопроса о составе услуги отвечу отдельно в согласованном формате. Обмен личными оскорблениями продолжать не буду». Не добавляйте угрозу опубликовать переписку или персональные сведения.

Возвращение к делу: «Готова письменно уточнить состав в вашем бюджете. Обсуждаем конкретные условия без личных оскорблений. Подходит такой формат?» Это предложение, а не разрешение на бесконечные напоминания при отсутствии ответа.

Заполненная запись Веры после звонка

Другой сотрудник должен увидеть открытые условия, а не только эмоциональную оценку клиента.

Поле	Запись	Что проверить дальше
Тема	Услуга за 95 тыс., просьба 70 тыс.	Состав в бюджете не определён
Поведение	Личные оскорбления	При необходимости точные слова в рабочей записи
Ответ Веры	Граница и возврат к условиям	Не было обещания скидки
Завершение	Оскорбления повторились, звонок окончен	Нет принятого нового пакета
Продолжение	Пока не согласовано	Формат и ответственный

В реальной записи добавьте дату, канал и участников. Не выдумывайте дословные выражения по памяти. Если формулировка приблизительная, отметьте это; описание поведения остаётся фактическим, без диагноза личности.

Если другой сотрудник берёт рабочий вопрос, отдельно подтвердите, что именно ему передано. Передача контакта не заменяет согласование роли и не означает принятия всех обещаний прежнего участника.

Для тренировки нейросеть может проверить обезличенный ответ: «Найди угрозы, оценку личности, новые обещания и смешение конца звонка с отказом от услуги. Предложи короткую границу через моё действие». Решение о безопасном поведении не передавайте текстовому шаблону.