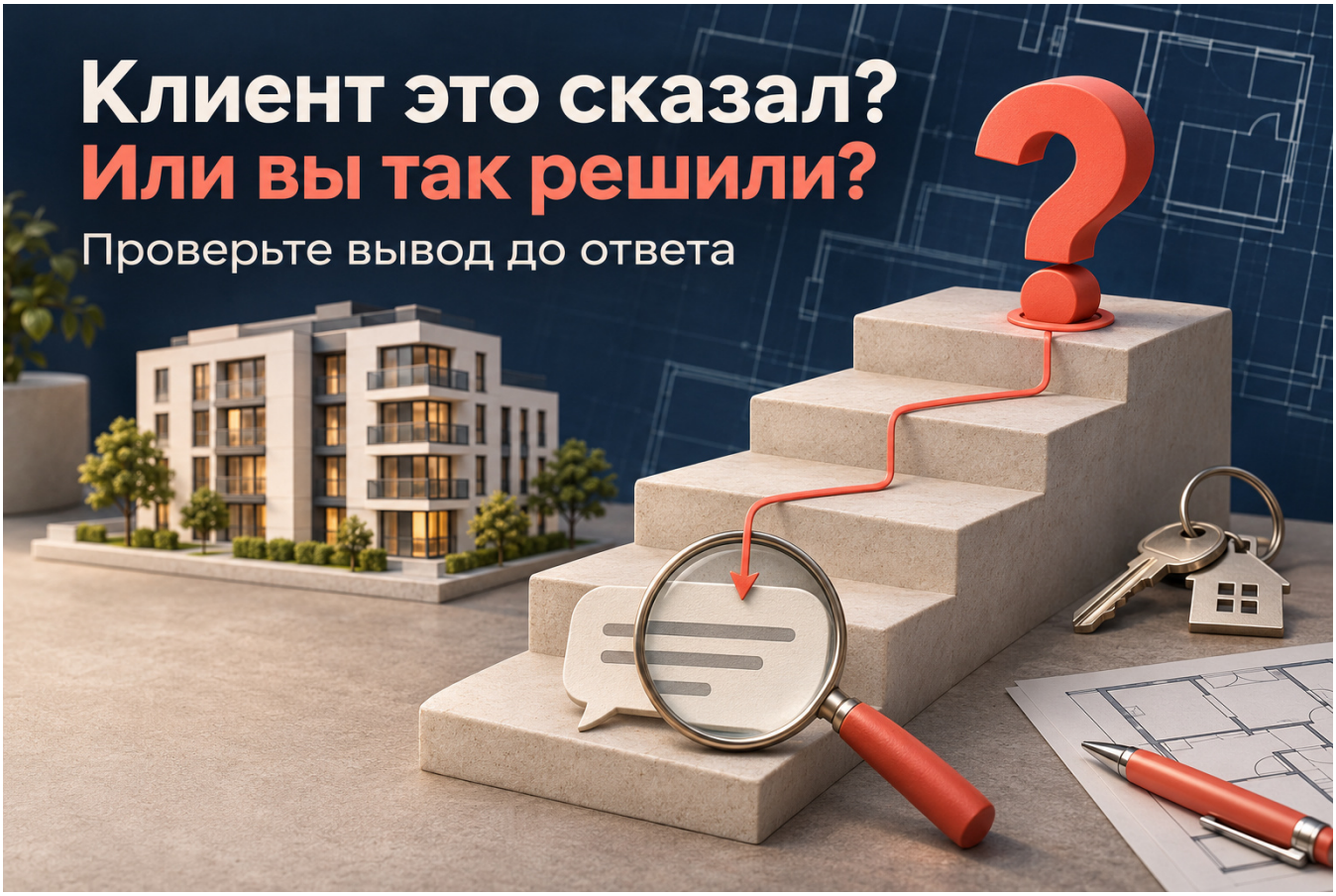
Факт или моя версия: карта разбора сложного разговора К146

Три подробных диалога, карта собственных предположений, проверяющие вопросы и исправление поспешной реплики.



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. Проверяем свою версию

К146 нужен перед ответом на неоднозначное сообщение. Вы разбираете собственное рассуждение агента, а не определяете скрытый характер покупателя. Все переписки и продолжения ниже вымышлены.

Что делает лист	Чего он не доказывает
Отделяет наблюдение от объяснения	Что агент знает чужие мысли
Помогает сформулировать уточнение	Что клиент обязательно согласится
Сохраняет неизвестное как неизвестное	Что молчание имеет одну причину
Помогает исправить собственную реакцию	Что другой человек неправ

Об основе
Лестница умозаключений описана в первичных публикациях по action science. Четыре поля К146 являются нашей рабочей адаптацией, не точным воспроизведением всех вариантов модели.

Разговор	Что хочу уточнить	Чего пока не знаю

2. Четыре поля до сообщения

K146. Четыре поля перед ответом

1 **Что наблюдаю**
Точные слова, событие, договорённость

2 **Как объясняю**
Моя версия, пока не факт

3 **Какие ещё версии**
Другое возможное объяснение

4 **Что уточню**
Вопрос о следующем рабочем шаге

Наша рабочая адаптация. Разбираем рассуждение агента, не личность клиента.

Рабочая адаптация Нейросистемы риелтора. Учебные ситуации вымышлены.

Поле	Короткая подсказка
Наблюдение	Точные слова, событие, договорённость
Моя версия	Как я объяснил происходящее
Другие версии	Что ещё могло означать то же наблюдение
Уточнение	Какой вопрос поможет выбрать следующий шаг

Не обязательно придумывать много альтернатив. Важно не считать единственную привычную трактовку установленным фактом. Если не помните точных слов, обозначьте пересказ.

Ваше наблюдение	Ваша версия	Что спросить

3. Подборка без ответа: заполненный разбор

Поле	Учебная запись
Наблюдение	Подборка отправлена в 15:00; ждали ответ до 19:00; в 19:30 ответа нет
Моя версия	Ничего не подошло, покупатель ушёл к другому агенту
Другие версии	Не успел посмотреть; проблема с файлом; обсуждает вдвоём
Уточнение	Удалось открыть варианты, или удобнее перенести обсуждение?

Контекст вопроса
Договаривались вернуться к подборке сегодня. Удалось открыть варианты, или удобнее перенести обсуждение?

Вымышленный ответ
Файл открыл, но ещё не обсудили вдвоём. Давайте завтра после 18:00.

Что известно теперь	Чего ответ не подтверждает
Файл открыт, обсуждение отложено	Все варианты подходят
Назван желаемый интервал завтра	Конкретная встреча уже назначена

Следующий шаг: уточнить удобное время после 18:00, не отправлять новую подборку без понимания задачи.

4. Комиссия: сначала ответить на вопрос

Поле	Учебная запись
Наблюдение	Что именно входит в вашу комиссию?
Моя версия	Сейчас начнут обесценивать и торговаться
Другие версии	Сравнивает состав; планирует расходы; не знает границы услуги
Уточнение	Важнее этапы, условия оплаты или ответственность за действия?

Рабочая реплика
Перечислю состав работы по вашему объекту. Для сравнения вам важнее этапы, условия оплаты или кто отвечает за отдельные действия?

Вымышленное продолжение
Собственник уточняет, включена ли подготовка фотографий. Агент проверяет состав своего предложения и отвечает по этой услуге.

Не подменяйте объяснение комиссии бесконечными встречными вопросами. Сначала дайте понятную информацию, которую обещали. Не добавляйте несуществующие услуги ради убедительности.

5. «Неудобная квартира»: найти предмет

Поле	Учебная запись
Наблюдение	Квартира какая-то неудобная
Моя версия	Требования завышены относительно бюджета
Другие версии	Проблема прохода; хранения; размещения рабочего места
Уточнение	Что неудобно в обычном дне? Покажете место или ситуацию?

Вымышленный ответ
Нужно работать за столом так, чтобы не перекрывать проход.

Следующий шаг	Недопустимая подмена
Уточнить стол, проход и способ проверки	Решить, что нужен отдельный большой кабинет
Если измерений нет, записать неизвестное	Обещать подходящее размещение на глаз

Конкретное требование	Как проверить	Что осталось неизвестным

6. Проверяем формулировку вопроса

Закрывает обсуждение	Открывает уточнение
Вы же понимаете, что неправы?	Как вы пришли к этому выводу?
Вам просто ничего не нравится?	Какой критерий сейчас не выполнен?
Вы несерьёзно относитесь?	Какой следующий шаг вам сейчас подходит?
Вы хотите продавить цену?	Что именно вы сравниваете в предложениях?

Вопрос должен допускать ответ, который не совпадает с вашей версией. Не перечисляйте длинный набор мотивов и не включайте обвинение в один из предложенных вариантов.

Моя первая реплика	Какое допущение внутри	Нейтральное уточнение

7. Ответ меняет следующий шаг

К146. Уточнение должно менять следующий шаг

Вопрос	Что нужно выяснить
↓	
Ответ	Что сказано на самом деле
↓	
Новая запись	Подтверждено / неизвестно
↓	
Действие	Основание и договорённость

Если ответа нет, причина не становится известной автоматически.

Рабочая адаптация Нейросистемы риелтора. Учебные ситуации вымышлены.

После уточнения	Рабочая запись
Версия подтвердилась частично	Что именно подтверждено словами клиента
Пришла другая причина	Что меняю в действии
Ответ не получен	Неизвестное сохраняется
Есть прямой отказ от контакта	Учитываю отказ и границы общения

Новые данные	Что изменилось в понимании	Следующий шаг

8. Запись в рабочей карточке

Оценочный ярлык	Запись по наблюдаемому
Пропал	Ответа к согласованному сроку нет; уточнение по договорённости
Не ценит работу	Спросил о составе комиссии и фотографиях
Невозможные требования	Нужно разместить стол без перекрытия прохода
Уже готов встречаться	Назвал интервал для обсуждения; время ещё уточняем

Не сохраняйте личные предположения как характеристику человека. Для продолжения работы нужны факты, требования и согласованный следующий шаг.

Событие / точные слова	Что подтверждено	Что уточнить / действие

9. Если поспешный ответ уже отправлен

Пример исправления
Я сделал вывод раньше, чем уточнил вашу задачу. Вернусь к вопросу: что именно вам нужно понять по составу работы?

Действие агента	Зачем
Назвать собственную ошибку	Не приписывать проблему клиенту
Вернуться к конкретному вопросу	Восстановить предмет разговора
Выслушать уточнение	Не повторять прежний сценарий
Обновить запись и действие	Закрепить фактическое изменение

Что я предположил	Что скажу для исправления	Какой факт проверю

10. Лист самостоятельного разбора

Поле	Ваше заполнение
Что наблюдаю	
Как объясняю	
Другие возможные версии	
Что уточню	

Что ответил клиент	Что теперь подтверждено	Следующий шаг

Проверьте, не превратился ли пересказ в цитату и не появилась ли уверенность там, где ответа ещё нет. Для практики достаточно одного предстоящего неоднозначного разговора.

Диагностическая карта Нейросистемы риелтора помогает оценить общий процесс работы с обращениями. К146 решает отдельную задачу: подготовить ответ, который опирается на уточнение, а не на неподтверждённый мотив.

Источники и проверка

Philip McArthur, Action Design: The Ladder of Inference

The Systems Thinker: применение лестницы умозаключений