# Что произошло на самом деле? Разбор К223

Шесть учебных сообщений, четыре карточки эпизодов и проверяемый план изменения процесса.




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. Цель и правила К223

Все шесть сообщений и четыре карточки ниже вымышлены. Это тренировка разбора процесса, не исследование реального агентства и не оценка личности сотрудника.

| Поле | Учебное решение |
| --- | --- |
| Этап | Согласование и подготовка просмотра |
| Цель | Покупатель понимает договорённость и следующий шаг |
| Единица | Отдельный эпизод с наблюдаемым действием |
| Нужно сохранить | Ситуацию, действие, последствие, источник |
| Граница | Не угадывать мотивы и судьбу сделки |

| Ваш этап | Цель разбора |
| --- | --- |
| | |
| | |
| | |
| | |

# 2. Шесть сообщений на входе

| Код | Содержание учебной записи | Решение |
|---|---|---|
| И1 | Новое время явно заменило старое; подтверждение получено; встреча по новому расписанию | В разбор |
| И2 | Новое время без отмены старого; покупатель приехал раньше и ждал | В разбор |
| И3 | Отправлен старый файл; покупатель попросил уточнить цену | В разбор |
| И4 | Открытый вопрос передан коллеге с ответственным; ответ получен | В разбор |
| И5 | Агент был прекрасный | Уточнить действие |
| И6 | Потом всё сорвалось | Уточнить эпизод и исход |

И5 и И6 не удаляются. Недостаток сведений не равен отсутствию значимости.

| Код | Чего не хватает | Можно ли уточнить |
|---|---|---|
| | | |
| | | |

# 3. Карточка полезного эпизода И1

| Поле | Заполненный пример |
|---|---|
| Ситуация | Собственник предложил изменить время |
| Действие | Агент явно отменил прежнее время и предложил новое |
| Ответ | Покупатель подтвердил |
| Последствие | Встреча состоялась по новой договорённости |
| Источник в условии | Переписка и запись о встрече |
| Неизвестно | Дальнейшая судьба покупки |
| Рабочий вывод | Явная замена и подтверждение заслуживают проверки в процессе |

| Ваш эпизод | Действие | Наблюдаемое последствие |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

# 4. Карточка неблагоприятного эпизода И2

| Поле | Заполненный пример |
|---|---|
| Ситуация | Время просмотра изменилось |
| Действие | Новое время отправлено без явной отмены старого |
| Пробел | Понимание не проверено |
| Последствие | Покупатель приехал раньше и ждал |
| Источник в условии | Сообщения и описание ожидания |
| Неизвестно | Повлияло ли это на покупку |
| Не писать | Клиент невнимательный; сделка потеряна |

### К223. И2: от события к наблюдаемому исходу

**Ситуация**

Время изменилось
Новая договорённость

**Действие**

Старое не отменили
Понимание не сверили

**Последствие**

Покупатель приехал раньше и ждал

Неизвестно: повлияло ли ожидание на покупку.

Вымышленный эпизод. Мотивы участников не додумываем.

К223 сохраняет действие и наблюдаемый исход без приписывания мотивов.

Рабочий вопрос: как сделать изменение договорённости однозначным для обеих сторон?

# 5. Ещё два заполненных эпизода

| Поле | И3: версия файла | И4: передача вопроса |
|---|---|---|
| Ситуация | Подготовка к сравнению | Коллега продолжает общение |
| Действие | Отправлен прежний файл | Передан открытый вопрос и назначен ответственный |
| Последствие | Покупатель попросил уточнить цену | Ответ получен |
| Источник в условии | Файл и последующая реплика | Запись передачи и ответ |
| Неизвестно | Исход выбора квартиры | Исход сделки |
| Направление | Версия материала | Передача ответственности |

| Код | Источник | Что ещё неизвестно |
|---|---|---|
| | | |
| | | |

# 6. Пригодность и доли без подмены

### K223. Отобранные случаи не равны всем клиентам

**6**
сообщений
4 подходят, 2 уточнить

**50%**
2 из 4 неблагоприятных
Только в учебном наборе

Это не доля недовольных клиентов агентства.

Источник, отбор и единица счёта должны быть явными.

Из шести сообщений четыре приняты для разбора, два требуют уточнения.

| Показатель | Значение |
|---|---|
| Сообщения | 6 |
| Пригодные эпизоды | 4 |
| Нужно уточнить | 2 |
| Полезные среди принятых | 2 |
| Неблагоприятные среди принятых | 2 |

**Ограничение**
2/4=50% неблагоприятных в отобранном учебном наборе. Это не доля недовольных клиентов и не частота срывов всех встреч.

| Единица счёта | Как избежать двойного учёта |
|---|---|
| | |

# 7. Рабочий словарь категорий

| Категория | Входит | Не смешивать |
|---|---|---|
| Изменение времени | И1, И2: смена обсуждённого расписания | Первое назначение встречи |
| Версия материала | И3: переданный файл | Любое несогласие с ценой |
| Передача вопроса | И4: ответственный и продолжение | Общая похвала команде |

Категории К223 разработаны для учебного набора. Они не являются универсальными причинами отказов. Сохраняйте связь каждой строки с исходным сообщением.

| Спорная запись | Категория / основание | Решение редактора |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

# 8. Одно предлагаемое изменение

**Форма подтверждения**
Прежнее время отменено. Предлагаю новое время: [дата и часы]. Подтвердите, пожалуйста, подходит ли оно.

| Что фиксировать | Критерий |
|---|---|
| Ситуация изменения | Есть конкретная прежняя договорённость |
| Новое предложение | Время заполнено по обстоятельствам |
| Ответ покупателя | Молчание не считается подтверждением |
| Итог встречи | Фактически состоялась / перенесена / неизвестно |
| Внешнее условие | Например, позднее изменение собственником |
| Статус сейчас | Предложено, ещё не проверено в практике |

| Случай | Что сделали | Фактический результат |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

# 9. Сбор и помощь без домыслов

**Нейтральные вопросы**
Что происходило сначала? Что именно сделали? Что вы увидели или получили? Что произошло дальше? Какие детали сейчас неизвестны?

**Запрос помощнику**
По обезличенным записям выдели ситуацию, действие, последствие и источник. Пропуски отметь. Предложи категории по действиям. Не добавляй мотивы, диагнозы, потерянные сделки и отсутствующие реплики.

| Сверить | Почему |
|---|---|
| Каждый факт есть в исходнике | Не достраивать историю |
| Цитата действительно дословная | Пересказ отмечается отдельно |
| Положительные и отрицательные случаи сохранены | Не подгонять вывод |
| Ограничения записаны | Отбор не представляет всех клиентов |

| Пробел / сомнение | Как уточнить |
|---|---|
| | |
| | |

# 10. Чистая карта следующего разбора

| Код / этап | Источник и границы |
| --- | --- |
| | |

| Ситуация | Действие | Последствие |
| --- | --- | --- |
| | | |

| Неизвестное | Изменение / способ проверки |
| --- | --- |
| | |

Не публикуйте чужую переписку только потому, что провели внутренний разбор. Источники проверены 12.11.2026.

Источники и проверка

John C. Flanagan. The Critical Incident Technique, 1954

APA. Critical Incident Technique Bibliography