Перед сложным ответом: факты, границы и действие

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Прежде чем отвечать

- [ ] **Реплика сохранена.** Есть точные слова. Не пишите ярлык.
- [ ] **Событие названо.** Понятен предмет претензии. Не спорьте о личности.
- [ ] **Ожидание уточнено.** Известен нужный клиенту ответ. Не угадывайте.
- [ ] **Обещание найдено.** Есть состав и срок. Памяти недостаточно.
- [ ] **Факт проверен.** Хронология подтверждена. Не дополняйте догадкой.
- [ ] **Пробел отмечен.** Неизвестное названо. Не успокаивайте до проверки.

Точность сообщения

- [ ] **Пересказ проверен.** Клиент может исправить смысл. Не говорите за него.
- [ ] **Ошибка названа.** Только если подтверждена. Не скрывайте её.
- [ ] **Мотив отделён.** Намерение не выдано за факт. Не принимайте обвинение автоматически.
- [ ] **Основание видно.** Понятно, что проверено. Не ссылайтесь на общую уверенность.
- [ ] **Исправление конкретно.** Есть одно действие. Не обещайте «разобраться» без смысла.
- [ ] **Срок выполним.** Он относится к вашему действию. Не обещайте чужой результат.

После ответа

- [ ] **Формат согласован.** Понятен канал продолжения. Не наказывайте молчанием.
- [ ] **Граница обозначена.** При необходимости понятна пауза. Не угрожайте.
- [ ] **Задача создана.** Указан исполнитель. Не надейтесь на память.
- [ ] **Обновление отправлено.** Факт выполнения сохранён. Не ждите идеальных новостей.
- [ ] **Следующий вопрос виден.** Ясно, что ещё открыто. Не закрывайте преждевременно.
- [ ] **Итог проверен.** Обещание совпало с действием. Тишина не равна решению.

Запишите факты и следующий шаг

В среднем столбце не должно быть слов о характере или намерениях человека. Если проверки ещё не было, так и напишите.

Ситуация: _____ Проверил: _____

Точная претензия	Проверенный факт	Вопрос или действие

Вместо события написан ярлык. перепишите карточку.

Обещание изменилось задним числом. вернитесь к исходной записи.

Факт ошибки отрицается. назовите конкретное исправление.

Срок зависит от другого человека. обещайте своё обновление.

Диалог небезопасен. приоритет у прекращения опасного контакта.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Претензии повторяются из-за потерянных обещаний?

Диагностическая карта поможет проверить первый ответ, учёт договорённостей и последующие контакты. Найдите процесс, который требует изменения.

Проверить свой процесс →

Проверьте событие, отделите обвинение от факта и обещайте действие, которое находится под вашим контролем. Подготовлено 2026-10-16.