Во время завершения сложного разговора

Отметка	Проверка
[ ] Граница	Решение клиента услышано
[ ] Контакт	Просьба больше не писать уважается
[ ] Реплика	Нет давления и попытки доказать ценность спором
[ ] Пауза	Есть возможность переключиться при необходимости
[ ] Факт	Записано наблюдаемое событие
[ ] Точность	Пересказ не выдан за дословную запись
[ ] Приватность	Нет лишних клиентских данных
[ ] Реакция	Состояние названо без ярлыка пригодности
[ ] Неизвестное	Мотив клиента не придуман
[ ] Ошибка	Конкретный недочёт не отрицается

Рабочая граница
Фраза «сейчас не готовы» не объясняет все мотивы человека. Она также не обещает, что он вернётся.

После записи и перед следующим действием

Отметка	Проверка
[ ] Навык	Выбрано одно наблюдаемое действие
[ ] Тренировка	Есть согласившийся партнёр и учебные данные
[ ] Обратная связь	Обсуждается реплика, а не личный ярлык
[ ] Исправление	Фактическая ошибка имеет понятный маршрут
[ ] Выборка	Несколько случаев не выданы за диагноз
[ ] Результат	Согласие клиента не объявлено гарантированным
[ ] Нагрузка	Организационная проблема рассматривается отдельно
[ ] Журнал	Не усиливает бесконечный самоконтроль
[ ] Поддержка	При устойчивой трудности можно обратиться к специалисту
[ ] Завершение	Разбор заканчивается посильным следующим шагом

Одно действие / с кем проверить / когда: _____.

Без балла пригодности
Пять учебных эпизодов дают материал для наблюдения. Они не определяют, хороший ли вы человек или подходит ли вам профессия.

Источники и проверка

NHS: запись мыслей, проверено 23.10.2026

ВОЗ: стресс, проверено 23.10.2026