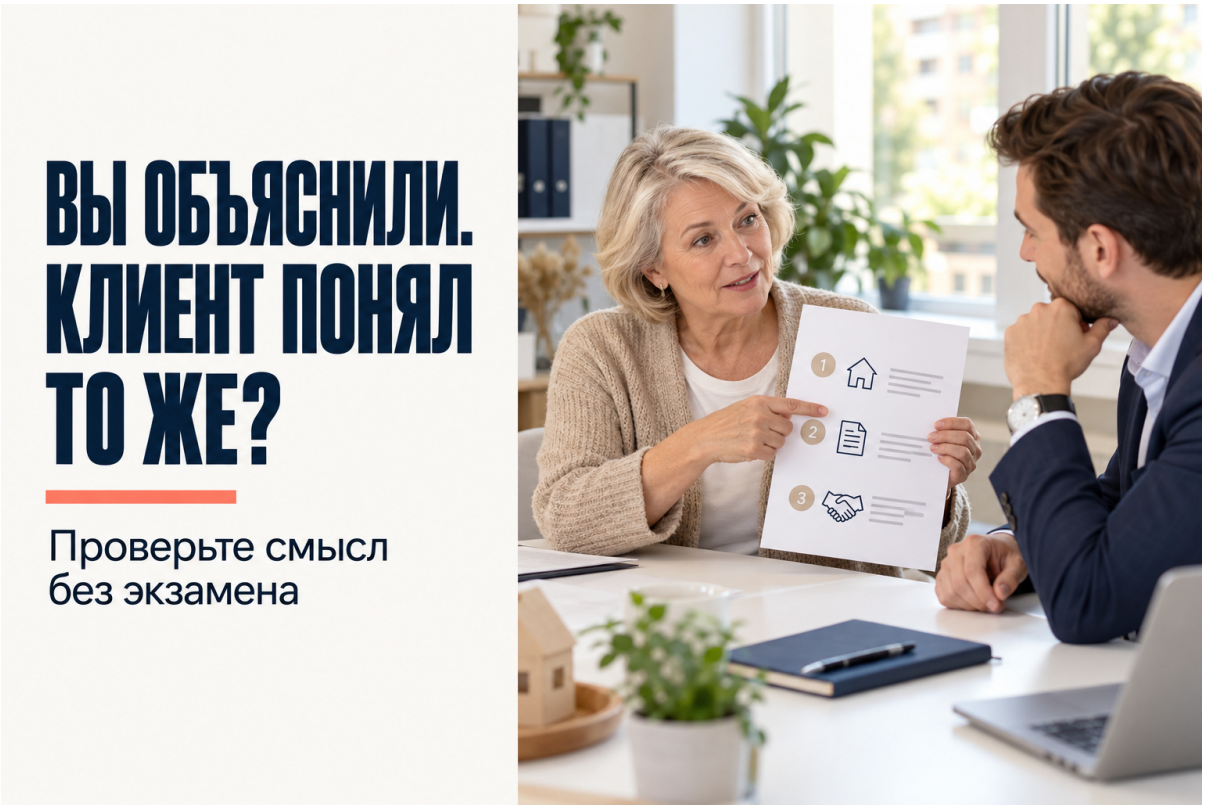
Одинаково ли мы поняли: карта обратного объяснения

Проверьте, одинаково ли поняты действие, исполнитель и условие перехода. Карта обратного объяснения, диалог о черновике объявления, рабочие формы и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, диалог ДГ, две рабочие формы, карта условий и отдельный чек-лист.

Проверка понимания рабочей последовательности. Не проверка памяти, образования или юридическое оформление согласия.

Что проверить в понимании шага

Когда после консультации клиент может ожидать другое действие, особенно при переходе от подготовки к проверке, согласованию или размещению.

Проверяемое	Уместный вопрос	Что слушаем
Исполнитель	Что делаете вы, что затем делаю я?	Распределение действий
Результат	Что вы получите на этом этапе?	Черновик или готовое действие
Условие	Что нужно до следующего шага?	Данные и отдельное согласование
Срок	Что происходит к этой дате?	Результат при условии либо статус

Что нужно для обратного объяснения

- Один важный блок объяснения.
- Исполнитель, действие, результат и условие.
- Короткая схема или памятка для клиента.
- Вопрос для пересказа своими словами.
- Обнаруженное расхождение и новое пояснение.
- Отдельный ответ о принятии следующего действия.

Блок, ясность и вопрос

1. Выберите один важный переход

Найдите участок, где другое понимание меняет работу. Не просите пересказать всю консультацию. Сначала проверьте ясность собственной инструкции.

Готово: Есть небольшой смысловой блок.

Не делайте так: Проверять память о длинной речи.

2. Объясните без двусмысленности

Назовите исполнителя, действие, результат и условие. Уберите внутренние сокращения. Дайте короткую памятку, к которой можно обращаться.

Готово: Клиенту доступна понятная последовательность.

Не делайте так: Сказать после материалов всё запускаем.

3. Попросите описать своими словами

Объясните, что проверяете ясность своей подачи. Спросите о ближайшем шаге или условии перехода, не требуя дословного повторения.

Готово: Человек может раскрыть понимание и задать вопрос.

Не делайте так: Устроить экзамен или ограничиться всё понятно.

Где объяснение допускает два смысла

Расхождение, решение и итог

4. Исправьте конкретное расхождение

Сравните смысл, не стиль речи. Назовите неясный участок, объясните иначе или покажите схему. Проверьте только исправленный переход.

Готово: Разница в действии или условии устранена.

Не делайте так: Повторять тот же абзац громче.

5. Отдельно согласуйте действие

После понимания спросите о готовности принять шаг. Сохраните ответ, условия срока и неизвестное. Точный пересказ не означает согласия.

Готово: Понимание и решение различаются.

Не делайте так: Записать да на работу из верного пересказа.

6. Сохраните общую карту

Отправьте краткий итог с последовательностью и открытым вопросом. Если клиент изменил план, проверьте совместимость и обновите обе стороны записи.

Готово: Переписка и задачи отражают один порядок.

Не делайте так: Оставить старый и новый планы одновременно.

Что отдельно требуется согласовать

ДГ: черновик перед размещением

Учебный пример ДГ. Надежда присылает сведения о мебели, Егор готовит черновик объявления. Проверка текста и согласование размещения являются отдельными шагами.

Элемент	Версия ДГ	Статус
Первый пересказ	Пришлю список, объявление сразу выйдет	Расхождение найдено
Пояснение	Сначала черновик, потом проверка	Егор объяснил переход иначе
Повторный пересказ	Список не запускает размещение	Понимание подтверждено
Список	27 декабря до 12:00	Надежда приняла
К 17:00	Черновик при достаточных данных; иначе уточнения	Условный порядок принят
Публикация	После отдельного согласования	Дата не назначена

Понимание процесса не заменяет принятие задачи. Недостаточные данные не превращаются в обещание готового черновика.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Повторите, что я сказал»	«Проверю ясность: какой шаг ваш, какой мой?»
«Вы неправильно поняли»	«Я неясно объяснил переход к размещению»
«Поняли, значит запускаем»	«Порядок понятен. Готовы принять следующий шаг?»

Смысл важнее точных слов

Ответ	Что проверить	Уместное продолжение
Верный смысл другими словами	Совпадают ли условия	Не править стиль
Дословная цитата	Понимается ли переход	Спросить о действии
Черновик стал публикацией	Пропущено согласование	Объяснить этап иначе
Условие срока пропало	Результат зависит от данных	Вернуть зависимость
Понимает, но не готов	Это решение, не ошибка	Обсудить следующий шаг
Не хочет пересказывать	Удобен ли другой формат	Предложить карту или письменный итог

Перед согласованием действия

1. Какой смысл я проверяю, а не какую формулировку?
2. Как клиент описывает условие перехода?
3. Принял ли он действие отдельно от понимания?

18 проверок обратного объяснения

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

Подготовка объяснения

- [ ] **Выбрать блок.** Один важный переход. Не экзаменовать всю консультацию.
- [ ] **Назвать исполнителя.** Кто делает ясно. Не оставить безличное запускаем.
- [ ] **Описать результат.** Черновик и действие различены. Не смешать этапы.
- [ ] **Указать условие.** Зависимость видна. Не обещать без входных данных.
- [ ] **Упростить слова.** Нет неясного жаргона. Не оценивать образование.
- [ ] **Дать опору.** Можно смотреть памятку. Не проверять память.

Обратное объяснение

- [ ] **Назвать цель.** Проверяете свою ясность. Не устраивать экзамен.
- [ ] **Спросить открыто.** Нужен смысл своими словами. Не ограничиться да или нет.
- [ ] **Слушать переход.** Кто, что и после чего совпадают. Не исправлять стиль.
- [ ] **Признать неясность.** Расхождение названо конкретно. Не обвинять невнимательностью.
- [ ] **Объяснить иначе.** Пример или схема помогают. Не повторять громче.
- [ ] **Проверить участок.** Исправленный смысл совпал. Не гонять весь текст снова.

Решение и итог

- [ ] **Разделить согласие.** Понимание не равно решению. Не считать верный ответ заказом.
- [ ] **Сохранить условный срок.** Есть результат либо статус. Не обещать готовое при пробеле.
- [ ] **Учесть изменение.** Ответ клиента проверен. Не оставить две версии.
- [ ] **Согласовать шаг.** Готовность получена отдельно. Не подставить молчание.
- [ ] **Отправить краткий итог.** Последовательность доступна. Не копировать длинный скрипт.
- [ ] **Назвать открытое.** Непринятое видно. Не назначить публикацию автоматически.

Карта сравнения двух пониманий

Другие слова не являются ошибкой. Исправляйте только различие, которое меняет смысл, условие или действие.

Этап / объясняемый переход: _____

Объясняемый блок / условие	Пересказ клиента / расхождение	Новое пояснение / повторная проверка
Исполнитель		
Действие		
Результат		
Срок		
Переход		

Подтверждённая последовательность: ___

Что осталось неизвестным: _____

Срок и условие: _____

Понимание и отдельное решение

После проверки понимания отдельно спросите о принятии шага. Условие результата сохраняется в письменном итоге.

Понятная последовательность	Принятое действие / условие срока	Открытое / исполнитель / возврат

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Проверка стала экзаменом. верните цель ясности.

Ответ повторяет без смысла. спросите о переходе.

Расхождение названо глупостью. перепишите своё объяснение.

Понимание стало согласием. проверьте решение отдельно.

Условие срока исчезло. восстановите зависимость.

Согласуйте следующий шаг

Вопрос Егора

Хочу проверить, достаточно ли ясно объяснил порядок. Какой результат вы получите от меня после списка мебели и что должно произойти перед размещением объявления?

Первое действие после чтения

Выберите один часто непонятный переход. Объясните его коротко, попросите описать действие своими словами, уточните расхождение и отдельно согласуйте шаг.

Исполнитель / открытое согласование: _

Ответ о принятии шага: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После объяснения клиент ждёт другой результат?

Проверьте, где расходятся последовательность действий, принятый срок и ожидания клиента.

Проверить ясность следующего шага →

17.10.2026 проверено руководство AHRQ Tool5: объяснение своими словами, проверка ясности и повторное пояснение при расхождении. Используется только принцип коммуникации, пример для риелтора собственный.

AHRQ: Use the Teach-Back Method, Tool 5

ДГ: обратное объяснение в диалоге

Разговор вымышленный; он показывает обнаруженное расхождение, а не оценку продавца.

Ваша просьба о пересказе проверяет объяснение. Не используйте её как замену отдельному решению клиента о продолжении.

Надежда

«Пришлю список, и объявление сразу выйдет».

Егор

«Я неясно объяснил последний переход. После списка сначала пришлю черновик. Размещение согласуем отдельно после проверки».

Вопрос Егора

«Какой результат вы получите от меня до публикации?»

Новый пересказ

«Черновик, который посмотрю и поправлю. Сам список ещё не запускает размещение».

Отдельное согласование

Список 27 декабря до 12:00; к 17:00 черновик при достаточности данных либо сообщение о недостающем.

Открыто

Дата размещения не назначена, согласование публикации ещё предстоит.

ДГ: карта переходов и условий

Проверьте, что каждый шаг имеет свой результат и не запускает следующий автоматически.

Этап	Результат	Условие следующего шага
Список мебели	Уточнённые сведения Надежды	Данных хватает для черновика
Черновик	Текст для проверки	Надежда проверяет и даёт ответ
Недостаточные данные	Сообщение о конкретных пробелах	Нужно уточнение, не обещание готового
Проверка текста	Замечания или принятие версии	Отдельное согласование размещения
Размещение	Выполняется после принятия шага	Дата пока не согласована

К 17:00 в кейсе обещан черновик при достаточных данных либо сообщение об уточнениях. Сама дата не делает публикацию согласованной.

Промпт: «Сравни объяснение и пересказ по исполнителю, сроку, условию, результату. Не считай понимание согласием. Назови участок для нового пояснения».