Чувство с правом на исправление

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

Основание и форма

- [ ] **Найти прямые слова.** Источник понятен. Не выводить по пунктуации.
- [ ] **Разделить факт.** Чувство не приписано. Не ставить ярлык.
- [ ] **Проверить уместность.** Реплика помогает задаче. Не навязывать ритуал.
- [ ] **Сохранить степень.** Смысл не усилен. Не превратить раздражение в ярость.
- [ ] **Говорить осторожно.** Есть возможность поправить. Не объявлять состояние.
- [ ] **Убрать мотивы.** Нет придуманной истории. Не объяснять прошлый опыт за клиента.

Ответ и исправление

- [ ] **Сделать паузу.** Клиент может ответить. Не продолжать за двоих.
- [ ] **Принять поправку.** Новое слово учтено. Не спорить о чувстве.
- [ ] **Уважить отказ.** Можно перейти к фактам. Не делать эмоцию условием помощи.
- [ ] **Признать неточность.** Ошибка формулировки названа. Не усиливать ярлык.
- [ ] **Вернуться к вопросу.** Предмет обращения понятен. Не успокаивать вместо ответа.
- [ ] **Признать свой пропуск.** Ответственность конкретна. Не заменять её сочувствием.

Рабочий результат

- [ ] **Уточнить нужное.** Запрос на действие ясен. Не предлагать уступку автоматически.
- [ ] **Проверить статус.** Факты не приукрашены. Не назначать неподтверждённый показ.
- [ ] **Убрать давление.** Нет требования решить из страха. Не использовать эмоцию для продажи.
- [ ] **Согласовать исправление.** Шаг и срок приняты. Не обещать наугад.
- [ ] **Разделить итоги.** Беседа и работа отдельно. Не закрывать по тону.
- [ ] **Проверить выполнение.** Есть подтверждённый результат. Не забыть новую задачу.

Запишите факты и следующий шаг

Чувство не превращается в доказательство факта или согласие на решение. После уточнения проверьте конкретное принятое действие.

Реплика: _____ Дата: _____

Слова / основание	Поправка / рабочий вопрос	Действие / срок / результат

Чувство названо за клиента. верните возможность поправить.

Сочувствие заменило ответ. перейдите к фактам.

Поправка оспаривается. примите слова человека.

Результат приукрашен. верните реальный статус.

Спокойный тон закрыл задачу. проверьте выполнение.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Разговор успокоился, а обещание осталось открытым?

Проверьте, как фиксируются ошибка, принятый срок исправления и фактическое выполнение.

Проверить продолжение после разговора →

Опереться на слова, уточнить осторожно, принять поправку и перейти к конкретному действию. Не закрывать задачу по спокойному тону. Подготовлено 2026-10-17.