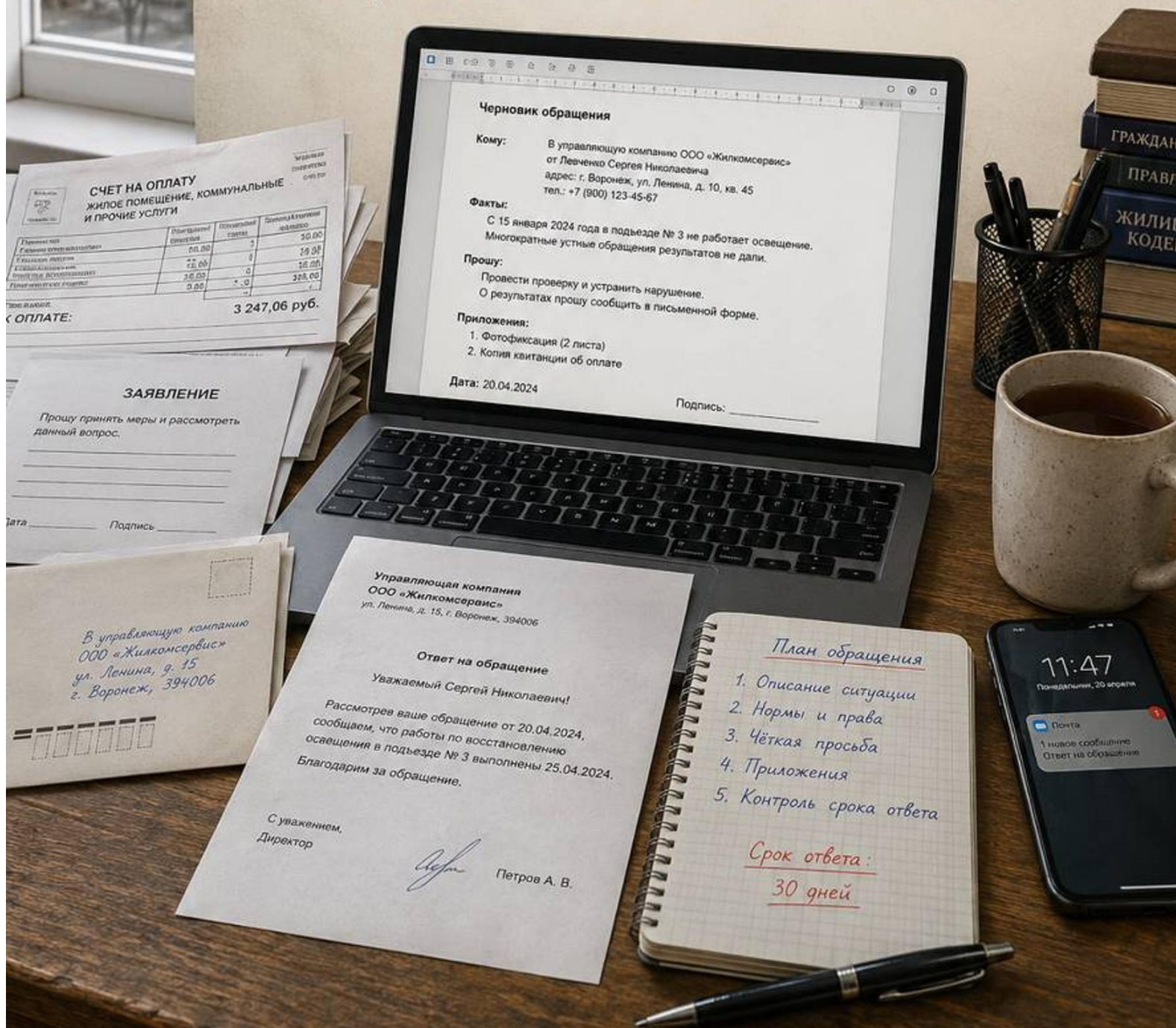


Нейросети ПРОТИВ бумажного ада

Как писать заявления, жалобы,
обращения и письма без паники



Сергей Левченко

Сергей Левченко

**Нейросети против бумажного ада
[Как писать заявления, жалобы,
обращения и письма без паники]**

«Автор»

2026

Левченко С.

Нейросети против бумажного ада [Как писать заявления, жалобы, обращения и письма без паники] / С. Левченко — «Автор», 2026

Вы правы, но не знаете, как написать? Управляющая компания молчит, маркетплейс отказывает, банк прислал непонятный ответ, поликлиника гоняет по кругу, а в Госуслугах снова нужно кратко описать проблему? Эта книга о том, как с помощью нейросетей превратить злость, страх и бумажный хаос в понятный текст: заявление, жалобу, обращение, претензию или деловое письмо. ИИ не заменяет юриста и не обещает победу. Но он может помочь собрать факты, убрать лишние эмоции, сформулировать требование, подготовить черновик и проверить, чего не хватает. Внутри - российские ситуации: ЖКХ, управляющая компания, банки, маркетплейсы, школа, поликлиника, работа, Госуслуги, отписки и повторные обращения. Плюс чек-листы, безопасные запросы к ИИ и правила защиты персональных данных. Книга для тех, кто устал быть правым устно и беспомощным письменно.

© Левченко С., 2026

© Автор, 2026

Содержание

Содержание	7
Часть 1. Почему нас не слышат	7
Часть 2. Как работать с ИИ безопасно	8
Часть 3. Конструктор обращения	9
Часть 4. ЖКХ и управляющая компания	10
Часть 5. Покупки, услуги, маркетплейсы	11
Часть 6. Банки, списания, подписки	12
Часть 7. Поликлиника и медицина	13
Часть 8. Школа, детсад, дети	14
Часть 9. Работа и деловые письма	15
Часть 10. Госорганы, соцзащита, СФР, налоговая	16
Часть 11. Отписки и второй круг	17
Часть 12. Когда нужен юрист	18
Финал	19
Приложения	20
Важная правовая оговорка	21
Перед началом	22
Часть 1. Почему нас не слышат	23
Глава 1. Бумажный ад начинается там, где нет структуры	23
Глава 2. Почему крик редко работает	26
Глава 3. «Примите меры» - слабая фраза	30
Глава 4. Факты сильнее эмоций	34
Глава 5. Адресат решает половину дела	38
Почему письмо “сразу всем” часто слабее	38
кому направлено первичное обращение;	39
Карта адресатов: бытовая версия	39
Если проблема с товаром или услугой	39
Если проблема с управляющей компанией	39
Если проблема с банком, списанием или подпиской	39
Если проблема со школой или детским садом	39
Если проблема с поликлиникой	40
Если проблема на работе	40
Как попросить ИИ помочь с адресатом	40
Безопасный запрос к ИИ	40
Признак неправильного адресата	40
Мини-проверка перед отправкой	41
Адресат влияет на язык	41
Один случай - разные адресаты	41
Главная мысль главы	41
Глава 6. ИИ как черновик, а не адвокат	42
Почему человеку трудно писать обращение самому	42
Что ИИ делает хорошо	42
Что ИИ делает опасно	42
Черновик - это не документ	43
Рабочая формула роли ИИ	43
ИИ хорошо видит форму, но плохо знает правду	43

Пример: сырой текст и рабочий черновик	43
Что нужно вытащить из этого текста	43
Черновик после работы с ИИ и человеческой правки	44
Где проходит граница между помощью и юридической консультацией	44
Безопасная фраза для запроса	44
Как читать ответ нейросети	44
Почему “жестче” не всегда сильнее	44
Слабая жесткость	45
Рабочая твердость	45
Главная мысль главы	45
Часть 2. Как работать с ИИ безопасно	46
Глава 7. Что можно поручить нейросети	46
Поручение 1. Разобрать рассказ на факты	46
Запрос	46
Что должен выдать хороший ответ	46
Поручение 2. Составить хронологию	46
Запрос	46
Поручение 3. Сделать тон спокойнее	47
Запрос	47
Поручение 4. Сократить длинную простыню	47
Запрос	47
Поручение 5. Сформулировать требование	47
Запрос	47
Возможные варианты требований	47
Поручение 6. Составить список приложений	48
Запрос	48
Поручение 7. Проверить текст перед отправкой	48
Запрос	48
Поручение 8. Подготовить повторное обращение	48
Запрос	48
Поручение 9. Подготовить вопросы специалисту	49
Запрос	49
Поручение 10. Сделать несколько версий текста	49
Запрос	49
Как понять, что поручение безопасное	49
Универсальный безопасный запрос	49
Главная мысль главы	50
Глава 8. Что нельзя поручать нейросети	51
Нельзя поручать ИИ юридический приговор	51
Опасный запрос	51
Безопасная замена	51
Нельзя просить выдумать закон, срок или орган	51
Безопасная формулировка	51
Нельзя просить усилить текст угрозами	52
Опасные фразы	52
Нельзя просить придумать факты	52
Правило	52
Нельзя загружать чувствительные данные	52

Не отправляйте в ИИ	53
Нельзя поручать ИИ судебные документы как готовое решение	53
Безопасная замена для сложной ситуации	53
Нельзя поручать ИИ медицинские выводы	53
Нельзя превращать родительский конфликт в публичный текст	53
Нельзя отправлять рабочие тайны	54
Нельзя злоупотреблять обращениями	54
Плохие запросы и безопасные замены	54
Безопаснее	54
Красная проверка перед запросом	54
Главная мысль главы	55
Глава 9. Как обезличить ситуацию	56
Что нужно убрать перед отправкой текста в ИИ	56
Конец ознакомительного фрагмента.	57

Сергей Левченко

Нейросети против бумажного ада

[Как писать заявления, жалобы, обращения и письма без паники]

Содержание

Часть 1. Почему нас не слышат

- Глава 1. Бумажный ад начинается там, где нет структуры
- Глава 2. Почему крик редко работает
- Глава 3. «Примите меры» - слабая фраза
- Глава 4. Факты сильнее эмоций
- Глава 5. Адресат решает половину дела
- Глава 6. ИИ как черновик, а не адвокат

Часть 2. Как работать с ИИ безопасно

Глава 7. Что можно поручить нейросети

Глава 8. Что нельзя поручать нейросети

Глава 9. Как обезличить ситуацию

Глава 10. Хороший запрос к ИИ

Глава 11. Плохой запрос к ИИ

Глава 12. Проверка ответа ИИ

Часть 3. Конструктор обращения

Глава 13. Сначала не пишем

Глава 14. Что случилось на самом деле

Глава 15. Что просим

Глава 16. Что приложить

Глава 17. Как не испортить текст

Глава 18. Последняя проверка перед отправкой

Часть 4. ЖКХ и управляющая компания

Глава 19. Течёт крыша, мокнет стена, протечка

Глава 20. Холодные батареи, вода, отопление

Глава 21. Подъезд, лифт, мусор, двор

Глава 22. Шум, соседи, общий дом

Глава 23. ГИС ЖКХ, Госуслуги Дом и цифровые обращения

Часть 5. Покупки, услуги, маркетплейсы

Глава 24. Бракованный товар

Глава 25. Товар не пришёл или пришёл не тот

Глава 26. Возврат денег и отказ поддержки

Глава 27. Услуга оказана плохо

Глава 28. Роспотребнадзор

Часть 6. Банки, списания, подписки

Глава 29. Непонятное списание

Глава 30. Подписка, которую не хотели

Глава 31. Мошенническая операция

Глава 32. Банк прислал непонятный ответ

Часть 7. Поликлиника и медицина

Глава 33. Как писать обращение в медучреждение

Глава 34. Что нельзя отправлять в ИИ

Глава 35. Когда нужен врач, юрист или страховая

Часть 8. Школа, детсад, дети

Глава 36. Родительский чат - не место для войны

Глава 37. Обращение к директору

Глава 38. Травля, безопасность, питание, поборы

Глава 39. Как писать, чтобы защитить ребёнка и не навредить ему

Часть 9. Работа и деловые письма

Глава 40. Заявление без паники

Глава 41. Объяснительная

Глава 42. Конфликт с начальником

Глава 43. Задержка зарплаты, увольнение, трудовой спор

Часть 10. Госорганы, соцзащита, СФР, налоговая

Глава 44. Как писать официальное обращение

Глава 45. Если пришла отписка

Глава 46. Повторное обращение

Глава 47. Когда нужно идти выше

Часть 11. Отписки и второй круг

Глава 48. Что такое отписка

Глава 49. Как ИИ помогает разобрать отписку

Глава 50. Второе письмо сильнее первого

Глава 51. Когда остановиться и идти к специалисту

Часть 12. Когда нужен юрист

Глава 52. Красные зоны

Глава 53. Как ИИ может подготовить к разговору с юристом

Глава 54. Как не заменить консультацию красивым ответом ИИ

Финал

Глава 55. Бумажный ад не исчезнет. Но вы можете писать сильнее

Приложения

- Приложение 1. Главный конструктор обращения
- Приложение 2. Конструктор обращения в управляющую компанию
- Приложение 3. Конструктор претензии продавцу или исполнителю
- Приложение 4. Конструктор обращения в банк
- Приложение 5. Конструктор обращения в школу или детский сад
- Приложение 6. Конструктор обращения в поликлинику или медучреждение
- Приложение 7. 100 безопасных запросов к ИИ
- Приложение 8. Опасные запросы к ИИ
- Приложение 9. Что нельзя отправлять нейросети
- Приложение 10. Как обезличить текст
- Приложение 11. Чек-лист перед отправкой
- Приложение 12. Если пришла отписка

Важная правовая оговорка

Эта книга носит информационный, просветительский и практический характер.

Она не является юридической консультацией, адвокатской помощью, нотариальной консультацией, финансовой, медицинской, трудовой, налоговой или иной профессиональной услугой.

Автор книги Сергей Левченко является специалистом по практическому применению искусственного интеллекта. Автор не выступает в этой книге юристом, адвокатом, нотариусом, судьёй, представителем государственного органа, финансовым консультантом, врачом или иным профильным специалистом.

Искусственный интеллект может ошибаться, придумывать, ссылаться на несуществующие нормы, устаревшие правила, неверные адресаты и неправильные сроки. Ответ нейросети не является юридическим заключением и не должен быть единственным основанием для юридически значимых действий.

ИИ в этой книге используется как инструмент для подготовки черновика, структурирования фактов, уточнения формулировок, составления списка вопросов и проверки ясности текста.

Все важные решения, связанные с судом, наследством, недвижимостью, кредитами, увольнением, трудовыми спорами, крупными деньгами, медицинским вредом, детьми, опекой, персональными данными, налогами, уголовными вопросами и иными серьёзными ситуациями, нужно проверять у квалифицированного специалиста и по официальным источникам.

Не отправляйте нейросети паспортные данные, СНИЛС, ИНН, номера банковских карт, коды из SMS, пароли, адрес проживания, медицинские документы, данные детей, чужие персональные данные, договоры с личными данными, документы на квартиру, кредитные документы, судебные материалы и другую чувствительную информацию без обезличивания и понимания рисков.

Книга не учит подделывать документы, писать ложные жалобы, клеветать, угрожать, шантажировать, обходить закон, давить на сотрудников или злоупотреблять правом на обращение.

Главный принцип книги прост: ИИ помогает говорить яснее. Он не помогает врать убедительнее.

Перед началом

Эта книга написана для обычного человека, который уже устал от форм, окон, личных кабинетов, приложений, чатов поддержки и ответов вроде «ваш вопрос не относится к нашей компетенции». Для человека, который может быть прав по сути, но теряется перед пустым полем «кратко опишите проблему».

Российский бумажный ад редко выглядит как один страшный кабинет. Чаще он состоит из мелочей. Не открывается форма на портале. Управляющая компания просит «оставить заявку», но заявка куда-то исчезает. Маркетплейс отвечает готовой фразой. Банк пишет так, будто человек должен сам догадаться, что произошло с его деньгами. В поликлинике предлагают звонить завтра. В школе родительский чат за вечер превращает нормальный вопрос в пожар.

В такие моменты хочется написать резко. Иногда очень резко. Но резкий текст редко становится сильным документом. Сильный документ держится на другом: событие - факт - доказательство - адресат - требование - срок - приложение - следующий шаг.

ИИ здесь нужен не как волшебный юрист и не как автоматическая машина жалоб. Он нужен как спокойный черновик рядом. Он может помочь убрать лишний шум, разложить факты по порядку, спросить: «А дата есть? А номер обращения? А что именно вы просите?» Иногда этого уже достаточно, чтобы письмо перестало быть криком и стало текстом, который сложнее не услышать.

В этой книге не будет обещания победы. Бумажный ад не исчезает от одного хорошего письма. Но хорошее письмо меняет положение человека: он перестаёт бить руками по туману и начинает оставлять след.

Часть 1. Почему нас не слышат

Глава 1. Бумажный ад начинается там, где нет структуры

Бумажный ад начинается не с бумаги. И не с портала. И даже не с чиновника, оператора поддержки или сотрудника управляющей компании.

Он начинается в тот момент, когда человек видит перед собой пустое поле для обращения и не понимает, с чего начать.

Ситуация вроде бы простая. В подъезде третий день не работает лифт. Или с карты списали деньги за подписку, которую человек не помнит. Или товар пришёл с дефектом, поддержка маркетплейса отвечает одинаковыми фразами, а продавец молчит. Или ребёнок пришёл из школы в слезах, а в родительском чате уже сорок семь сообщений, половина из которых написана на злости, обиде и страхе.

Человек знает главное: что-то не так. Он чувствует это телом. Он злится, потому что его время, деньги, здоровье или безопасность оказались для кого-то второстепенными. Он хочет нормального ответа. Не философии. Не «мы приняли информацию к сведению». Не «обращение направлено по подведомственности». Не «приносим извинения за доставленные неудобства», после которых ничего не меняется.

Но когда нужно написать официально, внутри часто поднимается пустота. Как назвать документ? Заявление? Жалоба? Претензия? Обращение? Кому писать? Нужно ли ссылаться на закон? Можно ли написать «прошу разобраться»? Нужно ли прикладывать скриншоты? А если написать слишком мягко, проигнорируют? А если слишком жёстко, будет хуже?

В этот момент многие люди делают понятную, но опасную вещь: они начинают писать с эмоции.

«Сколько можно издеваться над жильцами?»

«Вы там совсем обнаглели?»

«Немедленно примите меры, иначе я буду жаловаться во все инстанции!»

Эмоция в этих фразах настоящая. Иногда даже справедливая. Проблема в другом: адресату не нужно разбирать вашу боль. Ему удобно видеть в таком письме не проблему, а раздражённого человека.

Бумажный ад любит хаос. Хаотичный текст легко отодвинуть. Его можно прочитать по диагонали. В нём можно не найти даты. Не найти конкретного требования. Не понять, чего человек хочет: ремонта, перерасчёта, письменного ответа, отмены списания, замены товара, проверки, записи на приём или объяснения отказа.

Когда в письме нет структуры, система получает подарок. Ей проще ответить общими словами.

[ПРОСТЫМИ СЛОВАМИ]

Если в обращении непонятно, что случилось, когда случилось, чем подтверждается и чего вы просите, адресат может ответить так же расплывчато, как вы написали.

Это не значит, что виноват человек. Виновата не только слабая письменная культура. Виновата среда, в которой людей годами приучали: «пишите заявление», «оставьте обращение», «направьте запрос», но редко объясняли, как именно это делать. Школа учила сочинению. Работа учила переписке с начальством. Жизнь учила терпеть. А нормальному бытовому документу учат редко.

При этом современный человек пишет больше, чем раньше. Он пишет в управляющую компанию, в банк, в поддержку сервиса, в школу, в поликлинику, на маркетплейс, на портал, в ведомство, работодателю, председателю совета дома, подрядчику, мастеру, доставке, страхо-

вой, интернет-провайдеру. Он постоянно оставляет цифровой след. Но цифровой след не всегда равен рабочему тексту.

Сообщение в чате и обращение - разные вещи.

В чате можно написать: «У нас опять вода ледяная, вы что творите?»

В обращении лучше написать: «С 12 мая 2026 года в квартире по адресу ... температура горячей воды значительно ниже обычной. 12 и 13 мая оставлены заявки № ... и № ..., проблема не устранена. Прошу провести проверку, сообщить причину нарушения и срок устранения. Фото/видео и номера заявок прилагаю».

Во втором тексте меньше огня. Но больше силы.

Письменная сила не похожа на громкость. Она похожа на порядок.

Порядок начинается с простого конструктора:

- что случилось;
- когда случилось;
- где случилось;
- кто участвовал;
- чем подтверждается;
- куда уже обращались;
- какой ответ получили;
- что именно просим;
- куда отправляем;
- что прикладываем;
- какой срок ждём;
- что делаем после ответа.

Этот конструктор будет повторяться в книге много раз. Не потому, что он красивый. Потому что он рабочий.

Для большинства бытовых обращений не нужно сразу писать как юрист. Не нужно начинать с громких формулировок. Не нужно превращать каждое письмо в мини-иск. Часто достаточно сделать то, чего система не любит: спокойно и последовательно описать факты.

ИИ может помочь именно здесь. Не вместо человека. Рядом с человеком.

Например, человек пишет в черновике:

«Лифт опять сломан, дети и старики мучаются, УК ничего не делает, заявки уже были, сколько можно, я буду жаловаться».

Такой текст понятен эмоционально, но слаб как документ. Нейросеть можно попросить: **[БЕЗОПАСНЫЙ ЗАПРОС К ИИ]**

Помоги превратить этот эмоциональный текст в спокойный черновик обращения в управляющую компанию. Не давай юридическую консультацию. Не выдумывай законы. Оставь только факты, даты, номера заявок, просьбу и список приложений. Если данных не хватает, задай вопросы.

Хороший ответ ИИ не должен «добивать» управляющую компанию. Он должен спросить:

- с какого числа не работает лифт;
- есть ли номер заявки;
- кому уже писали;
- есть ли фото объявления, скриншот заявки или ответ;
- чего вы просите: ремонт, срок, письменный ответ, акт, перерасчёт, если применимо;
- куда будете отправлять обращение.

Это и есть полезная работа нейросети. Она не знает правду лучше вас. Она не знает ваш дом, вашу поликлинику, вашу школу, ваш заказ, ваш разговор с оператором. Но она может помочь достать из вашей злости факты и поставить их в понятный порядок.

В бумажном аду человек часто проигрывает не потому, что он неправ. Он проигрывает, потому что его правота не оформлена. Она болит, но не читается. Она кричит, но не фиксируется. Она есть, но у неё нет даты, номера, приложения, адресата и требования.

Плохая новость: за вас это никто не сделает.

Хорошая новость: этому можно научиться.

Начинать надо не с образцов. Образец полезен, когда вы уже понимаете, что вставляете внутрь. Без понимания образец превращается в чужую форму, куда человек кое-как засовывает свою беду.

Поэтому эта книга устроена иначе. Сначала мы будем разбирать мышление обращения. Потом - безопасную работу с ИИ. Потом - конструкторы для разных сфер: ЖКХ, покупки, банки, медицина, школа, работа, госорганы, отписки и повторные обращения.

Сначала не шаблон. Сначала смысл.

[ЗАПОМНИТЕ]

Хорошее обращение начинается до первого слова. Сначала вы собираете факты. Потом выбираете адресата. Потом формулируете требование. И только потом пишете текст.

Нейросеть не должна подменять этот порядок. Она должна его поддерживать.

Если вы сразу попросите: «Напиши жалобу, чтобы их наказали», ИИ может выдать красивый, резкий и совершенно бесполезный текст. В нём будут громкие слова, возможно, выдуманные ссылки, слишком уверенные обвинения и тон, который только испортит дело.

Если вы попросите: «Помоги мне понять, каких фактов не хватает для обращения», результат будет гораздо лучше.

Бумажный ад любит людей, которые пишут в состоянии перегрева. Система привыкла к крику. Она умеет прятать его в папку «эмоциональные обращения». Ей сложнее с текстом, где всё разложено спокойно: дата, заявка, ответ, нерешённый вопрос, просьба, приложение.

Спокойно - не значит слабо.

Ясно - значит сильнее.

Глава 2. Почему крик редко работает

Крик почти всегда появляется раньше текста.

Это нормально. Когда человек сталкивается с отказом, молчанием, списанием денег, протечкой, хамством, потерянной записью или бессмысленной отпиской, он сначала реагирует не как автор документа, а как живой человек. Сердце бьётся быстрее. В голове появляются фразы, которые потом лучше не отправлять. Пальцы сами тянутся к телефону.

В этот момент кажется: если написать достаточно резко, адресат наконец поймёт серьёзность ситуации.

Иногда резкость действительно даёт краткий эффект. Оператор отвечает быстрее. Сотрудник пугается. В чате кто-то извиняется. Но официальное письмо живёт по другим законам. В нём резкость часто работает против автора.

Потому что крик меняет фокус.

Вы хотите, чтобы адресат увидел проблему. А он видит ваше раздражение.

Вы хотите, чтобы проверили факт. А он замечает оскорбление.

Вы хотите, чтобы устранили нарушение. А в ответе появляется фраза: «В вашем обращении содержатся эмоциональные оценки, не подтверждённые документально».

Вы хотите усилить текст. А фактически даёте возможность не говорить по существу.

[ПРОСТЫМИ СЛОВАМИ]

Крик понятен человечески, но слаб документально. Документу нужны не температура голоса, а дата, факт, подтверждение и просьба.

Разберём обычную бытовую ситуацию.

Человек пишет в управляющую компанию:

«Вы издеваетесь над людьми! У нас в подъезде третий день вонь, мусор никто не вывозит, дворники неизвестно где, деньги берёте, а работать не хотите. Если сегодня не уберёте, я напишу везде, мало не покажется».

В этом сообщении есть проблема. Возможно, серьёзная. Но для адресата текст распадается на эмоции. Что именно произошло? Где? В какой зоне? С какого числа? Было ли обращение раньше? Есть ли фото? Что человек просит: убрать мусор, провести дезинфекцию, сообщить график вывоза, дать письменный ответ, проверить подрядчика?

Теперь другой вариант:

«С 10 мая 2026 года в подъезде № 2 дома по адресу ... не проводится уборка мусорной зоны у входа. На площадке находятся переполненные пакеты, появился резкий запах. 11 мая была оставлена заявка № 1543 через приложение, ответа по существу не поступило, уборка не выполнена. Прошу организовать уборку, сообщить срок выполнения и предоставить письменный ответ по обращению. Фото от 10, 11 и 12 мая прилагаю».

В этом тексте нет угроз. Но есть предмет.

Крик пытается заставить адресата почувствовать. Факты заставляют его отвечать.

Это особенно важно в российской бюрократической среде, где многие ответы строятся вокруг формальных признаков. Зарегистрировано или нет. Есть дата или нет. Есть адрес или нет. Есть подпись или нет. Есть приложение или нет. Относится к компетенции или нет. Поставлен конкретный вопрос или нет.

Эмоциональный текст часто не проходит через эти узкие места. Он застревает.

Человек потом говорит: «Я же им всё написал!»

А в письме действительно было всё - боль, возмущение, история за несколько лет, подозрения, обида на соседей, злость на управляющую компанию, усталость от звонков. Но не было одного: документа.

Документ - это не просто текст на официальную тему. Документ - это организованная просьба или требование.

У крика есть ещё одна опасность. Он расширяет конфликт.

Вы хотели решить вопрос с одной заявкой. Но написали так, что теперь спор идёт не о заявке, а о тоне. Вы назвали сотрудников мошенниками, хотя у вас нет решения суда и достаточных доказательств. Вы написали «вы воры», хотя речь может идти о спорном начислении, ошибке, задержке обработки, некачественной услуге или другом основании. Вы пригрозили «посадить всех», хотя это вообще не ваша компетенция.

В результате адресат получает шанс отвечать не на проблему, а на ваши слова.

[ОСТОРОЖНО]

Оскорбления, угрозы, мат, обвинения без доказательств и громкие юридические ярлыки могут навредить вам. Особенно если спор потом станет серьёзным.

Это не призыв быть робким. В официальном тексте можно и нужно быть твёрдым. Но твёрдость отличается от агрессии.

Агрессия звучит так:

«Вы обязаны немедленно всё исправить, иначе я устрою вам проблемы».

Твёрдость звучит так:

«Прошу предоставить письменный ответ по существу обращения, указать причину отказа или срок устранения проблемы. В случае отсутствия ответа оставляю за собой право обратиться в компетентные органы и к профильному специалисту».

Вторая формулировка спокойнее. Но она сильнее, потому что не разбрасывается угрозами. Она фиксирует следующий шаг.

Читатель может спросить: «А если они понимают только жёсткий язык?»

Иногда да, в быту кажется именно так. Но книга не учит писать для разрядки. Она учит писать так, чтобы текст можно было использовать дальше. В повторном обращении. В жалобе выше. В разговоре со специалистом. В споре с организацией. В собственном архиве.

Сильный текст должен пережить ваше настроение.

Сегодня вы злитесь. Завтра будете объяснять ситуацию. Через неделю, возможно, приложите первое обращение к следующему письму. Через месяц, если вопрос серьёзный, покажете документы юристу. И вот тогда окажется важным, что вы не написали лишнего.

ИИ в этой точке полезен как фильтр.

Не как генератор угроз. Не как усилитель злости. А как устройство охлаждения текста.

Можно дать нейросети свой черновик и попросить:

[БЕЗОПАСНЫЙ ЗАПРОС К ИИ]

Проверь этот текст перед отправкой. Убери угрозы, оскорбления, эмоциональные оценки и лишние подробности. Оставь факты, даты, документы, просьбу и спокойный тон. Не добавляй законы и не выдумывай обстоятельства.

После такого запроса хороший ИИ должен сделать текст суше. Иногда человеку кажется, что суше - значит слабее. Это привычная ошибка.

В официальной переписке сухость часто работает лучше эмоциональной насыщенности. Не потому, что чувства не важны. А потому, что документ должен быть читаемым для того, кто не живёт внутри вашей ситуации.

Представьте сотрудника, который открывает десятое обращение за утро. Если он видит огромную простыню с болью, обвинениями и фразой «сколько можно», он может устать раньше, чем дойдёт до сути. Если он видит пять коротких абзацев с фактами, датами и просьбой, ему труднее сказать, что вопрос непонятен.

Факты не гарантируют справедливости. Но они уменьшают площадь для уклонения.

Есть ещё один важный момент. Крик часто скрывает от самого человека, чего он просит.

Он пишет: «Разберитесь».

Но внутри могут быть разные желания:

- чтобы вернули деньги;
- чтобы устранили дефект;
- чтобы объяснили отказ;
- чтобы приняли товар;
- чтобы выдали документ;
- чтобы провели проверку;
- чтобы дали письменный ответ;
- чтобы сообщили срок;
- чтобы зарегистрировали обращение;
- чтобы прекратили списания;
- чтобы извинились;
- чтобы не повторилось.

Это разные требования. Они пишутся по-разному.

ИИ может помочь задать неприятный, но полезный вопрос: «Что именно вы хотите получить в результате письма?»

Не вообще справедливость. Не наказание всех виновных. Не чтобы «они поняли». А конкретный результат.

[КОНСТРУКТОР ОХЛАЖДЕНИЯ]

Перед отправкой злого письма ответьте себе:

- что я хочу получить;
- какой факт подтверждает мою позицию;
- какую фразу лучше убрать, потому что она только выпускает пар;
- какие слова могут выглядеть как угроза или оскорбление;
- сможет ли другой человек понять ситуацию без моего внутреннего контекста;
- можно ли приложить доказательство вместо усиления тона.

Иногда помогает простое правило: написать первый черновик как есть, но не отправлять. Дать ему остыть. Потом открыть и спросить себя: «Что из этого является фактом?» Всё остальное временно убрать.

Например, черновик:

«Я уже устал от вашей конторы, вы постоянно списываете деньги непонятно за что, поддержка отвечает как робот, никто ничего не объясняет, верните деньги немедленно».

Факты из него:

- было списание;
- дата списания;
- сумма;
- назначение непонятно;
- обращались в поддержку;
- ответ не объяснил основание списания;
- человек просит вернуть деньги или предоставить обоснование.

Рабочий текст:

«15 мая 2026 года с банковской карты было произведено списание на сумму ... руб. Назначение списания мне непонятно. В поддержку сервиса я обратился 16 мая, обращение № В полученном ответе не указано основание списания и период услуги. Прошу предоставить письменное разъяснение основания списания, указать услугу и период, за который оно произведено, а при отсутствии основания вернуть сумму списания. Скриншот списания и ответ поддержки прилагаю. Полные банковские реквизиты в обращении не указываю по соображениям безопасности».

Текст стал спокойнее. Но не стал слабым.

Он стал пригодным.

Крик редко работает не потому, что мир уважает только холодных людей. Нет. Иногда человек кричит, потому что его слишком долго не слышали. Просто документ - плохое место для крика. Документ должен оставлять не ожог, а след.

Жалоба - это не крик. Это документ.

А документу нужны факты.

Глава 3. «Примите меры» - слабая фраза

Фраза «примите меры» кажется надёжной. Она звучит официально, привычно и будто бы достаточно строго. Её пишут в жалобах, заявлениях, обращениях в управляющую компанию, в школу, в администрацию, в банк, в поддержку сервиса.

«Прошу принять меры».

На первый взгляд всё нормально. Человек просит не поговорить, а действовать. Но проблема в том, что эта фраза почти ничего не объясняет.

Какие меры? Кем? В отношении чего? В какой срок? Как человек поймёт, что меры приняты? Что именно должно измениться?

«Примите меры» иногда работает как табличка «сделайте что-нибудь когда-нибудь». В бытовом письме это слабее, чем кажется.

[ПРОСТЫМИ СЛОВАМИ]

Если вы не написали, какую меру просите принять, адресат может выбрать самую удобную для себя: зарегистрировать, переслать, ответить общими словами, сообщить, что информация принята к сведению.

Это не значит, что фразу нельзя использовать никогда. В некоторых официальных текстах она уместна как дополнительная формулировка. Но для обычного человека, который хочет решить конкретную проблему, лучше переводить «примите меры» в действие.

Не «примите меры по лифту», а:

«Прошу организовать проверку работы лифта, сообщить причину неисправности, срок ремонта и номер аварийной заявки».

Не «примите меры по списанию», а:

«Прошу предоставить письменное разъяснение основания списания, указать дату подключения услуги и порядок отключения, а при отсутствии основания вернуть списанную сумму».

Не «примите меры по хамству сотрудника», а:

«Прошу провести проверку обращения от ... , дать оценку действиям сотрудника в рамках внутренних правил организации и сообщить мне результат рассмотрения обращения в письменной форме».

Не «примите меры по травле ребёнка», а:

«Прошу организовать проверку ситуации, обеспечить безопасность ребёнка, сообщить, кто назначен ответственным за рассмотрение обращения, и предоставить письменный ответ о принятых организационных мерах. Персональные данные детей в открытых каналах не распространяю».

Видите разницу? Во втором варианте появляется то, за что можно держаться.

Слабое письмо часто состоит из общих слов:

- разберитесь;
- примите меры;
- наведите порядок;
- устраните безобразие;
- накажите виновных;
- прошу обратить внимание;
- сколько можно;
- я требую справедливости.

Сильное бытовое обращение состоит из понятных действий:

- зарегистрировать обращение;
- устранить проблему;

- сообщить срок;
- предоставить письменный ответ;
- объяснить причину отказа;
- вернуть деньги;
- заменить товар;
- провести перерасчёт;
- выдать копию документа;
- проверить начисление;
- принять заявку;
- направить специалиста;
- указать ответственного;
- сообщить результат проверки.

Фраза «примите меры» удобна тем, кто пишет на эмоциях: она позволяет не думать, чего именно человек хочет. Но это же делает её слабой.

В обращении нужно не только возмущение. Нужно требование.

Требование не обязано быть юридически сложным. Оно должно быть конкретным.

Плохо:

«Прошу разобраться с ситуацией».

Лучше:

«Прошу сообщить, почему заявка № ... от ... не исполнена, указать срок выполнения работ и предоставить письменный ответ по существу обращения».

Плохо:

«Прошу принять меры к продавцу».

Лучше:

«Прошу рассмотреть претензию по товару, приобретённому ... , и письменно сообщить решение по требованию о возврате денежных средств или замене товара».

Плохо:

«Прошу решить вопрос с записью к врачу».

Лучше:

«Прошу сообщить доступные способы записи к специалисту, причину отсутствия записи через регистратуру/портал и порядок получения письменного ответа по обращению».

Здесь важно не уходить в другую крайность. Конкретность не означает, что вы должны придумывать себе полномочия специалиста или органа. Не нужно требовать того, что адресат не может сделать. Не нужно писать в управляющую компанию с требованием привлечь кого-то к уголовной ответственности. Не нужно просить поддержку маркетплейса «наказать сотрудников по всей строгости закона». Не нужно требовать от школы публично унижить другого ребёнка.

Конкретное требование должно быть не только ясным, но и разумным для адресата.

[КОНСТРУКТОР ТРЕБОВАНИЯ]

Спросите себя:

- что адресат реально может сделать;
- какой результат мне нужен;
- как этот результат можно проверить;
- нужен ли письменный ответ;
- нужно ли указать срок;
- есть ли документы, которые подтверждают мою просьбу;
- не прошу ли я того, что должен решать суд, врач, юрист или другой специалист.

ИИ хорошо помогает именно на этом этапе. Он может взять вашу общую фразу и предложить несколько вариантов конкретного требования. Но ему нужно поставить рамки.

Плохой запрос:

«Напиши жалобу, чтобы они приняли меры».

Лучше:

[БЕЗОПАСНЫЙ ЗАПРОС К ИИ]

Помоги заменить общую фразу «прошу принять меры» на конкретное и спокойное требование. Не давай юридическую консультацию. Не выдумывай обязанности адресата. Предложи несколько вариантов: устранить проблему, предоставить письменный ответ, сообщить срок, объяснить отказ, вернуть деньги или указать порядок дальнейших действий. Отметь, какие факты нужно проверить.

Такой запрос заставляет нейросеть работать не как генератор давления, а как редактор смысла.

Допустим, ситуация такая: в подъезде давно не меняют разбитое стекло. Человек хочет написать: «Примите меры». ИИ может предложить:

«Прошу заменить повреждённое стекло в окне подъезда № ... на этаже ... , сообщить срок выполнения работ и предоставить письменный ответ по обращению. Фото повреждения от ... прилагаю».

Или:

«Прошу зарегистрировать заявку на устранение повреждения окна в подъезде, направить специалиста для осмотра и сообщить номер заявки».

Или, если обращение повторное:

«Ранее по данной проблеме была направлена заявка № ... от По состоянию на ... повреждение не устранено. Прошу сообщить причину неисполнения заявки, новый срок выполнения работ и предоставить письменный ответ».

Это уже не абстрактная просьба. Это рабочая траектория.

С похожей проблемой сталкиваются люди, когда пишут «прошу разобраться». Фраза вроде бы мягкая и разумная. Но она тоже часто слабая.

Разобраться - внутри организации. А вам нужен результат наружу.

Вы не видите, разбирались они или нет. Вы видите только ответ, действие или бездействие.

Поэтому лучше просить то, что можно получить:

- письменный ответ;
- объяснение причины;
- срок устранения;
- номер обращения;
- копию документа;
- перерасчёт;
- возврат;
- проверку и сообщение о её результате;
- исправление ошибки;
- отмену услуги;
- повторное рассмотрение.

Иногда человек боится писать конкретно. Кажется, что он может ошибиться. Вдруг попросит не то? Вдруг есть правильная юридическая формулировка, а он её не знает?

Здесь надо разделять два уровня.

Для серьёзных споров - суд, наследство, недвижимость, крупные деньги, увольнение, медицинский вред, дети, опека, кредиты, уголовные вопросы - нужен специалист.

Для многих бытовых ситуаций человек может начать с простого ясного письма. Не как юрист. Как гражданин, потребитель, пациент, жилец, работник, клиент.

Его задача - не победить в правовой дуэли. Его задача - описать ситуацию так, чтобы адресат понял предмет обращения и дал ответ по существу.

[ЗАПОМНИТЕ]

«Примите меры» можно оставить только после конкретики. Сначала пишем, какие именно действия просим выполнить. Общая фраза не должна быть единственным требованием.

Пример слабого обращения:

«Прошу принять меры по поводу плохой уборки подъезда. У нас грязно, никто ничего не делает».

Пример рабочего обращения:

«С 6 по 12 мая 2026 года в подъезде № 3 дома по адресу ... не проводилась влажная уборка лестничных площадок. На первом и втором этажах сохраняются следы грязи, в углу у входа лежит мусор. 9 мая была оставлена заявка № ... , ответа по существу не получено. Прошу организовать уборку, сообщить график уборки подъезда и предоставить письменный ответ по обращению. Фото от 12 мая прилагаю».

Разница не в красоте. Разница в управляемости.

В первом тексте адресат может ответить: «Уборка проводится согласно графику». И всё.

Во втором тексте приходится хотя бы как-то отнестись к датам, заявке, месту, фото и просьбе сообщить график.

Это не гарантия победы. Но это другой уровень разговора.

Система часто говорит с человеком общими словами. Человек имеет право отвечать ясностью.

Глава 4. Факты сильнее эмоций

Факты не отменяют эмоции. Они просто делают текст пригодным для рассмотрения.

Когда у человека течёт потолок, он не обязан быть спокойным внутри. Когда банк списывает деньги, которые были нужны на лекарства или продукты, человек не обязан относиться к этому философски. Когда ребёнок приходит из школы с дрожащими руками, родитель не обязан сначала думать о красивой структуре письма.

Но между внутренним состоянием и отправленным текстом должна быть прослойка. ИИ может стать частью этой прослойки, если пользоваться им осторожно.

Главная задача - перевести эмоцию в факт.

Эмоция:

«Они нас игнорируют».

Факт:

«Обращение № ... от ... осталось без ответа по существу. На дату ... проблема сохраняется».

Эмоция:

«Меня обманули».

Факт:

«При покупке было указано одно условие, после оплаты применено другое. Скриншот условий и чек прилагаю».

Эмоция:

«В поликлинике бардак».

Факт:

«15 и 16 мая я пытался записаться к специалисту через регистратуру и портал. Запись недоступна, сотрудники не сообщили срок появления записи. Прошу разъяснить порядок записи и предоставить письменный ответ».

Эмоция:

«Учитель травит ребёнка».

Факт:

«По словам ребёнка, 13 мая на уроке прозвучала фраза Прошу провести проверку ситуации, выслушать участников и сообщить, какие меры будут приняты для безопасности и нормального учебного процесса. Персональные данные других детей в обращении не указываю».

Факт - это не всегда абсолютная истина. Иногда вы не можете знать всего. Тогда важно писать аккуратно.

Не «сотрудник украл документ», если вы не знаете.

Лучше: «Документ был передан сотруднику ... числа. На текущий момент документ не возвращён, информация о его местонахождении мне не предоставлена».

Не «банк незаконно списал деньги», если вы не проверили основание.

Лучше: «Прошу разъяснить основание списания и предоставить информацию об услуге, периоде и способе подключения».

Не «сосед специально портит имущество», если у вас только предположение.

Лучше: «Зафиксировано повреждение общего имущества в период с ... по Прошу организовать осмотр и сообщить порядок дальнейших действий».

Такой язык кажется менее ярким. Зато он безопаснее.

[ОСТОРОЖНО]

Обвинение без доказательств может испортить даже правильное обращение. Если вы не знаете, пишите: «прошу проверить», «по имеющейся у меня информации», «прошу разъяснить», «прошу сообщить», а не назначайте виновного сами.

Факт в обращении обычно отвечает на несколько вопросов:

- когда;
- где;
- что произошло;
- кто участвовал;
- что уже сделано;
- какой ответ получен;
- чем подтверждается;
- что сохраняется сейчас.

Эмоция отвечает на другой вопрос: как человеку от этого.

В официальном письме эмоцию можно оставить очень дозированно, если она объясняет значимость ситуации. Например: «Ситуация создаёт неудобства для жильцов, включая пожилых людей и семьи с детьми». Или: «Отсутствие ответа не позволяет понять порядок дальнейших действий». Но не нужно строить весь текст на переживании.

Письмо не должно доказывать, что вам больно. Оно должно показывать, что произошло и чего вы просите.

ИИ может помочь сделать перевод эмоций в факты.

[БЕЗОПАСНЫЙ ЗАПРОС К ИИ]

Я напишу эмоциональное описание ситуации. Помогите выделить из него только факты: даты, события, обращения, ответы, документы, доказательства и возможное требование. Не добавляй ничего от себя. Если факт не подтверждён, отметь его как предположение и предложи более осторожную формулировку.

Такой запрос особенно полезен, когда человек перегрет. Нейросеть может разложить текст на две части: «факты» и «оценки». Но после этого человек должен сам проверить, что действительно было.

Пример.

Исходный текст:

«Эта управляющая компания вообще ничего не делает. В подвале сырость, стены мокрые, вонь стоит ужасная, заявки игнорируют, уже весь дом болеет, а они только деньги собирают».

ИИ должен выделить возможные факты:

- в подвале замечена сырость;
- стены мокрые;
- есть запах;
- заявки подавались, но нужно указать даты и номера;
- нужно проверить, есть ли фото/видео;
- утверждение «весь дом болеет» требует подтверждения и в обращении лучше его не писать как факт;
- фраза «только деньги собирают» является эмоциональной оценкой и не помогает.

Рабочий вариант:

«В подвале дома по адресу ... обнаружена сырость и мокрые участки на стенах. Запах ощущается в зоне входа в подвал и на первом этаже. 10 и 12 мая были направлены заявки № ... и № ..., однако письменный ответ по существу не получен, осмотр при мне не проводился. Прошу организовать осмотр подвального помещения, сообщить причину сырости, срок устранения проблемы и предоставить письменный ответ. Фото от ... прилагаю».

Здесь есть ещё одна важная вещь: текст не пытается доказать всё сразу. Он запускает следующий шаг.

Многие люди хотят вложить в первое обращение всю историю: как давно дом разваливается, как соседка звонила в прошлом году, как предыдущий дворник тоже говорил, что всё плохо, как у кого-то плесень, как все устали, как вообще это безобразия длится годами.

Иногда длинная история нужна. Но чаще первое письмо должно быть короче.

Длинный текст без структуры трудно читать. В нём даже сильные факты тонут.

Лучше писать слоями:

- короткое описание проблемы;
- хронология по датам;
- что уже предпринималось;
- что приложено;
- что просите сейчас.

Если история длинная, можно добавить приложение или отдельный список дат.

[КОНСТРУКТОР ФАКТОВ]

Перед обращением выпишите отдельно:

1. Дата первого события.
2. Дата последнего события.
3. Место.
4. Номер договора, заказа, заявки или обращения, если есть.
5. Краткое описание проблемы в одном предложении.
6. Что уже делали.
7. Какой ответ получили.
8. Что не решено.
9. Какие доказательства есть.
10. Что просите сейчас.

Только после этого пишете текст.

Факты сильнее эмоций ещё и потому, что они помогают самому человеку. Пока ситуация живёт в голове, она кажется огромной. Когда её раскладываешь по датам, появляется опора. Да, проблема может оставаться тяжёлой. Но она перестаёт быть бесформенной.

Например, «меня гоняют по кругу» превращается в хронологию:

- 3 мая отправлено обращение через форму;
- 4 мая получено автоматическое подтверждение;
- 8 мая пришёл ответ с просьбой приложить документ;
- 9 мая документ направлен;
- 15 мая пришёл ответ без решения вопроса;
- 16 мая направлено уточнение;
- на 20 мая ответа по существу нет.

Такая хронология гораздо сильнее общего раздражения. Она показывает не настроение, а процесс.

В работе с ИИ полезно просить именно хронологию.

[БЕЗОПАСНЫЙ ЗАПРОС К ИИ]

Помоги составить хронологию ситуации по датам. Не придумывай события. Если дата не указана, поставь пометку «уточнить дату». После хронологии предложи короткий черновик обращения спокойным тоном.

Это простой приём, но он резко улучшает качество письма. Особенно после нескольких отписок, звонков и обращений.

Есть ещё одна причина, почему факты важнее эмоций. Факты можно приложить.

Эмоцию приложить нельзя.

Можно приложить фото протечки. Скриншот списания. Чек. Договор. Номер заказа. Ответ поддержки. Акт. Квитанцию. Запись заявки. Письменный отказ. Уведомление. Переписку. Но нельзя приложить ощущение, что «они совсем оборзели».

Документ любит следы.

Поэтому сильный текст часто строится вокруг приложений:

«Фото прилагаю».

«Скриншот ответа поддержки прилагаю».

«Копию обращения от ... прилагаю».

«Номер заявки указан выше».

«Чек и описание недостатка прилагаю».

При этом важно не отправлять лишнее. Особенно в ИИ. Нейросети не нужно видеть ваш паспорт, полный адрес, номер карты, медицинские документы с ФИО, данные ребёнка, договор с личными данными или судебные материалы. Для черновика почти всегда достаточно обезличенной ситуации.

[НЕ ОТПРАВЛЯЙТЕ В ИИ]

Паспорт, СНИЛС, ИНН, номера карт, коды, пароли, адрес проживания, медицинские документы, данные детей, документы на квартиру, кредитные договоры, судебные материалы, чужие персональные данные и рабочие тайны.

ИИ можно дать так:

«Заявитель живёт в многоквартирном доме в городе N. В подъезде № 2 с 10 мая не работает лифт. Были заявки № 1 и № 2. Ответа нет. Нужно подготовить черновик обращения в управляющую организацию».

Этого достаточно для черновика. Реальные данные человек вставит сам уже в готовый текст, если понимает, куда и зачем отправляет обращение.

Факты сильнее эмоций не потому, что чувства не имеют значения. Чувства имеют значение для человека. Но письмо должно быть построено так, чтобы даже тот, кто не сочувствует, был вынужден увидеть предмет.

Вы можете быть злым. Но текст должен быть точным.

Вы можете быть уставшим. Но требование должно быть понятным.

Вы можете быть растерянным. Но дата, место и доказательство дают опору.

Хороший текст не делает человека каменным. Он просто не отдаёт бумажному аду лишнюю власть.

Глава 5. Адресат решает половину дела

Иногда человек пишет сильный по фактам текст, но отправляет его не туда. И тогда бумажный ад получает подарок: обращение вроде бы есть, проблема вроде бы описана, эмоции потрачены, а ответ приходит про компетенцию, перенаправление или невозможность рассмотреть вопрос по существу.

Адресат в обращении - это не формальность. Это половина результата. Даже хороший текст слабее, если он попал к тому, кто не принимает решения, не ведёт ваш дом, не обслуживает ваш договор, не отвечает за конкретную услугу и не обязан разбирать именно этот спор.

У системы есть любимая фраза: “Ваш вопрос не относится к нашей компетенции”. Иногда это честно. Иногда это способ отодвинуть неудобный вопрос. Но в обоих случаях человеку выгоднее заранее понять, кто должен отвечать первым, кто может проверять выше, а кто вообще не имеет отношения к ситуации.

Не “куда пожаловаться”, а “кто отвечает”

Первый вопрос обычно звучит так: “Куда мне жаловаться?” Он понятен, особенно когда человек злится. Но рабочий вопрос другой: “Кто отвечает за решение этой проблемы?”

Жалоба - это уже второй слой. Сначала бывает обращение к тому, кто должен исправить ситуацию. Потом, если ответа нет, ответ формальный или проблема сохраняется, появляется жалоба выше, в контрольный орган, на платформу или к специалисту.

Простая логика выглядит так:

Сначала пишем тому, с кем у нас прямые отношения: продавцу, управляющей компании, банку, школе, поликлинике, работодателю, сервису.

Фиксируем обращение: номер, дату, скриншот, входящий номер, почтовую квитанцию, ответ поддержки.

Если проблема не решена, анализируем ответ и выбираем следующий адресат.

Если вопрос серьёзный, сроки горят или возможны правовые последствия, не заменяем специалиста нейросетью.

Это не значит, что всегда нужно идти “по ступенькам” и терпеть бесконечно. Бывают ситуации, где нужно быстро обращаться в банк, полицию, аварийную службу, страховую, врачу, юристу или другому профильному специалисту. Но в бытовых письменных вопросах порядок часто сильнее паники.

Почему письмо “сразу всем” часто слабее

Когда человек пишет сразу в десять адресов, ему кажется, что он усиливает давление. Иногда это действительно нужно: например, когда ситуация опасная, повторяется, затрагивает многих людей или предыдущие обращения игнорировали. Но часто массовая рассылка создаёт другой эффект.

Каждый адресат видит, что письмо написано “вообще всем”. Ответственность расплывается. Одни пересылают, другие отвечают формально, третьи сообщают, что вопрос не их. В итоге человек получает несколько ответов, но не получает решения.

Рабочий текст лучше строится не вокруг крика “пишу во все инстанции”, а вокруг цепочки:

**кому направлено первичное обращение;
какой ответ получен или не получен;
почему ответ не решает проблему;
почему теперь обращение направляется следующему адресату;**

что именно просит заявитель.

Такой текст спокойнее и крепче. Он показывает не шум, а ход событий.

Карта адресатов: бытовая версия

Книга не заменяет справочник и не даёт универсальный маршрут на все случаи. Правила меняются, платформы обновляются, региональная практика отличается. Но человеку полезна базовая карта, чтобы не бросаться в первый попавшийся чат.

Если проблема с товаром или услугой

Первый адресат обычно продавец, исполнитель услуги, сервис или площадка, через которую оформлялся заказ. Важно сохранить чек, номер заказа, переписку, фотографии недостатка, условия доставки, дату обращения и ответ.

Если продавец или исполнитель не решает вопрос, дальше может понадобиться жалоба в Роспотребнадзор или обращение к специалисту. Но текст для контрольного органа сильнее, если видно, что вы уже обращались к продавцу и можете показать ответ или отсутствие ответа.

Если проблема с управляющей компанией

Начинать чаще всего нужно с управляющей организации, ТСЖ, ресурсоснабжающей организации или аварийной службы - в зависимости от проблемы. Текущая крыша, холодные батареи, грязный подъезд, лифт, мусор, двор, протечка, неисправность общего имущества - всё это требует фактов: адрес, дата, место, фото, номер заявки, кто принимал заявку, что было сделано.

Для цифровых обращений существуют ГИС ЖКХ, “Госуслуги Дом” и “Госуслуги. Решаем вместе”, но сама платформа не отменяет содержания текста. Если в поле формы написано “кратко опишите проблему”, это не просьба кричать короче. Это просьба дать суть: что случилось, где, когда, чего просите.

Если проблема с банком, списанием или подпиской

Первый адресат - банк или сервис, где произошло списание. При подозрении на мошенническую операцию порядок действий должен быть быстрым и официальным: блокировка, обращение в банк, фиксация номера обращения, дальнейшие действия по правилам банка и закона. ИИ здесь годится только для черновика объяснения. Ему нельзя давать коды, полные номера карт, пароли, паспорт и банковские документы с личными данными.

Если проблема со школой или детским садом

Первый письменный адресат часто директор, заведующий, администрация учреждения. Но в вопросах детей особенно важно не превращать родительский чат в суд. В ИИ не загружают

данные ребёнка, диагнозы, личные переписки, фотографии чужих детей и документы. Лучше обезличить ситуацию и попросить нейросеть помочь со спокойной структурой обращения.

Если проблема с поликлиникой

Если вопрос организационный - запись, отсутствие ответа, потерянный документ, невозможность дозвониться, некорректное поведение, порядок выдачи справки - можно готовить обращение по фактам. Если вопрос связан с лечением, диагнозом, вредом здоровью, экспертизой, врачебной ошибкой или серьёзными последствиями, нужен профильный специалист. Нейросеть не врач и не медицинский юрист.

Если проблема на работе

Заявление, объяснительная, просьба выдать документы, письмо о графике, отпуске или справке - это одна зона. Увольнение, задержка зарплаты, травма, дискриминация, крупные суммы, конфликт с риском последствий - другая зона. Во второй зоне ИИ помогает собрать хронологию и вопросы, но не заменяет консультацию.

Как попросить ИИ помочь с адресатом

ИИ можно использовать, чтобы не путаться в вариантах. Но нельзя просить его “точно сказать, куда писать”, если от этого зависят сроки, деньги или серьёзный спор. Лучше дать ему роль помощника по структурированию и попросить перечислить возможные адресаты для проверки.

Безопасный запрос к ИИ

Ты - помощник по структурированию обращения. Не давай юридическую консультацию и не утверждай, что один адресат точно правильный. По моему описанию помоги составить список возможных адресатов, кому обычно пишут в похожей бытовой ситуации. Раздели: первый адресат, возможный следующий адресат, случаи, когда нужен специалист. Отдельно напиши, что мне нужно проверить по официальным источникам.

Ситуация: в многоквартирном доме в городе N три недели не устраняют протечку в подъезде. Есть фото, две заявки в управляющую компанию, ответа по существу нет. Личные данные не указываю.

Такой запрос не превращает ИИ в судью. Он даёт вам навигацию, которую потом нужно проверить. Нейросеть может не знать местную практику, конкретную организацию, действующую форму обращения, региональные правила и актуальные сроки.

Признак неправильного адресата

Иногда уже по тексту видно, что адресат выбран плохо. Например, человек пишет в Роспотребнадзор о шумных соседях, в управляющую компанию о возврате денег за телефон, в школу о конфликте между взрослыми в чате, в банк о споре с маркетплейсом, хотя списание прошло корректно и проблема в заказе.

Ошибочный адресат не всегда беда. В некоторых случаях обращение могут перенаправить. Но перенаправление - это время. А если у вас срок, спорная сумма, гарантия, ответ на претензию, увольнение или медицинская ситуация, лишние круги могут стоить дорого.

Мини-проверка перед отправкой

Этот адресат действительно связан с моей проблемой?
Он может принять решение или только переслать письмо?
Я уже обращался к первому ответственному лицу или организации?
Есть ли у меня номер первичного обращения?
Понимаю ли я, чего именно прошу у этого адресата?
Если адресат откажет или пришлёт формальный ответ, какой следующий шаг?

Адресат влияет на язык

Одна и та же ситуация по-разному пишется продавцу, контрольному органу, работодателю, директору школы и юристу. Продавцу вы формулируете требование по конкретной покупке. Контрольному органу - описываете, как нарушили ваше право и что уже было сделано. Юристу - даёте факты, документы, сроки и вопросы. Руководителю учреждения - просите организационное решение и письменный ответ.

Ошибка многих обращений в том, что они написаны одинаково для всех: «Прошу разобраться и принять меры». Такой текст вроде бы подходит куда угодно, но именно поэтому часто слаб. Хорошее обращение зависит от адресата.

Один случай - разные адресаты

Ситуация: после ремонта в подъезде остались строительный мусор, пыль, открытые провода и запах краски. Жильцы жаловались устно, реакции нет.

В управляющую компанию: «Прошу организовать уборку подъезда после проведённых работ, проверить безопасность открытых проводов на площадке между 2 и 3 этажами, сообщить срок устранения проблемы и дать письменный ответ».

В повторном обращении после формального ответа: «В ответе от ... №... не указан срок уборки и не дан ответ по вопросу открытых проводов. Проблема сохраняется, фото от ... прилагаю. Прошу дать ответ по существу указанных вопросов».

Главная мысль главы

Письмо начинается не с первой фразы. Оно начинается с выбора адресата. Бумажный ад любит, когда человек пишет «куда-нибудь». Ясный текст начинается с другого: кто отвечает, что уже сделано, чего я прошу именно у этого адресата.

Если вы не уверены, не делайте вид, что уверены. Попросите ИИ составить карту возможных адресатов, проверьте её по официальным источникам, сохраните номера обращений и двигайтесь не шумом, а последовательностью.

Спокойно - не значит слабо. Спокойно - значит так, чтобы вас сложнее было списать на эмоции.

Глава 6. ИИ как черновик, а не адвокат

Нейросеть умеет звучать уверенно. В этом её польза и опасность. Она может за минуту сделать текст, который выглядит взросло, официально и даже “юридически”. Но красивый текст не становится правильным только потому, что он красиво написан.

В этой книге ИИ не адвокат. Не судья. Не нотариус. Не сотрудник ведомства. Не сотрудник банка. Не врач. Не специалист по вашему конкретному спору. ИИ - черновик, редактор, сортировщик фактов и тренажёр ясности.

Это не обесценивает инструмент. Наоборот, если поставить его на правильное место, он становится полезнее. Молоток плох как градусник, но хорош как молоток. Нейросеть плоха как гарантия правоты, но хороша как помощник, который убирает хаос из текста.

Почему человеку трудно писать обращение самому

Когда проблема уже случилась, человек редко находится в спокойном состоянии. Его обманули, ему не ответили, его гоняют по кругу, деньги списали, батареи холодные, ребёнок плачет, поддержка присылает шаблоны, врач недоступен, начальник требует объяснительную. В этот момент хочется не писать документ, а ударить словами.

На эмоциях текст часто расплывается. Человек начинает с одного события, потом вспоминает прошлые обиды, добавляет разговор с соседкой, пишет про “всегда так”, обвиняет “всех”, угрожает “всеми инстанциями”, забывает дату, номер заявки и своё требование.

ИИ в такой ситуации полезен не потому, что “умнее человека”. Он полезен потому, что не находится внутри вашей злости. Ему можно отдать сырой материал и попросить привести его в порядок.

Что ИИ делает хорошо
разделяет длинный рассказ на факты, эмоции и требования;
выстраивает события по датам;
делает тон спокойнее;
убирает лишние повторы;
помогает сформулировать конкретную просьбу;
составляет список недостающих данных;
предлагает структуру обращения;

проверяет, понятно ли, что произошло и чего вы хотите.

Что ИИ делает опасно
уверенно пишет про нормы, которые вы не проверяли;
может выдумать ссылку, срок, орган или порядок;
может усилить обвинение до клеветы;
может сделать текст слишком агрессивным;
может случайно включить лишние персональные данные;

может оформить красивую ошибку так, что она будет выглядеть убедительно.

Черновик - это не документ

Самая безопасная мысль: всё, что дала нейросеть, является черновиком. Черновик можно использовать, сокращать, переписывать, проверять, выкидывать, показывать специалисту. Его нельзя автоматически считать готовым документом.

Человек остаётся автором обращения. Он отвечает за факты, тон, приложения, адресата, персональные данные и решение отправить текст. ИИ может помочь написать фразу, но не может прожить вашу ситуацию и не несёт ответственность за последствия.

Рабочая формула роли ИИ

Не «напиши жалобу, чтобы они испугались».

А: «Помоги составить спокойный черновик обращения по фактам. Не выдумывай закон. Не делай юридических выводов. Если чего-то не хватает, задай вопросы. Укажи, что нужно проверить по официальным источникам».

ИИ хорошо видит форму, но плохо знает правду

Нейросеть работает с тем, что вы ей дали. Если вы не указали дату, она может написать текст без даты. Если вы не приложили номер заказа, она не узнает его сама. Если вы написали «они меня обманули», ИИ может красиво оформить обвинение, но не проверит, было ли это действительно обманом в юридическом смысле.

Поэтому перед работой с ИИ нужно дать не поток возмущения, а набор данных. Даже если данные неполные, лучше честно написать: «дату точного звонка не помню», «номер заявки сейчас ищу», «ответ был устный, письменного нет», «фото есть, но с личными данными загружать не буду».

Честная неполнота лучше уверенной выдумки. В обращении слабое место не в том, что вы чего-то не знаете. Слабое место в том, что вы делаете вид, будто знаете, и отправляете это как факт.

Пример: сырой текст и рабочий черновик

Сырой текст

У вас в управляющей компании вообще кто-нибудь работает? Сколько можно издеваться над людьми, у нас батареи еле тёплые, ребёнок болеет, заявку я оставляла, никто ничего не делает, буду жаловаться везде, вы обязаны всё исправить немедленно.

Что нужно вытащить из этого текста

Факт 1: в квартире недостаточно тепло.

Факт 2: заявка уже оставлялась.

Факт 3: реакции или результата нет.

Не хватает: адрес, дата, номер заявки, температура в помещении, куда обращались, что ответили, что именно просим.

Черновик после работы с ИИ и человеческой правки

Прошу проверить качество предоставления услуги отопления по адресу: город N, улица ..., дом ..., квартира С ... в квартире сохраняется низкая температура, батареи остаются еле тёплыми. Заявка в управляющую организацию была оставлена ... , номер заявки На момент направления обращения проблема не устранена, письменный ответ не предоставлен.

Прошу провести проверку, сообщить причину ненадлежащего отопления, срок устранения проблемы и предоставить письменный ответ по существу обращения. Фото термометра и номер заявки прилагаю.

Этот текст не обещает победу. Он просто сильнее исходного, потому что вместо “вы издеваетесь” в нём есть дата, заявка, проблема, требование и приложения.

Где проходит граница между помощью и юридической консультацией

Фраза “помоги сформулировать обращение” - нормальная. Фраза “скажи, какой закон они нарушили и как их наказать” - уже опасная, если вы не проверяете ответ у специалиста или по официальным источникам.

ИИ может предложить: “Проверьте, применимы ли нормы о защите прав потребителей”. Но он не должен становиться вашим единственным источником правового вывода. Особенно если речь идёт о суде, недвижимости, наследстве, кредитах, трудовом споре, медицинском вреде, детях, опеке, уголовных вопросах, крупных деньгах или сроках.

Пусть нейросеть помогает задать вопросы. Не позволяйте ей выдавать последний ответ.

Безопасная фраза для запроса

“Не делай юридическое заключение. Не указывай нормы закона, если не уверен. Если для текста нужны правовые основания, пометь их как то, что нужно проверить по официальным источникам или у специалиста”.

Как читать ответ нейросети

Когда ИИ выдал черновик, не отправляйте его сразу. Прочитайте как редактор, а не как благодарный клиент.

Проверьте факты. Нет ли того, чего вы не говорили?

Проверьте даты и номера. Не перепутаны ли они?

Проверьте тон. Нет ли угроз, оскорблений, обвинений без доказательств?

Проверьте требование. Понятно ли, чего вы просите?

Проверьте адресата. Текст написан именно тому, кто получит письмо?

Проверьте личные данные. Нет ли лишнего?

Проверьте правовые фразы. Не выдумал ли ИИ закон, срок, орган или процедуру?

Если текст звучит слишком красиво, это не всегда плюс. Официальное обращение не должно быть литературным. Оно должно быть ясным.

Почему “жестче” не всегда сильнее

Многие просят ИИ: “Сделай жестко”. Под этим обычно понимают: добавь угрозы, давление, юридические слова, прокурорский тон и фразы вроде “в случае неисполнения оставляю

за собой право”. Иногда спокойное напоминание о следующем шаге уместно. Но агрессивная имитация силы часто портит текст.

Сильный текст не обязательно громкий. Сильный текст показывает, что вы понимаете ситуацию, фиксируете факты, храните доказательства, знаете, чего просите, и готовы действовать дальше. Это другое ощущение.

Слабая жёсткость

Если вы немедленно не решите проблему, я буду жаловаться во все инстанции, привлеку СМИ и добьюсь вашего наказания.

Рабочая твёрдость

Прошу предоставить письменный ответ по существу обращения и сообщить срок устранения проблемы. В случае отсутствия ответа или сохранения проблемы я буду вынужден обратиться в компетентные органы, приложив копию настоящего обращения, номер заявки и имеющиеся материалы.

Во втором варианте нет крика, но есть следующий шаг. Он выглядит взрослее.

Главная мысль главы

ИИ нужен не для того, чтобы звучать страшнее. Он нужен, чтобы звучать яснее. Он помогает собрать черновик, но не отвечает за правду, закон и последствия. Его место - рядом с человеком, а не вместо человека.

Когда вы держите эту границу, нейросеть перестаёт быть игрушкой и становится рабочим инструментом. Она не вытаскивает вас из бумажного ада чудом. Она помогает не входить туда с завязанными глазами.

Часть 2. Как работать с ИИ безопасно

Глава 7. Что можно поручить нейросети

У нейросети есть простая и сильная роль: она может сделать из беспорядка черновик. Не решить спор, не доказать правоту, не наказать виновных, не заменить закон, а помочь человеку сформулировать происходящее так, чтобы с текстом можно было работать.

В этой главе разберём безопасные поручения. Это те задачи, которые можно давать ИИ без иллюзий и без передачи лишних данных. В каждом случае важно помнить: факты даёт вы, решение принимаете вы, проверку делаете вы.

Поручение 1. Разобрать рассказ на факты

Человек редко приносит нейросети аккуратную ситуацию. Обычно он пишет как живой человек: “я уже устал”, “они ничего не делают”, “это безобразие”, “мне опять отказали”, “я не понимаю, куда бежать”. Внутри этого шума есть полезное зерно: даты, действия, ответы, документы, обещания, номера, свидетели, скриншоты.

ИИ можно попросить отделить факты от эмоций. Это одно из самых полезных поручений.

Запрос

Разбери мой текст на три части: факты, эмоции и недостающие данные. Не выдумывай ничего. Если дата, номер обращения или доказательство не указаны, так и напиши. Не давай юридическую консультацию.

Что должен выдать хороший ответ

Факты: заказ оформлен такого-то числа; товар не доставлен; поддержка ответила такого-то числа; деньги не возвращены.

Эмоции: раздражение, ощущение обмана, усталость от переписки.

Не хватает: номер заказа, сумма, скриншот ответа поддержки, дата списания, требование заявителя.

После такого разбора человек уже видит не “ад”, а материалы для письма.

Поручение 2. Составить хронологию

Хронология часто сильнее длинного рассказа. Особенно когда было несколько обращений: звонок, заявка, повторный чат, ответ, новая заявка, молчание. Без хронологии текст превращается в клубок.

Запрос

Составь хронологию событий по моему описанию. Расположи события по датам. Если дата не указана, пометь “дату нужно уточнить”. Не добавляй событий, которых нет в моём тексте.

Хронология помогает и вам, и адресату. Она показывает, что проблема не возникла “вчера от нервов”. Она длится, фиксируется и не решается.

Поручение 3. Сделать тон спокойнее

Один из лучших способов использовать ИИ - отдать ему злой текст и попросить снять лишнее напряжение. Не выхолостить смысл, не сделать вас покорным, а убрать то, что мешает делу.

Запрос

Перепиши текст спокойным деловым языком. Сохрани факты, даты и требование. Убери оскорбления, угрозы, оценочные фразы и слишком эмоциональные выражения. Не добавляй юридические нормы.

Здесь важно не просить “сделай мягче”. Мягче иногда значит слабее. Лучше просить “спокойным деловым языком”. Спокойствие не отменяет требования.

Поручение 4. Сократить длинную простыню

Слишком длинное обращение часто проигрывает само себе. Адресат должен быстро понять: что случилось, когда, где, что уже сделано, чего просит человек. Если это приходится искать среди десяти абзацев боли, шанс формального ответа растёт.

Запрос

Сократи текст до 2000 знаков, не теряя важные факты: дату, место, номер обращения, суть проблемы, требование и приложения. Убери повторы и историю, которая не влияет на обращение.

Можно задать другой размер: 1000 знаков для формы на портале, 3000 знаков для письма, короткую версию для чата поддержки. ИИ хорошо помогает делать несколько версий одного текста под разные каналы.

Поручение 5. Сформулировать требование

Самая частая слабость обращений - человек описал боль, но не написал, чего просит. Адресат может не догадаться. Система вообще редко любит догадываться.

ИИ можно дать факты и попросить предложить варианты требований. Не как юридический вывод, а как формулировки для выбора.

Запрос

По описанию ситуации предложи несколько вариантов конкретного требования для обращения. Не утверждай, что они юридически гарантированы. Раздели требования на мягкое, обычное и более твёрдое. Не добавляй угроз.

Возможные варианты требований

Прошу устранить проблему и сообщить срок выполнения работ.

Прошу предоставить письменный ответ по существу обращения с указанием причины отказа.

Прошу провести проверку, сообщить результат и указать ответственного исполнителя в пределах компетенции организации.

Прошу вернуть денежные средства или предоставить мотивированный письменный отказ.

Вы выбираете то, что соответствует ситуации. Не нужно вставлять все требования сразу. Десять просьб в одном письме часто звучат сильнее только на первый взгляд. На практике они могут распылить смысл.

Поручение 6. Составить список приложений

Приложения - это не украшение. Это опора текста. Но люди часто забывают, что у них уже есть доказательства: чек в электронной почте, номер заказа, фото, скриншот, ответ поддержки, акт, квитанция, переписка, номер заявки.

Запрос

По моей ситуации составь список возможных приложений к обращению. Не проси загружать в ИИ документы с персональными данными. Отдельно отметить, что можно указать словами, а что лучше приложить после обезличивания или уже в официальную форму.

Особенно полезна последняя часть. Нейросети не нужно видеть ваш паспорт, полис, карту, договор с полными данными, медицинский документ или фото ребёнка. Часто достаточно написать: “чек есть”, “договор есть”, “скриншот ответа поддержки есть”, а в официальный канал приложить документ уже там, где это действительно требуется.

Поручение 7. Проверить текст перед отправкой

ИИ может быть неплохим последним редактором. Не юридическим экспертом, а редактором ясности.

Запрос

Проверь мой текст как редактор обращения. Ответ списком: понятно ли, что случилось; есть ли дата; есть ли адресат; есть ли требование; указаны ли приложения; нет ли угроз, оскорблений, домыслов, лишних персональных данных. Не давай юридическую консультацию.

Такой запрос помогает поймать банальные провалы: забыли дату, не написали номер заказа, требование спряталось в середине, тон получился слишком злой, в тексте остался полный адрес или лишние сведения о ребёнке.

Поручение 8. Подготовить повторное обращение

Отписка - не всегда конец. Иногда это материал для второго письма. В первом письме человек просил “разобраться”. В ответ получил общую фразу. Второе письмо может стать сильнее, если точно показать, на что не ответили.

Запрос

Помоги подготовить повторное обращение после формального ответа. Не усиливай конфликт. Выдели, на какие вопросы ответили, на какие не ответили, и предложи спокойный текст с просьбой дать ответ по существу. Не выдумывай нормы закона.

Повторное обращение должно опираться на предыдущее: дата, номер, суть, что осталось нерешённым. Не нужно заново писать всю историю с начала, если она уже зафиксирована. Нужно показать разрыв: вот что я спрашивал, вот что получил, вот что осталось без ответа.

Поручение 9. Подготовить вопросы специалисту

Это одно из самых недооценённых применений ИИ. Вместо того чтобы просить нейросеть “решить” сложный спор, попросите её подготовить вас к разговору с юристом, врачом, страховой, бухгалтером, кадровиком или другим специалистом.

Запрос

Не решай ситуацию. Помоги подготовиться к консультации со специалистом. Составь список фактов, документов и вопросов, которые мне нужно уточнить. Отдельно выдели срочные риски, которые нужно проверить у специалиста.

Так вы приходите на консультацию не с криком “что делать”, а с хронологией, документами и вопросами. Это экономит время и снижает риск забыть важное.

Поручение 10. Сделать несколько версий текста

Одна ситуация может требовать разных форматов. Для чата поддержки нужен короткий текст. Для официального обращения - полнее. Для себя - хронология. Для юриста - список фактов и документов. Для повторного письма - акцент на том, что осталось без ответа.

Запрос

Сделай три версии текста: короткую для формы на сайте до 1000 знаков, обычную для письменного обращения до 3000 знаков и внутреннюю хронологию для меня. Во всех версиях используй только мои факты и не добавляй правовые нормы.

Это не хитрость. Это нормальная работа с форматом. Бумажный ад часто начинается там, где человек пытается одним текстом решить все задачи сразу.

Как понять, что поручение безопасное

Перед запросом к ИИ задайте себе три вопроса:

Прошу ли я нейросеть помочь с формой текста, а не вынести решение за специалиста?

Не передаю ли я лишние персональные данные?

Смогу ли я проверить ответ и исправить его перед отправкой?

Если на все три вопроса ответ “да”, поручение обычно находится в безопасной зоне. Если вы просите “скажи, кто виноват”, “докажи”, “напиши так, чтобы они испугались”, “придумай основание”, “составь иск, чтобы я выиграл”, вы уже выходите в опасную зону.

Универсальный безопасный запрос

“Ты - помощник по структурированию текста. Не являешься юристом и не даёшь юридическую консультацию. Помоги по моим фактам подготовить черновик обращения. Не выдумывай события, нормы закона, адресатов и сроки. Если чего-то не хватает, задай вопросы. Убери эмоции, угрозы и лишние персональные данные. Сделай текст ясным, спокойным и конкретным”.

Главная мысль главы

Нейросети можно поручать всё, что связано с ясностью: разобрать, сократить, структурировать, смягчить тон, выделить факты, найти пропуски, подготовить черновик, составить вопросы.

Нельзя поручать ей вашу правоту, вашу ответственность и вашу осторожность. Это остаётся у человека. И это хорошо: бумажный ад часто делает человека маленьким, а правильная работа с текстом возвращает ему управление.

Глава 8. Что нельзя поручать нейросети

Опасность нейросети начинается там, где человек просит не помочь с текстом, а взять на себя правду, закон и последствия. ИИ звучит уверенно, но уверенность не равна знанию. Особенно в документах, жалобах, претензиях и обращениях.

Эта глава нужна не для страха. Она нужна для границы. Чем яснее вы понимаете, чего нельзя поручать ИИ, тем смелее можно пользоваться им в безопасных задачах.

Нельзя поручать ИИ юридический приговор

Фразы вроде “кто прав”, “кто виноват”, “какую статью они нарушили”, “что им за это будет” звучат естественно. Человек хочет опоры. Но нейросеть не рассматривает доказательства как суд, не знает всех обстоятельств, не проверяет документы и может неправильно применить норму.

Опасный запрос

Докажи, что управляющая компания нарушила закон, и напиши жалобу, чтобы её наказали.

Безопасная замена

Помоги структурировать факты для обращения в управляющую компанию. Не делай юридических выводов. Составь список вопросов, которые нужно проверить по официальным источникам или у специалиста.

Разница принципиальная. В первом случае вы просите ИИ стать обвинителем. Во втором - помогаете себе подготовить рабочий текст.

Нельзя просить выдумать закон, срок или орган

Иногда человек сам чувствует, что текст слабоват, и хочет усилить его “нормами”. Отсюда рождается просьба: “добавь ссылки на законы”. Для ИИ это опасная зона. Он может вставить правдоподобную, но неверную ссылку, устаревшую норму или красивую формулировку без основания.

Правовые ссылки нужно проверять по официальным источникам или у специалиста. Если вы не готовы проверить, лучше написать без ссылки, но точно по фактам, чем отправить документ с уверенной ошибкой.

Безопасная формулировка

Если для обращения могут понадобиться правовые основания, не вставляй их в текст как факт. Отдельно напиши: “проверьте применимость по официальным источникам или у специалиста”.

Нельзя просить усилить текст угрозами

Просьба “сделай жёстче” часто превращает документ в плохой спектакль. ИИ может добавить угрозы, давление, обвинения, громкие слова, которые не помогают делу. В официальной переписке такие фразы могут сыграть против автора.

Опасные фразы

“Я вас уничтожу жалобами”.

“Вы все мошенники”.

“Если не вернёте деньги, я устрою вам проблемы”.

“Я добьюсь вашего увольнения”.

Это не твёрдость. Это шум. Твёрдость выглядит иначе: “Прошу предоставить письменный ответ по существу. При отсутствии ответа буду вынужден обратиться в компетентные органы, приложив копии имеющихся материалов”.

Нельзя просить придумать факты

Самая опасная просьба звучит иногда почти невинно: “добавь, чтобы выглядело убедительнее”. Нейросеть может придумать звонок, обещание, срок, свидетеля, ущерб, обстоятельство, которого не было. Такой текст уже не помогает человеку. Он его подставляет.

В обращении можно писать только то, что произошло, что вы помните, что можете подтвердить или честно обозначить как предположение. Если чего-то не хватает, лучше написать “дату уточняю”, чем выдумать точное число.

Правило

ИИ помогает правде стать понятной. Он не помогает неправде стать убедительной.

Нельзя загружать чувствительные данные

Отдельная опасность - персональные данные. Люди часто вставляют в нейросеть всё: паспорт, договор, медицинскую справку, переписку с ребёнком, карту, СНИЛС, ИНН, адрес, фото документов, судебные материалы. Так делать нельзя без ясного понимания рисков, обезличивания и необходимости.

Для подготовки черновика обычно достаточно обезличенного описания. Вместо ФИО - “заявитель”. Вместо полного адреса - “многоквартирный дом в городе N”. Вместо номера карты - “банковская карта”. Вместо медицинского документа - “есть медицинский документ, подробности не загружаю”.

**Не отправляйте в ИИ
паспортные данные;
СНИЛС, ИНН, полис ОМС;
номера банковских карт, коды, пароли;
полный адрес проживания без необходимости;
медицинские документы и диагнозы с личными данными;
данные детей и фотографии чужих детей;
документы на квартиру, кредитные
договоры, судебные материалы;
чужие персональные данные;**

рабочие тайны, коммерческую информацию, внутренние документы организации.

Нельзя поручать ИИ судебные документы как готовое решение

Иск, жалоба в суд, возражение, претензия с серьёзными последствиями, документы по наследству, недвижимости, кредитам, банкротству, ДТП, медицинскому вреду, детям, алиментам, уголовным вопросам - это красная зона. ИИ может помочь подготовить хронологию и список документов, но не должен заменять специалиста.

Опасность здесь не только в красивой ошибке. Опасность в сроках, подсудности, доказательствах, процессуальных правилах, последствиях признаний и формулировок. Неправильная фраза может стоить больше, чем консультация.

Безопасная замена для сложной ситуации

Не составляй иск и не давай юридическое заключение. Помогите мне подготовиться к консультации с юристом: выделите факты, составьте хронологию, список документов и вопросы, которые нужно обсудить.

Нельзя поручать ИИ медицинские выводы

В медицине нейросеть особенно опасна, когда её просят решить, “кто виноват”, “правильно ли лечили”, “какую жалобу написать на врача”, “какой диагноз”. Для книги про обращения важно другое: можно написать организационное письмо, запросить документ, описать невозможность записаться, попросить письменный ответ. Но лечение, диагноз, вред здоровью, экспертиза и врачебная ошибка требуют профильных специалистов.

И ещё раз: медицинские документы с ФИО, полисом, адресом, диагнозами и анализами не стоит загружать в ИИ. Для черновика обращения можно написать обезличенно: “есть медицинские документы, в ИИ их не загружаю”.

Нельзя превращать родительский конфликт в публичный текст

Школа, детсад, кружок, секция, родительский чат - зона повышенной осторожности. Там легко навредить ребёнку даже из желания защитить его. Нейросеть может сделать эмоциональный пост убедительным, но это не значит, что его нужно публиковать.

Нельзя просить ИИ написать публичное обвинение в адрес учителя, ребёнка, родителя или администрации без доказательств. Нельзя вставлять данные детей, фотографии, диагнозы, личные переписки. Если ситуация серьёзная - травля, безопасность, насилие, медицинские последствия, угроза ребёнку - нужны профильные взрослые действия, а не красивый текст из нейросети.

Нельзя отправлять рабочие тайны

Объяснительная, письмо начальнику, запрос документов, конфликт с работодателем - всё это можно разобрать с ИИ, но нельзя загружать внутренние базы, договоры, коммерческую тайну, данные клиентов, зарплатные ведомости, личные данные сотрудников и материалы, доступ к которым ограничен.

В рабочем вопросе безопаснее обезличить организацию и людей: “работодатель”, “руководитель”, “сотрудник”, “клиент”, “внутренний документ”. Если нужны точные документы, их показывает специалисту, а не нейросети.

Нельзя злоупотреблять обращениями

Право писать обращения не означает право заваливать адресатов одинаковыми письмами, оскорблять сотрудников, писать ложные жалобы, шантажировать, требовать невозможного или использовать документ как месть. Эта книга не про давление ради давления.

Сильное обращение не обязано быть агрессивным. Оно должно быть честным, понятным, конкретным и направленным туда, где вопрос могут рассмотреть.

Плохие запросы и безопасные замены

Опасно

“Напиши жалобу, чтобы их наказали”.

“Придумай закон, по которому они обязаны вернуть деньги”.

“Сделай угрозу, чтобы испугались”.

“Добавь факты, чтобы выглядело серьезнее”.

“Докажи, что они мошенники”.

“Составь иск, чтобы я точно выиграл”.

Безопаснее

“Помоги описать ситуацию по фактам и составить спокойный черновик обращения”.

“Не выдумывай нормы. Отдельно напиши, что нужно проверить”.

“Сделай текст твёрдым, но без угроз и оскорблений”.

“Укажи, каких фактов не хватает, не придумывая их”.

“Замени обвинения на нейтральные формулировки: ‘по моему мнению’, ‘прошу проверить’, ‘прошу разъяснить’”.

“Подготовь список вопросов юристу и хронологию событий”.

Красная проверка перед запросом

Перед тем как отправить ситуацию в ИИ, остановитесь на минуту и спросите себя:

Есть ли в тексте паспорт, карта, код, пароль, СНИЛС, ИНН, адрес, данные ребёнка или медицинские сведения?

Прошу ли я нейросеть придумать то, чего не было?

Прошу ли я её вынести юридический вывод вместо специалиста?

Может ли этот текст навредить мне, ребёнку, работе, суду, лечению или спору с деньгами?

Смогу ли я проверить ответ до отправки?

Если хотя бы один ответ тревожный, не отправляйте запрос в таком виде. Обезличьте, сократите, измените задачу или идите к специалисту.

Главная мысль главы

Нейросеть не должна становиться оружием, адвокатом, врачом, судьёй или поддельвателем реальности. Её сила в другом: она помогает человеку не терять форму, когда внутри всё шумит.

Можно просить ИИ помочь написать ясно. Нельзя просить его сделать ложь удобной, риск незаметным, угрозу красивой, а сложную ситуацию простой. Бумажный ад и так полон тумана. Наша задача - добавить света, а не дыма.

Глава 9. Как обезличить ситуацию

Нейросети не нужно знать всё. Ей нужно знать достаточно, чтобы помочь вам собрать текст.

Самая частая ошибка при работе с ИИ в бытовых конфликтах выглядит очень просто: человек копирует в окно нейросети весь документ целиком. Паспортные данные, адрес, номер договора, телефон, СНИЛС, переписку с чужими фамилиями, медицинскую справку, номер карты, иногда даже скриншот с кодами и остатком на счёте. Ему кажется, что так нейросеть “лучше поймёт ситуацию”. На самом деле она часто поймёт и без этого.

Для черновика обращения обычно не нужны полные персональные данные. Нужны события, даты, предмет спора, последовательность действий, ответ второй стороны и то, чего вы просите. Номер квартиры, паспорт, дата рождения ребёнка, полный адрес, диагноз, банковские реквизиты и чужие телефоны чаще всего не помогают составить текст. Они только повышают риск.

Обезличивание - это не игра в секретность. Это нормальная гигиена. Как закрыть дверь, когда уходите из квартиры. Как не диктовать код из SMS незнакомому человеку. Как не оставлять документы на столе в подъезде. Перед тем как просить ИИ помочь с обращением, нужно убрать всё, что позволяет прямо или косвенно узнать конкретного человека, ребёнка, соседа, врача, учителя, сотрудника, пациента, покупателя или владельца квартиры.

Важно понимать простую вещь: персональные данные - это не только паспорт. Это любая информация, по которой человека можно определить прямо или косвенно. Иногда одной фамилии мало. Но фамилия вместе с адресом дома, номером школы, датой конфликта и фотографией уже может вести к конкретному человеку. Поэтому в книге мы будем использовать рабочее правило: если сведения позволяют узнать человека, их нужно убрать, заменить или обобщить.

[ПРОСТЫМИ СЛОВАМИ]

Нейросети нужен смысл ситуации, а не ваша личная папка с документами.

Вместо “Иванова Мария Петровна, 12.04.1984, паспорт ..., проживающая по адресу ...” пишем: “заявитель”.

Вместо “мой сын Петров Артём, ученик 5Б школы №...” пишем: “ребёнок, ученик среднего звена”.

Вместо “карта 2200...” пишем: “банковская карта, полный номер не указываю”.

Что нужно убрать перед отправкой текста в ИИ

Перед тем как вставлять ситуацию в нейросеть, пройдите по тексту как редактор безопасности. Ваша задача - оставить смысл и убрать узнаваемость.

ФИО. Заменяйте на “заявитель”, “покупатель”, “родитель”, “сосед”, “сотрудник”, “ребёнок”, “представитель организации”.

Точные адреса. Вместо полного адреса пишите “многоквартирный дом в городе N”, “квартира в доме”, “подъезд”, если точность не нужна для черновика.

Номера документов. Паспорт, СНИЛС, ИНН, полис, свидетельство о рождении, водительское удостоверение - не вставляйте в ИИ.

Банковские данные. Номера карт, счетов, коды из SMS, CVC/CVV, логины, пароли, скриншоты банка - нельзя.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.