

Нейросети на пальцах

Простые способы применять
ИИ каждый день



Марк Тьюрин | ИИ

Марк Тьюрин

Нейросети на пальцах:

Простые способы

применять ИИ каждый день

<https://litres.ru/74466757>

SelfPub; 2026

Аннотация

Нейросети уже рядом — но как превратить их из эффективной игрушки в помощника, который экономит время и силы? Эта книга объясняет всё без сложных терминов и обещаний чудес. Вы научитесь вести с ИИ разговор, который даёт результат, создавать ясные письма и документы, разбираться в сложном, проверять идеи, учиться, планировать дела и решать повседневные задачи. Поймёте, как сохранить собственный голос, выстроить привычку без перегруза и собрать личную систему работы с ИИ. Отдельная глава посвящена границам доверия: ошибкам, данным и ответственности человека. Это практичный маршрут к нейросетям, которые помогают думать, действовать и освобождать время для важного.

Книга создана с помощью ИИ. Обложка: GPT Image -
Лицензия

Содержание

От волшебства к рабочему инструменту	4
Разговор, который даёт результат	21
Письма, сообщения и документы без канцелярита	39
Конец ознакомительного фрагмента.	56

Марк Тьюрин Нейросети на пальцах: Простые способы применять ИИ каждый день

От волшебства к рабочему инструменту

Проведите мысленно небольшой нечестный эксперимент с нейросетью. Дайте ей слишком общий запрос: «Составь подробный план, как увеличить продажи небольшого бизнеса». Через несколько секунд появится аккуратный текст с этапами, сроками, показателями и уверенными формулировками. Ответ будет выглядеть так, будто его подготовил консультант, который изучил именно ваш бизнес.

Теперь задайте один вопрос: «Какие данные ты использовал, чтобы выбрать эти сроки и показатели?» В ответе обнаружатся предположения, которых не было в запросе. Нейросеть не знала размер команды, товар, регион, бюджет, сезонность и текущие продажи. Она просто заполнила пустые ме-

ста правдоподобными продолжениями.

Именно здесь проходит первая граница зрелой работы с ИИ. Красивый текст не равен проверенному решению. Нейросеть способна быстро собрать черновик, разложить задачу по полкам и предложить варианты, но право принимать утверждение за факт, рекомендацию — за подходящую, а решение — за безопасное остаётся за человеком.

Первое испытание: что скрывается за красивым ответом

Генеративная нейросеть создаёт новый текст, изображение, таблицу, код или другой результат в ответ на запрос, опираясь на закономерности, усвоенные во время обучения. В случае с текстом она поэтапно подбирает наиболее вероятное продолжение с учётом слов, контекста и заданного формата. Для пользователя это выглядит как осмысленный ответ, но внутри нет автоматической проверки каждой фразы на соответствие действительности.

Полезная бытовая аналогия такова: перед вами чрезвычайно быстрый помощник по формулировкам. Он видел огромное количество похожих текстов, но не присутствовал при ваших событиях, не подписывал ваши документы и не несёт ответственности за последствия. Он способен воспроизвести стиль специалиста, структуру отчёта или форму делового письма. Но это ещё не значит, что он обладает опытом специалиста именно в вашей ситуации.

Эксперт обычно опирается не только на общие знания. Он

знает условия задачи, задаёт уточняющие вопросы, проверяет источники, учитывает исключения и отвечает за результат. Нейросеть может помочь на каждом из этих этапов, если человек правильно распределит работу. Однако вместе с убедительным тоном модель не получает ответственности.

У нейросети есть сильная зона. Лучше всего она работает там, где требуется преобразовать уже имеющийся материал: сократить длинный текст, выделить темы, предложить структуру, переписать письмо, сформулировать несколько вариантов заголовка, составить список вопросов или объяснить сложную тему простыми словами. Здесь исходные данные находятся перед моделью, а результат можно быстро сопоставить с оригиналом.

Слабая зона начинается там, где от неё ждут самостоятельно подтверждённых фактов, точных текущих сведений или решения с высокой ценой ошибки. Это могут быть налоговые сроки, условия договора, медицинские ограничения, финансовые расчёты, данные о конкретном человеке, кадровое решение или обещание клиенту. Для таких задач нейросеть может подготовить основу, но не должна становиться единственным источником.

Рабочая сцена: один запрос, три уровня ответственности

Представьте обычную рабочую ситуацию. Поставка задерживается, новая дата ещё не подтверждена, а заказчику нужно отправить письмо. Исходные данные просты: отгруз-

ка задерживается, причина уточняется, окончательный срок неизвестен. Общий запрос «Напиши письмо клиенту о переносе поставки» почти наверняка даст гладкий результат. В нём могут появиться формулировки о «непредвиденных обстоятельствах», обещание отправить товар к конкретному числу или упоминание компенсации, хотя ничего этого не было в исходных данных.

Тот же запрос можно превратить в три разных режима работы.

Черновик

Запрос может выглядеть так:

Задача: подготовь черновик письма заказчику о переносе поставки.

Контекст: отгрузка задерживается, новая дата пока не подтверждена, причина уточняется. Не добавляй даты, причины, компенсации и другие факты, которых нет в контексте.

Ожидаемый результат: короткое спокойное письмо с обозначением известной информации и отдельным списком мест, которые нужно уточнить перед отправкой.

В этом режиме нейросеть отвечает прежде всего за форму. Человек проверяет содержание, заменяет общие слова точными формулировками и решает, можно ли отправлять текст. Черновик полезен именно потому, что не претендует на окончательность.

Совет

Теперь задача меняется:

Задача: предложи варианты действий при задержке поставки и оцени их последствия.

Контекст: новая дата неизвестна; отношения с заказчиком рабочие; договор и условия компенсации не переданы. Не делай выводов о юридических обязательствах.

Ожидаемый результат: три варианта коммуникации. Для каждого укажи преимущества, риски, необходимые уточнения и ситуацию, в которой он уместен.

Здесь модель уже не только оформляет слова, но и помогает рассмотреть возможные ходы. Она может предложить сообщить о задержке сразу, дождаться подтверждения новой даты или направить промежуточное уведомление. Но такая рекомендация неизбежно строится на допущениях. Человек должен проверить договор, внутренние правила, фактическую ситуацию и допустимый тон общения.

Совет не является приказом. Его ценность в том, что он расширяет поле зрения: показывает, какие вопросы могли остаться без внимания, какие последствия возможны и каких данных не хватает перед выбором. Решение принимает пользователь, а не модель.

Готовое решение

Третий режим звучит иначе:

Задача: подготовь окончательное письмо заказчику и выбери, какую компенсацию предложить.

Контекст: часть данных не подтверждена, договор не пе-

редан, новая дата поставки неизвестна.

Ожидаемый результат: текст, который можно сразу отправить.

Такой запрос маскирует незаполненные пробелы под готовность к действию. Модель может написать убедительное письмо, но не способна сама установить, какую компенсацию разрешено предлагать, есть ли для неё основания и не создаст ли формулировка новых обязательств. Даже если текст выглядит завершённым, его нужно проверить по фактам, полномочиям и возможным последствиям.

Три уровня можно держать в голове как простое правило. Черновик передаёт нейросети форму. Совет передаёт ей поиск вариантов. Готовое решение допускает прямое влияние результата на реальные действия и поэтому требует самой строгой проверки.

Это не три качества одной и той же модели, а три уровня ответственности пользователя. Один и тот же инструмент можно применить безопасно или неосторожно — в зависимости от того, что ему поручено и что человек проверит перед использованием.

Если задача состоит в переработке вашего текста, риск обычно ниже. Если нужно предложить варианты, добавляется проверка допущений. Если результат затрагивает деньги, права, безопасность, сроки или репутацию, нейросеть должна оставаться помощником на подготовительном этапе.

Гладкий текст умеет прятать пробелы

Самая коварная ошибка нейросети выглядит не как бессмыслица. Бессмыслицу легко заметить. Опаснее уверенный ответ, в котором большинство фраз звучит разумно, а одна-две опираются на выдумку.

У таких ошибок есть несколько типичных форм.

Первая — несуществующий факт. Модель может называть дату, показатель, организацию, должность, исследование или пункт документа, которых нет в исходных данных. Если попросить её привести подтверждение, она иногда создаёт правдоподобное название отчёта или ссылку. Ссылка может вести на реальную страницу, но не подтверждать указанное утверждение.

Вторая — незаметное заполнение пробела. В запросе написано, что поставка задержалась, а в ответе появляется причина: нехватка материалов, сбой на складе или погодные условия. В исходном тексте указано количество обращений, а модель называет главную причину недовольства, хотя остальные категории не перечислены. Читатель часто пропускает этот переход, потому что он выглядит естественным.

Третья — ложная точность. Вместо осторожного «срок может увеличиться» появляется «срок увеличится на 15 процентов». Число делает текст убедительнее, но не приобретает от этого основания. Та же ошибка встречается в прогнозах, бюджетах, оценке производительности и планировании сроков.

Четвёртая — перенос старой информации на текущую

ситуацию. Правила, цены, тарифы, требования ведомств и условия сервисов меняются. Если вопрос касается налогов, документов или государственных процедур, сведения нужно сверять на актуальном официальном ресурсе, например на сайте соответствующего ведомства. Для налоговых вопросов таким источником может быть ФНС, для потребительских разъяснений — Роспотребнадзор. Нейросеть способна помочь понять, что именно нужно проверить, но её ответ не заменяет действующую редакцию документа.

Пятая — чрезмерная уверенность. Слова «гарантировано», «всегда», «обязательно» и «точно» могут появиться там, где у модели нет достаточных данных. Уверенный стиль — свойство подачи, а не доказательство.

Фраза «не выдумывай» снижает риск, но не превращает модель в проверяющего. Надёжнее задать ей отдельные границы: «Если сведений нет в исходном тексте, напиши, что они отсутствуют», «Раздели факты, выводы и предположения», «Не создавай ссылки и названия источников», «Для каждого числа укажи, откуда оно взято».

Короткая проверка на обезличенном материале

Первый самостоятельный опыт лучше провести не на рабочем договоре, медицинской истории и не на переписке с реальными клиентами. Возьмите нейтральный фрагмент, удалите имена, телефоны, адреса, номера заказов, названия компаний и другие признаки, по которым можно узнать человека или организацию.

Для упражнения подойдёт такой текст:

За апрель отдел получил 146 обращений. В 38 обращениях упоминалась доставка, в 27 — оплата. Среднее время ответа составило 2,4 дня. В журнале нет сведений о причинах задержек. К концу месяца закрыто 131 обращение, 15 перенесены на май.

Теперь дайте нейросети запрос:

Задача: проанализируй обезличенный фрагмент.

Контекст: используй только сведения из текста. Нельзя добавлять причины, динамику по сравнению с другими месяцами и прогнозы.

Ожидаемый результат: сначала перечисли подтверждённые факты, затем укажи расчёты, которые можно сделать из этих фактов, а потом отдельно назови вопросы, требующие дополнительных данных.

После ответа проведите ручную проверку. Каждое утверждение должно попасть в одну из трёх групп.

Подтверждённый факт прямо указан в исходном фрагменте. Например, за апрель получено 146 обращений.

Расчёт следует из указанных чисел. Например, можно вычислить долю закрытых обращений: 131 из 146, то есть примерно 89,7 процента. При этом лучше попросить модель показать расчёт, а не принимать готовый процент на доверии.

Предположение требует дополнительных сведений. Нельзя утверждать, что доставка стала главной причиной проблем: в тексте нет данных по всем остальным категориям.

Нельзя писать, что задержки вызваны работой склада: причина прямо не указана. Нельзя говорить о росте или снижении количества обращений: нет данных за предыдущий период.

Если модель напишет, что «большинство обращений связано с доставкой», это будет ошибка не в арифметике, а в логике. 38 обращений — самая крупная из двух названных категорий, но текст ничего не сообщает о 81 обращении, которые относятся к другим или неуказанным темам. Если модель добавит, что в мае ситуация улучшится, это уже прогноз без основания. Если появится ссылка на исследование клиентского сервиса, которого в источнике нет, это выдуманный источник или лишнее привнесение.

Смысл упражнения не в том, чтобы поймать нейросеть на каждой неточности. Важно увидеть сам механизм: модель легко соединяет разрозненные данные в связное объяснение, а человеческий глаз склонен принимать связность за доказанность. После такого теста проверка перестаёт быть абстрактным предупреждением.

Для работы с реальными материалами добавьте ещё один фильтр. Если текст содержит персональные данные, коммерческую тайну, сведения о здоровье, финансовые реквизиты или внутренние документы, сначала замените их нейтральными обозначениями: «клиент А», «договор 1», «сумма Х», «дата Y». Проверьте, разрешено ли передавать такие сведения внешнему сервису внутренними правилами организа-

ции и требованиями к обработке персональных данных. Если обезличивание разрушает смысл или не даёт достаточной гарантии, не загружайте материал.

Дом: где помощь начинается с ограничений

Бытовая задача кажется безопасной, пока не содержит скрытых рисков. Например, просьба «составь меню на неделю» может быть простой задачей по подбору вариантов. Но если в семье есть аллергии, медицинская диета, маленький ребёнок или ограничения по продуктам, бездумно принимать рекомендации уже нельзя.

Безопасный запрос может выглядеть так:

Задача: составь план ужинов на пять будних дней.

Контекст: двое взрослых, на приготовление — не больше 30 минут, дома есть рис, яйца и замороженные овощи. Нужны недорогие блюда без экзотических продуктов. Медицинские ограничения не учитывай: их я проверю отдельно.

Ожидаемый результат: таблица из пяти блюд, времени приготовления, списка недостающих продуктов и двух вариантов замены для каждого блюда.

Нейросеть здесь помогает с идеями и структурой. Пользователь проверяет, есть ли продукты в магазине, подходит ли способ приготовления, совпадает ли расчёт времени с реальностью и устраивает ли блюдо домашних. Если речь идёт о лечебном питании, решение нужно сверять со специалистом, а не принимать по гладкости рецепта.

По такому же принципу можно составить список дел пе-

ред поездкой, разобрать инструкцию к бытовой технике, превратить хаотичные заметки о ремонте в план действий или сравнить варианты покупки. Но не следует передавать модели номера банковских карт, коды доступа, паспортные данные, полные адреса и фотографии документов с видимыми реквизитами. Для составления списка дел эти сведения не нужны.

Учёба: объяснить, а не подменить мышление

В учебной задаче особенно заметна разница между помощником и автоматом для готовых ответов. Запрос «реши все задания и выдай только ответы» экономит время на одном упражнении, но не показывает, где возникла ошибка и что делать в следующий раз. К тому же готовый ответ может быть неверным, а проверить его без понимания будет трудно.

Полезнее поручить модели роль объясняющего помощника:

Задача: объясни принцип действия сложного процента.

Контекст: уровень подготовки — базовый, формулы пока вызывают трудности. Не используй банковские и инвестиционные рекомендации.

Ожидаемый результат: сначала простая аналогия, затем формула с расшифровкой каждого обозначения, потом один разобранный пример и три задания для самостоятельной проверки. Ответы к заданиям вынеси в отдельный блок и не показывай их сразу.

Такой формат заставляет не только получить результат, но

и пройти путь к нему. Нейросеть может изменить объяснение, привести другой пример, проверить собственное решение или составить вопросы для повторения. При этом формулы, даты, определения и ссылки в учебной работе полезно сверять с учебником, методическими материалами или преподавателем. Модель может объяснять убедительно и ошибаться в деталях.

Обезличенный текст для проверки, домашний план и учебная тема дают три разных первых опыта. В каждом случае нейросеть ускоряет подготовку, а человек сохраняет контроль над исходными данными и финальной оценкой.

Карта личных сценариев

После нескольких проб полезно не искать «универсальное применение ИИ», а составить карту собственных повторяющихся задач. Разделите лист на три зоны: работа, дом и учёба. В каждой запишите не всё, что теоретически умеет нейросеть, а только задачи, которые действительно встречаются у вас в течение недели.

В рабочую зону обычно попадают подготовка черновиков писем, краткие итоги встреч, превращение заметок в список действий, структурирование отчёта, подготовка вопросов к совещанию, сравнение двух версий текста и поиск пропущенных пунктов в чек-листе. Начните с материалов, которые можно обезличить и проверить по исходнику. Не передавайте модели право самостоятельно обещать клиенту сроки, выбирать сотрудника, толковать спорный пункт договора

или утверждать финансовый расчёт.

В домашнюю зону входят планы покупок, меню, расписание дел, подготовка к поездке, разбор инструкции, идеи подарков, сортировка списка задач и объяснение бытовой темы. Проверьте стоимость, доступность товаров, безопасность и соответствие семейным ограничениям. Не загружайте данные, которые не нужны для решения бытовой задачи.

В учебную зону можно включить объяснение темы, составление карточек для повторения, вопросы для самопроверки, обратную связь по собственному тексту, план доклада и сравнение двух понятий. Проверяйте факты по учебным источникам и не путайте помощь в обучении с передачей модели всей учебной работы.

Для каждой задачи полезно пройтись по трём вопросам.

Исходный материал обезличен? Если нет, сначала удалите или замените персональные и чувствительные сведения.

Результат можно проверить? Если да, заранее определите источник проверки: ваш документ, инструкция, учебник, официальный сайт ведомства, расчёт в калькуляторе или внутренний регламент.

Какова цена ошибки? Если ошибка приведёт только к неудачному заголовку, её легко исправить. Если она может повлиять на деньги, здоровье, права, безопасность или репутацию, модель должна готовить вопросы, варианты и черновики, а не принимать решение за вас.

Из этих вопросов получается простая развилка. Обезли-

ченная задача с проверяемым результатом и низкой ценой ошибки подходит для первых попыток. Если результат проверить трудно, просите не готовый ответ, а список допущений и вопросов. Если цена ошибки высока, используйте нейросеть для подготовки материалов, но проверяйте итог по надёжному источнику и не передавайте ей окончательное решение.

Первый рабочий запрос

Первый запрос не должен быть длинным заклинанием. Достаточно трёх обязательных блоков.

Задача: что именно нужно сделать.

Контекст: что нейросети уже известно, какие есть ограничения и чего делать нельзя.

Ожидаемый результат: в каком виде должен выглядеть ответ, для кого он предназначен и по каким признакам вы поймёте, что он пригоден.

Четвёртый элемент полезно добавлять почти всегда: правило для неизвестных данных. Например: «Не додумывай отсутствующие сведения; помечай их как требующие уточнения».

Рабочий шаблон:

Задача: [действие и объект].

Контекст: [исходные данные, аудитория, ограничения, известные факты]. Если информации недостаточно, не делай предположений, а перечисли, чего не хватает.

Ожидаемый результат: [формат, объём, стиль, количество

вариантов или разделов].

Запрос для первой практики может быть таким:

Задача: преврати обезличенные заметки встречи в список решений, задач и открытых вопросов.

Контекст: заметки ниже содержат только факты, которые были зафиксированы во время встречи. Не добавляй владельцев задач, сроки и договорённости, если их нет в тексте.

Ожидаемый результат: три раздела — «Решения», «Задачи», «Нужно уточнить». Для каждой задачи укажи ответственного и срок только тогда, когда они прямо названы. Всё неизвестное пометь как «не указано». Сохрани деловой нейтральный тон.

Такой запрос уже даёт полезный результат: хаотичный текст превращается в структуру, а неизвестные сведения не маскируются под факты. После ответа остаётся проверить, не пропустила ли модель важную деталь и не добавила ли лишнюю.

В дальнейшем вы сможете уточнять запрос, просить другую форму, менять тон, добавлять примеры и исправлять исходные данные. Но первый шаг лучше делать на задаче, где ошибка заметна и поправима. Нейросеть не должна с первого раза доказать, что умеет всё. Её задача на старте проще: ускорить первую итерацию и показать, где ещё требуется человеческое решение.

Теперь у вас есть рабочая оптика: черновик, совет и решение требуют разного уровня контроля; уверенный стиль не

заменяет проверку; безопасность начинается с обезличивания и оценки цены ошибки. Следующая глава будет посвящена тому, что происходит после первого ответа: как продолжать разговор с нейросетью, уточнять задачу и получать результат, а не просто длинный текст.

Разговор, который даёт результат

Фраза «Сделай хорошо» понятна прежде всего тому, кто её написал. Нейросеть видит в ней просьбу без масштаба, адресата, назначения и признаков качества. Поэтому ответ получается таким же: несколько общих советов, каждый из которых по-своему верен, но ни один не помогает решить конкретную задачу.

Нейросеть уже умеет ускорять подготовку черновиков, структур и вариантов. Но любой ускоритель движется по заданному маршруту: он не принимает за человека решение о том, что считать хорошим результатом, какие факты использовать и какой риск допустим. Управляемый разговор начинается там, где расплывчатая просьба превращается в набор понятных условий.

Заблуждения, которые мешают получить результат

Первое заблуждение: существует секретная формулировка, после которой нейросеть сразу выдаёт идеальный ответ.

Иногда удачная формулировка действительно заметно улучшает результат. Но дело не в магическом слове. Сильный запрос обычно содержит обычные рабочие сведения: что происходит, для чего нужен ответ, кто его прочитает, в каком виде его удобнее использовать и чего делать нельзя.

Второе заблуждение: чем длиннее запрос, тем лучше ответ.

Длинное сообщение может дать нейросети полезный контекст, а может превратиться в склад несвязанных деталей. Если рядом с задачей находятся пять историй, три предположения и длинное описание всего проекта, системе не всегда удаётся понять, что здесь главное. Качество повышает не объём текста сам по себе, а количество действительно полезных данных по отношению к лишним.

Третье заблуждение: достаточно вежливо попросить, и нейросеть сама догадается о замысле.

Вежливость задаёт тон общения, но не заменяет рабочее задание. Просьба «подготовь хороший план» не сообщает, сколько в нём должно быть шагов, кто будет их выполнять, какой срок есть в распоряжении и по каким признакам план признают пригодным.

Четвёртое заблуждение: первый ответ должен быть окончательным.

Первый ответ чаще всего оказывается черновиком. Он помогает увидеть, какие сведения уже учтены, где появились общие слова и каких данных не хватает. Если после первой попытки сразу закрыть окно, часть пользы теряется. Нейросеть особенно удобна в коротком цикле: черновик, проверка, точная переделка.

Пятое заблуждение: непривычный ответ обязательно является плохим.

Ответ может не совпадать с первоначальной интуицией и при этом быть полезным. Например, вместо немедленной

закупки нового оборудования нейросеть предлагает сначала проверить распределение нагрузки и собрать данные за неделю. Это не ошибка, если предложение связано с исходными фактами, учитывает цель и содержит способ проверки. Ошибка начинается не с непривычности, а с необоснованности.

Пульт управления результатом

Рабочий запрос — это короткая инструкция для нейросети. Его не нужно составлять сложными словами. Важно задать несколько параметров так, чтобы система видела не только действие, но и условия его выполнения.

Удобный каркас результата состоит из семи полей.

Первое поле — контекст.

Что происходит до начала работы? Какие есть исходные данные, ограничения ситуации, уже принятые решения и нерешённые вопросы? Контекст отвечает на вопрос: «На каком материале нужно работать?»

Второе поле — задача.

Что именно должна сделать нейросеть: выделить причины, составить план, сравнить варианты, переписать текст, найти пропуски, подготовить вопросы? Задача отвечает на вопрос: «Какую операцию выполнить?»

Третье поле — цель.

Зачем нужен результат и какое решение он должен поддержать? Цель отвечает на вопрос: «Что должно измениться после ответа?»

Четвёртое поле — адресат.

Кто будет читать или использовать результат: руководитель, клиент, инженер, родитель, преподаватель, коллега без специальных знаний? Адресат влияет на выбор слов, степень подробности, порядок аргументов и допустимый тон.

Пятое поле — формат.

В каком виде нужен ответ: список, таблица, письмо, план по дням, краткая справка, набор вопросов или инструкция? Один и тот же материал в разных формах решает разные задачи.

Шестое поле — ограничения.

Какой нужен объём, тон и срок? Можно ли добавлять предположения? Следует ли использовать только переданные данные? Какие темы, слова, действия или выводы нужно исключить?

Седьмое поле — пример.

Как выглядит удачный фрагмент, строка таблицы или нужная степень подробности? Один небольшой образец часто объясняет больше, чем несколько абзацев описаний.

Не все поля нужно заполнять одинаково подробно. Для простого бытового вопроса хватит контекста, задачи и формата. Для рабочего анализа или текста, который отправится внешнему адресату, лучше пройти весь каркас.

Четыре версии одного запроса

Ниже один учебный пример проходит через четыре итерации. Данные условные: за последние четырнадцать дней в

сервисный отдел интернет-магазина поступило 120 обращений. Из них 54 касались задержки доставки, 31 — возврата товара, 20 — неполной комплектации заказа и 15 — списания оплаты. Всего 38 обращений были повторными. Руководству нужно понять, что исправить в первую очередь.

Сначала появляется самый короткий запрос:

«Сделай хорошо: подготовь рекомендации по обращениям клиентов».

Ответ на такую просьбу, скорее всего, будет выглядеть так:

«Нужно проанализировать основные причины обращений, улучшить информирование клиентов, сократить время ответа, обучить сотрудников и регулярно отслеживать качество сервиса».

Здесь нет явной фактической ошибки. Но такой текст нельзя сразу использовать для принятия решения. Он не показывает, какие причины подтверждены, что делать в первую очередь, кто должен действовать и как измерить результат. Это не бесполезный ответ, а ответ на слишком широкую задачу.

Версия первая: добавляем обстоятельства

Теперь добавим только исходную ситуацию:

«В сервисный отдел интернет-магазина за последние четырнадцать дней поступило 120 обращений: 54 о задержке доставки, 31 о возврате товара, 20 о неполной комплектации заказа и 15 о списании оплаты. 38 обращений были повтор-

ными. На основе этих данных выдели основные проблемы и предложи, что проверить».

Ответ становится конкретнее:

«Больше всего обращений связано с задержкой доставки — 54 из 120. Далее идут возвраты — 31 обращение. Отдельного внимания требуют повторные обращения, которых было 38. Для начала стоит проверить информирование о статусе заказа, порядок оформления возврата и процесс комплектации. Причины повторных обращений желательно распределить по темам».

Появились цифры и связь с исходными данными. Нейросеть уже не говорит только об «улучшении сервиса», но пока не знает, какое решение требуется руководству. Ей не задан приоритет: исследовать причины, выбрать меры, подготовить доклад или составить план.

Версия вторая: добавляем цель и адресата

Теперь к предыдущему запросу добавятся два поля:

«Результат нужен руководителю сервисного отдела, который должен выбрать три меры на ближайшие две недели. Цель — определить действия, способные снизить число повторных обращений. Руководитель разбирается в показателях, но ему не нужны технические подробности. Не утверждай причины, которых нет в исходных данных: отделяй факты от гипотез».

Ответ меняет не только тон, но и логику:

«Для выбора первых мер разумно использовать два кри-

терия: число обращений по теме и возможность проверить изменения за две недели.

Задержка доставки — 54 обращения. Возможная гипотеза: часть повторных обращений может быть связана с отсутствием понятного статуса заказа. Сначала стоит проверить распределение повторных обращений по этой теме и актуальность уведомлений.

Возвраты — 31 обращение. Возможная гипотеза: повторные обращения могут возникать из-за неясных условий или статуса возврата. Нужно выяснить, на каком этапе клиенты обращаются повторно.

Повторные обращения — 38 случаев. Их следует разделить по четырём темам, иначе невозможно понять, какая мера даст наибольший эффект.

В качестве первых действий стоит выбрать проверку причин повторных обращений, анализ статусов доставки и проверку маршрута возврата».

Теперь ответ уже помогает принять решение. Он обращается к руководителю, не перегружен техническими подробностями, учитывает двухнедельный срок и не выдаёт гипотезы за доказанные причины. Но текст всё ещё неудобен для рабочего использования: его придётся переделывать в записку или слайды.

Версия третья: добавляем формат и ограничения
Следующий слой выглядит так:

«Представь результат как краткую записку объёмом до

350 слов. Используй таблицу с четырьмя столбцами: наблюдение, возможная гипотеза, первый шаг, способ проверки. Дай ровно три приоритетных направления. Используй только переданные цифры. Не приписывай причинам подтверждённости, если её нет. Результат должен быть пригоден для обсуждения на завтрашнем совещании».

Теперь заданный формат заставляет нейросеть упорядочить материал. В обычном тексте такая таблица будет выглядеть следующим образом.

Первое направление. Наблюдение: 54 из 120 обращений связаны с задержкой доставки. Возможная гипотеза: причина повторных обращений может быть связана с неполной или несвоевременной информацией о заказе. Первый шаг: распределить обращения по типам задержек и проверить, какие статусы видит клиент. Способ проверки: сравнить долю повторных обращений по теме до и после изменения информирования.

Второе направление. Наблюдение: 31 обращение связано с возвратом товара. Возможная гипотеза: на повторные обращения может влиять неясный статус возврата или порядок действий. Первый шаг: разметить обращения по этапам — заявление, передача товара, проверка, возврат денег. Способ проверки: посчитать, на каком этапе возникает больше всего повторных вопросов.

Третье направление. Наблюдение: 38 обращений были повторными. Возможная гипотеза: повторные случаи могут

быть сосредоточены в одной или двух темах, но исходные данные этого не показывают. Первый шаг: разделить 38 случаев по темам и причинам повторного обращения. Способ проверки: выбрать первую меру по теме с наибольшей долей повторов, а не только по общему числу обращений.

Такая структура не делает выводы истиннее, зато делает их проверяемыми. В ней видно, где находится факт, где начинается гипотеза, какое действие можно выполнить первым и каким способом оценить результат.

Версия четвёртая: добавляем пример и уточняющие вопросы

Последний слой — образец желаемой строки и правило работы с неизвестными данными:

«Ориентир по уровню подробности:

Задержка доставки — 54 из 120 обращений; причина не установлена. Первый шаг — разделить обращения по типам задержек и проверить информирование о статусе заказа. Затем сравнить повторные обращения по теме до и после изменения.

Сделай остальные строки в такой же логике: факт, осторожная гипотеза, первый шаг, проверка. После записки перечисли не более трёх вопросов, ответы на которые могут изменить приоритеты. Если данных не хватает, сначала подготовь полезную предварительную версию, а не останавливайся на вопросах».

Теперь нейросеть получает не просто описание формы, а

образец плотности и последовательности мысли. Она понимает, что строка должна быть не лозунгом вроде «улучшить коммуникацию», а связкой из четырёх элементов.

Уточняющие вопросы в конце могут выглядеть так:

Первое. Как распределяются 38 повторных обращений между четырьмя темами?

Второе. Есть ли данные о сроке ответа и фактическом сроке доставки?

Третье. Какие изменения уже запланированы на ближайшие две недели?

Каждый вопрос имеет практическое значение. Первый может изменить приоритет между задержкой и возвратами. Второй помогает отделить проблему доставки от проблемы информирования. Третий не даст предложить меру, которая уже внедряется или невозможна в заданный срок.

Четыре версии отличаются не красотой формулировки, а управляемостью результата. Контекст дал нейросети исходный материал. Цель и адресат определили, что считать полезным. Формат и ограничения сделали ответ пригодным для совещания. Пример показал нужную точность, а вопросы обозначили границы неизвестного.

Как понять, что ответ слабый

Раздражение после ответа часто возникает раньше, чем удаётся точно назвать причину. Вместо «нейросеть опять написала ерунду» полезно провести короткую проверку.

Первый признак — ответ не опирается на исходные дан-

ные. В запросе были цифры, сроки или конкретные условия, а в тексте появляются только универсальные советы. Такой ответ можно было бы выдать для любой компании и любой ситуации.

Второй признак — общие глаголы без понятного действия. Формулировки «повысить качество», «улучшить коммуникацию», «усилить контроль» и «оптимизировать процесс» ничего не говорят о первом шаге. После каждой такой фразы должен возникать вопрос: кто, что, когда и чем проверяет?

Третий признак — неверно выбран адресат. Руководителю дают длинное объяснение базовых понятий, клиенту отправляют внутренние сокращения, инженеру предлагают мотивационные лозунги, а человеку без специальной подготовки — инструкцию из терминов. Фактически ответ может быть правильным, но непригодным для того, кто его получает.

Четвёртый признак — нарушен формат. Просили пять коротких пунктов, а получили эссе. Нужна таблица для сравнения, а вместо неё три страницы последовательного текста. Просили вопросы для проверки гипотез, а нейросеть сразу выдала уверенные выводы.

Пятый признак — ответ не обозначает границу знания. Если в исходных данных нет причины задержки, нельзя писать: «Задержки вызваны ошибками склада». Корректная форма звучит иначе: «Данные показывают число обращений

о задержке; причина пока не установлена; проверить нужно такие-то варианты».

Непривычный ответ проходит другую проверку. Он может быть полезным, если его выводы можно проследить до исходных данных, предложения связаны с целью, ограничения соблюдены, а способ проверки указан. Необычная идея заслуживает проверки. Общая идея без опоры заслуживает переделки.

Точный запрос на переделку

Фраза «сделай лучше» почти не помогает. Нейросеть не понимает, что именно не устроило: длина, тон, порядок, точность, адресат или отсутствие примеров. Переделка должна называть конкретный дефект и новый критерий.

Удобный протокол состоит из четырёх шагов.

Сначала отметьте, что уже пригодно. Это сохранит нужную часть ответа и не заставит нейросеть начинать с нуля.

Затем назовите один или два дефекта. Не нужно перечислять всё, что раздражает. Выберите признаки, которые сильнее всего влияют на полезность результата.

После этого задайте условие переделки. Укажите, что изменить, в каком объёме и по какому признаку проверить новую версию.

В конце попросите назвать допущения или задать недостающие вопросы. Это снижает риск, что нейросеть молча заполнит пробелы выдуманными сведениями.

Шаблон может выглядеть так:

«В текущем ответе пригодны структура из трёх направлений и использование исходных цифр. Не устраивают две вещи: причины звучат как доказанные, а первые шаги сформулированы слишком общо. Переделай ответ в таблицу из четырёх столбцов: факт, гипотеза, действие в ближайшие две недели, показатель проверки. Используй только переданные данные. Не добавляй новые цифры. В конце укажи до трёх допущений и задай только те вопросы, ответы на которые могут изменить приоритет».

Ещё один пример относится к бытовому планированию:

«Список шагов пригоден, но он рассчитан на человека, который может заниматься задачей каждый день. Переделай его для двух вечеров в будни и одного часа в субботу. Раздели обязательные и необязательные действия. У каждого шага укажи примерную длительность. Не предлагай покупку новых сервисов или оборудования».

Такой запрос точнее, чем «сделай практичнее», потому что слово «практичнее» заменено наблюдаемыми признаками: доступное время, деление по приоритету, длительность и запрет на лишние покупки.

Один материал — пять полезных форм

Формат ответа следует выбирать не по привычке, а по следующему действию. Одни и те же сведения можно превратить в список для быстрого выполнения, таблицу для сравнения, письмо для передачи, план для движения по срокам

или набор вопросов для закрытия пробелов.

Возьмём бытовую ситуацию с подготовкой ремонта санузла. Исходные данные таковы: бюджет ограничен, срок окончания зафиксирован, нужно проверить сантехнические работы, плитку и электрику, а смета подрядчика не объясняет, входит ли вывоз строительного мусора.

Если нужен список, запрос должен просить последовательность действий:

«Составь список из восьми проверок перед началом ремонта. Расположи их в порядке зависимости: что нужно выяснить до закупки материалов, что — до начала работ, а что — перед приёмкой. Не включай декоративные советы».

Ценность списка — в быстром исполнении. Его можно открыть в телефоне и отмечать пункты по ходу подготовки.

Если нужно сравнить смету, полезнее таблица:

«Представь данные в таблице: работа, что входит в стоимость, что может потребовать отдельной оплаты, какой вопрос задать до согласования. Не делай вывод, что услуга включена, если в исходных данных этого нет».

Ценность таблицы — в обнаружении пропусков. Она заставляет разделить обещание, цену и неизвестную часть.

Если нужно получить разъяснение от подрядчика, понадобится текст для конкретного адресата:

«Подготовь короткое сообщение подрядчику в нейтральном тоне. Попроси письменно уточнить, входит ли вывоз мусора, какие материалы закупаются отдельно и как фикси-

руется изменение стоимости. Не используй обвинения и не ссылайся на несуществующие договорённости».

Ценность такого формата — в готовности к отправке и ясности вопросов.

Если нужно распределить работу по срокам, нужен план:

«Составь план на четыре недели. Для каждой недели укажи результат, зависимые задачи и контрольную точку. Если срок зависит от неизвестного условия, обозначь это отдельно».

Ценность плана — в последовательности и раннем обнаружении задержек.

Если решение пока нельзя принять, полезнее набор вопросов:

«Составь десять вопросов перед согласованием ремонта. Включи только вопросы, ответы на которые меняют бюджет, срок, порядок работ или ответственность сторон. Раздели их на материалы, работы, оплату и приёмку».

Ценность вопросов — в том, что они превращают смутное сомнение в проверку.

Это короткое упражнение можно выполнить с любой своей задачей. Возьмите один набор исходных данных и попросите нейросеть представить его сначала списком, потом таблицей, затем планом и набором вопросов. Сравните не качество языка, а практическую ценность каждой формы. После этого выберите ту, которая ближе всего к следующему дей-

ствию.

Когда нужны уточнения

Нейросеть может начать работу с вопросов, но бесконечное уточнение быстро превращает задачу в анкету. Есть простой критерий: вопрос нужен, если ответ на него способен изменить направление, приоритет, адресата или ограничения результата.

Если вопрос меняет только мелкую деталь, можно сделать рабочее допущение и явно его обозначить. Например: «Предполагаю, что текст предназначен для внутреннего использования и его прочитают специалисты без юридической подготовки». Если предположение окажется неверным, его легко исправить в следующей итерации.

Если вопрос касается существенного риска, лучше остановиться и запросить данные. Это относится к суммам, срокам, безопасности, юридическим последствиям, персональным данным и решениям, которые трудно отменить. В таких случаях нейросеть может помочь составить список проверок, но не должна молча заполнять пробелы.

Хорошая формула выглядит так:

«Если данных достаточно, подготовь предварительный вариант. Если нет, укажи, какие два или три факта сильнее всего изменяют результат. Не задавай вопросы, ответ на которые не повлияет на решение».

Так сохраняется движение. Нейросеть не прячет незнание за уверенностью, но и не перекладывает всю работу обратно

на пользователя.

Упражнение на десять минут

Выберите задачу, которую всё равно собирались выполнить сегодня: составить план звонков, разобрать заметки после встречи, подготовить список покупок, объяснить коллеге порядок действий или сравнить два варианта.

Сначала запишите исходную просьбу одним предложением. Например: «Помоги подготовить план на неделю».

Затем добавьте к ней семь полей.

Контекст: что уже известно и какие ресурсы есть.

Задача: что именно нужно сделать с материалом.

Цель: какое решение или действие должен поддержать ответ.

Адресат: кто будет читать или выполнять результат.

Формат: список, таблица, письмо, план или вопросы.

Ограничения: срок, объём, тон, доступное время, запреты и исходные данные.

Пример: одна строка, пункт или фрагмент, который показывает нужный уровень подробности.

После получения ответа не переписывайте весь запрос сразу. Найдите один сильный элемент и два слабых места. Затем попросите переделать только их. Например:

«Структура подходит. Не хватает приоритетов и оценки времени. Переделай план так, чтобы каждый пункт занимал не более тридцати минут, а обязательные действия были отделены от необязательных. Если длительность нельзя опре-

делить, укажи допущение».

Через несколько таких итераций становится видно, какие поля вы обычно пропускаете. Кто-то почти всегда забывает адресата, поэтому получает неподходящий тон. Кто-то не задаёт ограничение по объёму и потом вручную сокращает длинный текст. Кто-то указывает задачу, но не цель, поэтому получает красивый обзор вместо решения.

Разговор с нейросетью не обязан быть длинным. Его качество определяется тем, насколько быстро вы замечаете разрыв между полученным ответом и нужным результатом. Контекст, цель, адресат, формат, ограничения и пример превращают этот разрыв в набор регулируемых параметров. А точная переделка избавляет от раздражения: вместо общего «не то» появляется конкретное условие, которое можно проверить.

Следующий шаг — применить этот каркас к текстам, которые должны не только содержать правильную мысль, но и звучать естественно для конкретного получателя. Поэтому дальше речь пойдёт о письмах, сообщениях и документах без канцелярита: там особенно заметно, как адресат, цель и пример меняют каждую фразу.

Письма, сообщения и документы без канцелярита

В 9:12 Анна открывает рабочий чат и видит сообщение клиента:

«Анна, добрый день. Мы опять не получили исправленную версию спецификации. На встрече 14 мая вы сказали, что после согласования она будет готова за два рабочих дня, а сегодня уже 21-е. Из-за задержки мы не можем передать данные подрядчику, он ждёт до конца недели. Пожалуйста, подтвердите сегодня, когда будет финальный файл и кто с вашей стороны отвечает за доведение проекта до результата. Если срок снова сдвигается, нам придётся пересматривать график и бюджет. Надеюсь, на этот раз вопрос не останется без внимания».

Анна читает сообщение дважды. Сначала ей хочется немедленно оправдаться: написать, что она передавала задачу коллегам, что финальная версия почти готова и что клиент немного преувеличивает. Но при втором прочтении она замечает другое: в одном абзаце смешаны претензия, ссылка на договорённость, просьба, возможные последствия и ожидание конкретного ответа.

Нейросеть может быстро предложить формулировки, но не способна установить, что именно было обещано на встре-

че, какой срок действительно подтверждён и кто вправе его называть. Анна уже умеет задавать инструменту цель, определять адресата и обозначать ограничения. Теперь ей предстоит применить эти навыки не к абстрактному примеру, а к письму, от которого зависят график проекта, отношения с клиентом и несколько часов работы команды.

Письмо, которое нельзя читать по диагонали

Деловой текст редко бывает просто текстом. В нём одновременно присутствуют сведения, действия, ожидания, эмоции и риски. Если сразу попросить нейросеть «ответить вежливо», она начнёт достраивать пробелы по образцу похожих писем. Там, где человек написал «ждём до конца недели», может появиться точная дата. Возможный вариант превратится в «мы согласовали». А там, где нужно уточнить ответственного, внезапно появится назначенный исполнитель.

Поэтому Анна не начинает с ответа клиенту. Сначала она проходит материал в пять этапов:

1. Извлечь факты, просьбы и скрытые вопросы.
2. Определить цель, адресата и регистр текста.
3. Сжать материал без потери смысла и степени уверенности.
4. Превратить заметки в подходящую структуру.

5. Проверить даты, числа, имена, сроки, обязательства и безопасность данных.

Это не пять кнопок, которые нужно нажать в каком-либо сервисе, а порядок мышления. Нейросеть может помогать на каждом этапе, но переходить к следующему стоит только после проверки предыдущего.

Первый проход: отделить сказанное от того, что требуется

Анна сохраняет исходное сообщение в отдельную заметку и разбирает его на четыре слоя.

Заявленные сведения. Клиент сообщает, что не получил исправленную версию спецификации. Он ссылается на встречу 14 мая и утверждает, что тогда обсуждался срок в два рабочих дня. Кроме того, клиент сообщает: из-за задержки он не может передать данные подрядчику, который ждёт их до конца недели.

Просьбы. Клиент хочет получить сегодня подтверждённый срок передачи файла и понять, кто со стороны компании отвечает за доведение вопроса до результата.

Возможные скрытые вопросы. Действительно ли файл потерян или работа ещё продолжается? Есть ли у компании план, а не только объяснение задержки? Можно ли передать хотя бы промежуточную версию? Кто будет сообщать статус дальше? Нужно ли клиенту уже предупреждать своего подрядчика о переносе?

Эмоциональный слой и риск. Слово «опять» говорит о на-

копившемся раздражении. Упоминание графика и бюджета не доказывает, что бюджет уже пересмотрен, а предупреждает о возможном последствии. Фраза «на этот раз вопрос не останется без внимания» показывает: клиент ждёт не общего успокоения, а заметного изменения в работе.

Такое разделение защищает от двух ошибок. Первая — отреагировать только на эмоцию: «Приносим извинения за неудобства». Вторая — начать спорить с формулировкой клиента, хотя спорный факт ещё не проверен: «Мы ничего не обещали». Оба ответа способны усилить конфликт.

Если Анна просит нейросеть помочь с разбором, её запрос может выглядеть так:

«Разбери обезличенное сообщение на четыре блока: 1) сведения, которые отправитель сообщает как факты; 2) явные просьбы; 3) вопросы, на которые он, вероятно, хочет получить ответ; 4) эмоциональные формулировки и возможные риски. Не отвечай отправителю, не делай вывод о виновной стороне и не превращай предположения в подтверждённые факты. Если утверждение требует проверки, пометь его как “со слов отправителя”».

Последняя оговорка имеет практическое значение. Формулировка «клиент сообщает, что срок был обещан» сохраняет неопределённость. Формулировка «мы обещали срок» уже создаёт новый факт.

Анна открывает заметки со встречи. Там записано: «Проверить два пункта в спецификации, после чего оценить воз-

возможность передачи. Клиенту нужен файл для подрячка. Конкретную дату отправки не утверждали». В другой записи есть фраза: «Вернуться к клиенту с прогнозом после технической проверки».

Теперь картина выглядит иначе, чем в письме клиента. Клиент запомнил разговор как обещание двух рабочих дней. Внутренние заметки подтверждают лишь условие: сначала нужно провести проверку, затем оценить срок. Это не означает, что клиент неправ или что команда свободна от ответственности. Но ответ должен опираться на проверенные сведения, а не на то, какая версия звучит убедительнее.

Полезная привычка — помечать каждую фразу одним из трёх статусов: «подтверждено», «со слов отправителя», «нужно уточнить». Такой черновой статус можно поручить нейросети, но окончательно сверять его всё равно придётся человеку.

Второй проход: один смысл — три адресата

Один и тот же набор сведений нельзя отправлять всем одним и тем же текстом. Клиенту нужен спокойный ответ и понятный следующий шаг. Коллеге — задача, которую можно выполнить без догадок. Руководителю — картина ситуации, риск и решение, которое от него требуется.

Если написать клиенту языком внутренней переписки, он увидит чужие детали и почувствует, что его проблема просто передаётся между сотрудниками. Если отправить руководителю эмоциональный пересказ письма, ему придётся самому

отделять факты от оценок. Если сказать коллеге только «разберись, пожалуйста», задача останется расплывчатой.

Анна сначала связывается с Павлом, который отвечает за техническую часть проекта.

— Клиент пишет, что мы обещали файл через два рабочих дня. Что у нас подтверждено? — спрашивает она.

— Подтверждено, что осталось проверить два пункта. Дату передачи на встрече не фиксировали. Я смогу дать статус к полудню, — отвечает Павел.

— Хорошо. Мне нужны три вещи: что готово, что блокирует передачу и какой срок реален. Если срок пока нельзя назвать, так и напиши.

После этого Анна готовит три отдельных черновика.

Ответ клиенту

Цель такого письма — не доказать правоту компании, а вернуть ситуации управляемость. В нём нужно признать последствия для клиента, назвать проверенные сведения и обозначить ближайший шаг. Обещать можно только то, что Анна или команда действительно способны выполнить.

Черновик может выглядеть так:

«Добрый день, [ИМЯ КЛИЕНТА].

Понимаю, что отсутствие файла влияет на передачу материалов вашему подрядчику. Сейчас в спецификации остаются два пункта, которые команда ещё проверяет; подтверждённая дата передачи пока не определена. Я координирую этот вопрос, Павел проверяет техническую часть.

Сегодня до [ВРЕМЯ] я вернусь к вам с точным статусом и сроком, согласованным с командой. Не хочу называть дату наугад и создавать для вас ещё одну неопределённость. Если у подрядчика есть крайний срок, сообщите его, пожалуйста: это поможет нам оценить варианты действий».

Здесь обещание касается только действия Анны — вернуться с подтверждённым статусом до определённого времени. Если она ещё не уверена, что успеет, срок лучше убрать: «После получения статуса я вернусь к вам с подтверждённым планом». Текст станет менее удобным, но останется честным.

Ответ коллеге

Коллеге не нужно пересказывать всю историю конфликта. Ему требуется ясная задача с понятным результатом и сроком:

«Павел, проверь, пожалуйста, статус спецификации [НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА]. Нужен ответ до 12:00 по трём пунктам: что уже готово, какие пункты остаются, можно ли подтвердить передачу до [ДАТА/ВРЕМЯ]. Если срок пока не подтверждается, напиши это прямо и укажи, что блокирует решение. Я не буду называть клиенту дату до твоей проверки».

В этом сообщении есть действие, объект, формат ответа и причина срочности. Фраза «если срок пока не подтверждается» тоже важна: она разрешает сообщить плохую новость, не маскируя её под уверенный прогноз.

Ответ руководителю

Марине нужно быстро оценить последствия и выбрать направление. Ей не нужен весь эмоциональный фон письма:

«Марина, коротко по проекту [НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА]. Клиент сообщает, что не получил исправленную спецификацию и связывает задержку со сроком в два рабочих дня, который, по его словам, обсуждался на встрече. В наших заметках точная дата передачи не зафиксирована; нужно проверить ещё два пункта. Риск в том, что клиент не передаст данные подрядчику и может пересмотреть свой график и бюджет.

Варианты: дождаться технической проверки и назвать одну подтверждённую дату либо передать промежуточный файл с явной пометкой о незавершённых пунктах. Второй вариант быстрее, но промежуточную версию могут принять за финальную. Предлагаю не отправлять её без отдельного согласования. От вас нужно решение: допустима ли такая передача, если финальный срок снова не подтвердится».

Три текста основаны на одном источнике, но выполняют разные задачи. Клиенту они снижают неопределённость. Коллеге помогают совершить действие. Руководителю показывают последствия и точку принятия решения. Разница в регистре возникает не из набора вежливых слов, а из разной цены ошибки для адресата.

Если нужно поручить нейросети подготовить такие вари-

анты, лучше разделить запросы или хотя бы чётко обозначить границы блоков:

«Подготовь три самостоятельных черновика на основе только проверенных сведений. Первый адресат — клиент, цель — спокойно сообщить статус и ближайший шаг. Второй — коллега, цель — запросить конкретную проверку. Третий — руководитель, цель — кратко описать факт, риск, варианты и требуемое решение. Не добавляй сроков, имён ответственных и договорённостей, которых нет в исходных данных. Всё неподтверждённое обозначай как требующее проверки».

Третий проход: сжать, не обрезать

Сжатие текста — не удаление половины слов ради краткости. Хорошая сводка сохраняет всё, что нужно для действия или решения: кто действует, что произошло, что подтверждено, что остаётся неясным, каков следующий шаг, кто его выполняет и к какому сроку.

Анна достаёт ещё одну заметку после встречи. Она написана наспех:

«Обсудили спецификацию. Клиенту нужно передать данные подрядчику. Клиент спрашивал, успеем ли до конца месяца. Павел сказал, что сначала проверит доступы и два спорных пункта. Анна обещала вернуться с информацией. Потом ещё говорили про бюджет и график, но конкретики не было. В чате подрядчик написал, что ждёт. Похоже, если не успеем, клиенту придётся менять план».

В этой записи есть полезные сведения, но они спрятаны среди неуверенных слов и повторов. Сжатый вариант для рабочей сводки:

«Клиент ждёт спецификацию, чтобы передать её подрядчику. Перед оценкой срока нужно проверить доступы и два спорных пункта файла. Дата передачи не утверждена. Риск — сдвиг графика клиента; следующий шаг — получить технический статус и сообщить подтверждённый срок».

Из текста исчезли «похоже», повторное упоминание чата и подробности разговора, которые не меняют дальнейших действий. Но сохранились три критические границы: срок не утверждён, риск пока предполагаемый, следующий шаг ещё не выполнен.

Для разных задач нужны разные степени сжатия.

Для сообщения в рабочем чате достаточно одной строки: «Проверяем два пункта спецификации, срок пока не подтверждён; Павел даст статус до 12:00».

Для руководителя лучше использовать три коротких блока: «Ситуация. Риск. Нужное решение».

Для протокола нужна более подробная запись с участниками, решениями, действиями и открытыми вопросами.

Плохое сжатие выглядит так: «Согласовали передачу спецификации после проверки, срок — два рабочих дня». В нём исчезло слово «оценить», а обсуждение превратилось в договорённость. Именно такие потери смысла особенно опасны: короткая фраза выглядит аккуратно, но создаёт обяза-

тельство, которого не было.

Четвёртый проход: превратить заметки в структуру

Нейросеть хорошо помогает превратить рыхлые заметки в каркас документа. Но сначала нужно понять, что это за документ.

Отчёт отвечает на вопросы: что произошло, каков текущий статус и какие последствия возможны.

Протокол фиксирует, кто присутствовал, о чём договорились, какие действия назначены и что осталось открытым.

Сводка для руководителя помогает быстро принять решение.

Не стоит смешивать всё это в один универсальный файл. Протокол, перегруженный рассуждениями, трудно использовать как список задач. Отчёт без исполнителей и сроков превращается в описание ситуации, которое ничего не меняет.

Для записи по встрече Анна использует такую структуру:

Тема и дата встречи.

Участники.

Подтверждённые решения.

Действия: что сделать, кто выполняет, к какому сроку.

Открытые вопросы.

Риски и зависимости.

В её случае запись может выглядеть так:

«Тема: статус спецификации для передачи подрядчику.

Подтверждено: в файле остаются два пункта для технической проверки. Клиенту нужен финальный документ для следующего этапа работ.

Не подтверждено: точная дата передачи; наличие договорённости о сроке в два рабочих дня.

Действие: Павел проверит два пункта и сообщит технический статус до 12:00 [ДАТА]. Анна после этого направит клиенту подтверждённый план.

Открытый вопрос: допустима ли передача промежуточного файла, если финальный срок не будет подтверждён.

Риск: перенос может повлиять на график и бюджет клиента».

В этой записи нет фразы «Павел передаст файл», потому что Павел отвечает за проверку, а не обязательно за всю передачу. Нет и даты, если она не утверждена. Слово «подтверждено» используется только там, где есть источник.

Если нейросеть предлагает структуру отчёта, ей можно дать такое ограничение:

«Преврати заметки в краткий протокол. Раздели подтверждённые решения, предложения, действия и открытые вопросы. Для каждого действия укажи исполнителя и срок только при наличии этих данных. Если исполнитель или срок не названы, напиши “не назначен” или “не определён”. Не выводите их из контекста».

Такой запрос полезнее, чем просьба «сделай красивый протокол». Красивый документ без статуса договорённостей

способен запутать команду сильнее, чем неотредактированные заметки.

Пятый проход: проверить то, за что отвечаешь

В 11:40 Анна получает от нейросети первый вариант ответа клиенту. Он звучит спокойно и профессионально:

«Добрый день. Мы понимаем ситуацию и подтверждаем, что направим финальную версию спецификации 23 мая. Павел завершит проверку 22 мая, после чего файл будет передан подрядчику. Приносим извинения за задержку».

Анна останавливается на второй строке. Ни 22, ни 23 мая в исходных материалах не указано. Клиент написал лишь, что подрядчик ждёт до конца недели. Внутренние заметки говорят о проверке двух пунктов и обещании вернуться с информацией. Павел не подтверждал, что завершит работу 22 мая. Нейросеть превратила ожидание клиента в точную дату, осторожный план — в обещание, а техническую проверку — в полную ответственность за передачу.

Это не злонамеренная ошибка. Нейросеть подбирает наиболее вероятное продолжение текста. Запрос «ответьте так, чтобы снять напряжение» подталкивает её к уверенной формулировке с конкретным сроком. Для читателя такая фраза звучит убедительно именно потому, что в ней есть дата. Но убедительность не заменяет источник.

Анна убирает неподтверждённый срок и оставляет только то, что действительно можно обещать:

«Понимаю, что задержка влияет на передачу материалов подрядчику. Сейчас команда проверяет два пункта спецификации. До [ВРЕМЯ] [ДАТА] я вернусь к вам с подтверждённым сроком передачи и статусом оставшихся работ. Павел проводит техническую проверку, а я координирую дальнейшие действия и связь с вами».

После этого Павел действительно присылает статус. Команда подтверждает, что файл можно передать до 16:00. Только теперь Анна подставляет точную дату, проверяет календарь и отправляет клиенту финальный текст.

Перед отправкой она проходит короткий ручной контроль.

Дата. Откуда она взялась: из письма, протокола, календаря или появилась в черновике? Это рабочий или календарный день? Не перепутаны ли дата встречи и дата передачи?

Числа. Сверены ли сумма, количество пунктов, номер версии и проценты? Не изменился ли знак или разряд при пересказе?

Имена и роли. Правильно ли написаны имена? Тот ли человек назван исполнителем? Не превратилась ли просьба к коллеге в формальное назначение?

Статус. Действие уже выполнено, идёт проверка или только запланировано? «Обсудили» не равно «согласовали», а «планируем» не равно «подтверждаем».

Сроки и обязательства. Кто именно обещает выполнить действие? Есть ли у него полномочия и ресурс? Не появи-

лись ли слова «гарантируем», «обязательно направим», «закроем до» без основания?

Причины и последствия. Является ли причина установленным фактом или объяснением одной стороны? Уже наступило последствие или его только ожидают?

Безопасность. Можно ли передавать этот текст в выбранный сервис? Удалены ли персональные и коммерчески чувствительные сведения?

Последнее чтение нужно делать не на уровне «звучит ли письмо хорошо», а на уровне «за что меня могут спросить после отправки». Это меняет фокус. Фраза может быть гладкой, короткой и убедительной, но содержать обязательство, которое никто не принимал.

Сигналы канцелярита и резкости

Канцелярит — не просто длинные слова. Это формулировки, которые прячут действие, исполнителя или смысл за абстрактными существительными и пассивными оборотами.

Сигнал: «В целях осуществления проверки необходимо произвести предоставление данных».

Рабочий вариант: «Чтобы проверить документ, пришлите данные».

Сигнал: «В настоящий момент отсутствует возможность осуществления передачи».

Рабочий вариант: «Сейчас мы не можем передать файл».

Сигнал: «Вами не была предоставлена информация, необходимая для продолжения работ».

Рабочий вариант: «Мы пока не получили информацию, без которой не можем перейти к следующему шагу».

Сигнал: «Вопрос находится на рассмотрении».

Рабочий вариант: «Мы проверяем вопрос и сообщим результат до [ДАТА/ВРЕМЯ]». Если срок неизвестен, лучше написать: «Мы проверяем вопрос; срок ответа пока не подтверждён».

Сигнал: «В связи с вышеизложенным просим осуществить направление документов».

Рабочий вариант: «Пожалуйста, пришлите документы».

При редактировании нужно убрать не только тяжёлые слова, но и неясность. «Срочно предоставьте» звучит требовательно, однако не объясняет, что именно нужно сделать. «Пришлите расчёт до 15:00, иначе проверка перенесётся на следующий рабочий день» даёт и действие, и последствие.

Слишком резкие формулировки тоже стоит разбирать по частям. Обычно в них есть факт, оценка и обвинение. Факт можно оставить, а оценку и нападение убрать.

«Вы опять не прислали нужный файл» можно заменить на «Мы снова не получили файл в нужном формате». Если повтор действительно важен, его не нужно скрывать: «Это второй случай, когда файл приходит без листа с расчётами». Такая фраза точнее, чем обвинение.

«Это ваша ошибка» — «В документе есть расхождение между суммой в таблице и суммой в приложении».

«Вы сорвали срок» — «По согласованному графику файл

должен был поступить [ДАТА], но пока его нет». Если речь идёт о договорной претензии или другом юридически значимом уведомлении, такой текст должен проверить ответственный сотрудник. Нейросеть может предложить нейтральную редактуру, но не определяет правовые последствия формулировки.

«Сделайте нормально» — «Пожалуйста, замените версию файла и проверьте два пункта: [ПУНКТ 1] и [ПУНКТ 2]».

Убирать нужно не твёрдость, а лишнее нападение. Если действие невозможно без документа, это следует сказать прямо. Вежливость не должна превращать рабочее ограничение в туманное пожелание.

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.