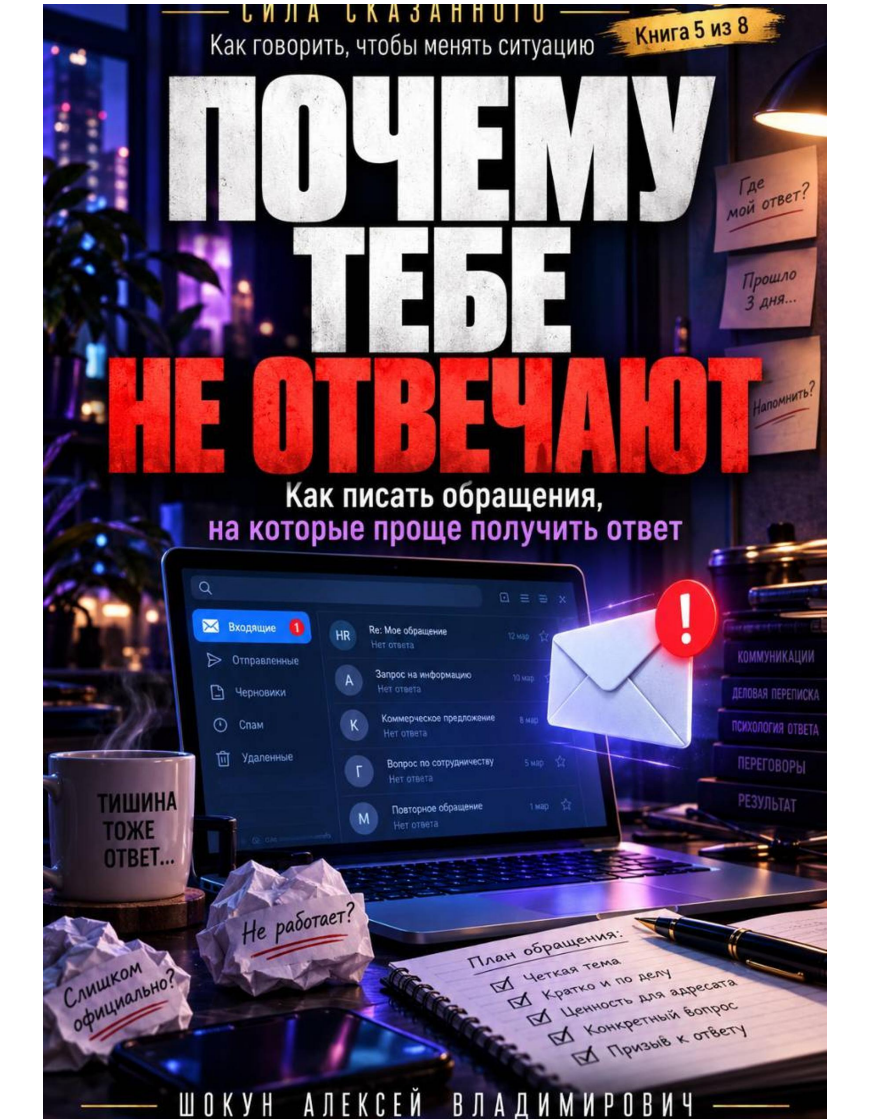
СИЛА СКАЗАННОГО

Как говорить, чтобы менять ситуацию

Книга 5 из 8

ПОЧЕМУ ТЕБЕ НЕ ОТВЕЧАЮТ

Как писать обращения, на которые проще получить ответ



ШОКУН АЛЕКСЕЙ ВЛАДИМИРОВИЧ

Шокун Алексей

ПОЧЕМУ ТЕБЕ НЕ ОТВЕЧАЮТ. Как писать обращения, на которые проще получить ответ

https://litres.ru/74717308
SelfPub; 2026

Аннотация

Ты отправил письмо. Потом ещё одно. Проверяешь входящие, ждёшь, раздражаешься — и уже готов написать всё, что думаешь. Но ответа по-прежнему нет.

Молчание организации не всегда можно преодолеть настойчивостью. Зато можно сделать своё обращение таким, чтобы адресату было ясно: что произошло, чего ты просишь и какой ответ тебе нужен.

Эта книга поможет превращать эмоциональные жалобы в понятные запросы.

Ты узнаешь, как собрать факты, сформулировать требование, приложить документы, корректно напомнить о себе и выбрать следующий шаг. Внутри — примеры писем, рабочие конструкции и алгоритмы для обращений в сервисы, учреждения и компании.

Книга не обещает согласия или победы в каждом споре. Она учит не терять собственный голос в ожидании ответа.

При подготовке книги использовались цифровые инструменты, в том числе на основе языковых моделей.

Содержание

Глава 1. Письмо ушло в тишину 7
Глава 2. Куда пропадает обращение 18
Конец ознакомительного фрагмента. 19

Шокун Алексей ПОЧЕМУ ТЕБЕ НЕ ОТВЕЧАЮТ. Как писать обращения, на которые проще получить ответ

Серия «Сила Сказанного».
Книга 5 из 8.
Шокун Алексей Владимирович

Дисклеймер

Книга посвящена составлению обращений, запросов и напоминаний организациям и частным лицам. Она предлагает способы сделать переписку понятнее и последовательнее, но не является юридической консультацией и не заменяет официальные правила подачи обращений.

Сроки рассмотрения, обязательные реквизиты, порядок обжалования и права заявителя различаются в зависимости от адресата, вида обращения и действующих норм. Для вопросов с правовыми последствиями следует сверяться с актуальными требованиями и при необходимости обращаться к квалифицированному юристу.

Название книги не следует понимать как обещание отве-

та: отправка сообщения, повторное обращение или выбранная формулировка сами по себе не гарантируют реакции, удовлетворения просьбы либо решения спора.

Глава 1. Письмо ушло в тишину

Отправленное письмо создаёт ложное чувство сделанного дела. Вкладка закрыта, и кажется, что дело сдвинулось. Прошёл день, потом неделя. Ты заглянул в отправленные, проверил, дошло ли, полистал папку, где обычно появлялись ответы, и не нашёл ничего. Ни отказа, ни встречного вопроса, ни короткого «получили, разбираемся». Только дата отправки и твоё собственное имя в конце текста.

Потом тишина обросла объяснением. Тебя не читают, тебе не хотят отвечать, ты для них никто. Объяснение удобное: оно снимает с тебя работу. Если виноват чужой равнодушный порядок вещей, делать нечего, остаётся злиться и пересказывать эту историю знакомым. Проблема в том, что с такой версией ты приходишь к следующему обращению тем же человеком, с тем же письмом и с той же тишиной в ответ.

У тишины есть устройство, и оно одинаковое для всех, кто пишет в сервис, в банк, в управляющую организацию или в ведомство. Письмо проходит путь, на каждом шаге его оценивают по признакам, и часть признаков зависит от тебя. Поэтому начнём с простой инвентаризации: сколько у тебя сейчас висит обращений, на которые не ответили, и что именно ты в них просил. Этот список объяснит про тебя больше, чем любые рассуждения о чужой невнимательности.

Прежде чем разбирать механику, посмотрим, как выгля-

дит тишина со стороны того, кто её получил. Ты помнишь своё состояние после, а текст письма уже стёрся. Ощущение, что тебя обошли молча, как обходят человека, с которым не хотят связываться. Отсюда и берётся вывод про «я никто»: молчание не даёт никакой информации, и человек сам подставляет в пустоту самое болезненное объяснение.

Но у молчания есть более скучные причины, и почти все они лежат в самом письме. Первая: письмо написано как рассказ о несправедливости, а не как задача. В нём есть предыстория, эмоция, оценка людей и обстоятельств, а строки «что произошло такого-то числа» и «что с этим сделать» в нём нет. Вторая: в письме нет вопроса, на который можно ответить одним действием.

Есть просьба «разберитесь», а разобраться можно по-разному, и любое действие здесь будет неполным, значит, безопаснее не делать никакого. Третья: письмо адресовано организации целиком. Оно начинается с «здравствуйте» и заканчивается подписью, а внутри нет ни одной роли, у которой есть полномочия решать. Четвёртая: в письме нет срока и нет твоего следующего шага.

Если у ответа нет даты, у него нет и силы: обращение можно положить в папку «в работе» и вернуться к нему тогда, когда дойдут руки, то есть никогда. Пятая: письмо нечем проверить. К нему не приложено подтверждение, и человек на другом конце не может восстановить факты по документу и потому не может принять решение.

Это одна проблема с пятью проявлениями: письмо не опознаётся как дело. Представь стол, на который за день ложится сотня текстов. Половина из них про чувства, треть — просьбы «примите меры», остальное — письма с номерами, датами и конкретным требованием. В работу идут последние, потому что с ними понятно, что делать. Не потому, что они вежливее. Просто у них есть вход и выход.

И ещё одно наблюдение, которое снимает часть вины с обеих сторон. Человек, который читает обращения, почти никогда не решает твою судьбу. Он выполняет функцию: разложить поступившее по признакам и передать дальше. У него на это есть несколько минут, и в эти минуты он ищет опору: кто просит, о чём, на каком основании, что делать. Если опоры нет, текст уходит в категорию, где его никто не обязан разбирать. Это не жестокость и не заговор, это устройство работы с потоком. Знание такого устройства полезнее любой обиды, потому что его можно использовать.

Здесь придётся разобраться с одним мифом, который дорого стоит. Он звучит так: молчат, потому что я недостаточно настойчив, значит, надо писать громче, чаще и жёстче. Настойчивость в этой книге будет, но у неё другая природа. Громкость не создаёт признаков. Письмо, в котором прибавилось эмоции и не прибавилось фактов, остаётся таким же неопознанным, только теперь его ещё и неприятно читать. А сил на него уходит больше, чем на спокойное.

Второй миф: ответ приходит тем, кто умеет ругаться. Ино-

гда кажется, что скандал работает, потому что после скандала человек получает реакцию. Но реакция — ещё не ответ. Реакция может быть отпиской, обещанием «разобраться» и тишиной через неделю. Ответ — это сообщение, в котором сказано, что сделано, что не сделано и почему. Его получают те, кому есть что ответить по существу.

Третий миф самый личный: молчание — оценка меня. С ним надо расстаться раньше, чем со всеми остальными, потому что он мешает работать. Ты не можешь управлять тем, как чужой человек относится к твоему письму. Ты можешь управлять тем, какие признаки в письме есть. Это разное, и второе доступно каждому, у кого есть полчаса и черновик.

Полезно развести ещё две вещи, которые обычно сливаются в одну. Ответ и решение — не одно и то же. Ответ говорит, что с твоим обращением происходит: приняли, передали, отказали, просят уточнить. Решение меняет положение дел: деньги вернулись, услуга оказана, срок назван. Книга обещает первое и не обещает второго. Звучит скромно, но именно ответ — то, из чего можно строить следующий шаг. Пока нет ответа, ты не знаешь, с чем имеешь дело: с ошибкой, с отказом или с потерей письма. Тишина не различает эти три вещи, и потому так выматывает.

Есть ещё одна вещь, которую стоит назвать до всякой практики. Молчание почти всегда воспринимается как отказ, хотя отказом не является. Отказ — это сообщение, и в нём есть содержание: тебе объяснили, что сделать нельзя и

на каком основании. Молчание содержания не имеет вовсе. Оно может означать потерю письма, ошибку в адресе, очередь, отпуск, смену исполнителя, решение «подождать, пока само решится». Пока ты считаешь тишину отказом, ты споришь с тем, чего не слышал.

Есть и бытовая причина, по которой люди бросают переписку на середине. Второе письмо требует больше смелости, чем первое. Первое пишется на подъёме, пока обида свежая; второе — когда уже ясно, что тебя не ждут, и надо снова предъявить себя человеку, который однажды не ответил. Здесь помогает простая мысль: ты пишешь не тому же человеку. Ты пишешь в тот же адрес, но разговор ведёт функция, а не лицо, и у функции нет памяти об твоей обиде.

Я помню своё первое письмо, на которое не ответили, почти дословно. Оно было длинным, честным и совершенно беспомощным: я объяснял, как всё вышло, почему для меня это важно, как я рассчитывал на другое. В нём не было ни одного номера, по которому меня можно найти, ни одной даты, ни одной фразы, которую можно выполнить. Я ждал ответа и придумывал, что скажу, когда мне напишут. Через месяц перечитал своё письмо глазами чужого человека и понял, что на него невозможно ответить: в нём не было вопроса, только состояние.

Следующее письмо я собирал иначе. Сверху — кто я и по какому поводу, дальше — что произошло, коротко, с датами. Потом — чем подтверждается, потом — что именно прошу

сделать и к какому числу. Ни одной строки о том, как я переживаю. Ответ пришёл быстрее, чем я был готов, и главным в нём было ощущение, что я наконец разговариваю с людьми, а не с закрытой дверью. С тех пор я считаю письмо собранным только тогда, когда могу ответить на вопрос «что с ним делать» за десять секунд.

Теперь приём, с которого начинается вся книга. Называется он «Реестр молчаний» и занимает один вечер. Смысл здесь деловой: увидеть свой почерк в обращениях, а не пожаловаться на судьбу в таблице. Почти всегда у человека одна и та же ошибка, повторённая пять раз.

Шаг первый. Возьми лист или пустой файл и выпиши все обращения, на которые не ответили или ответили не по делу, за последний год или два. Не редактируй, не сортируй по важности, просто выгружай из памяти: куда писал, когда примерно, о чём, чем закончилось. Скорее всего, строк будет больше, чем ты думал, и это уже полезно: тишина перестаёт быть фоном и становится списком.

Шаг второй. В каждой строке восстанови, что именно ты просил, одним предложением с глаголом. Вместо «хотел справедливости» или «чтобы они разобрались» нужно действие: вернуть, заменить, пересчитать, выдать документ, отменить начисление, дать письменный ответ о сроках. Если ты не можешь восстановить это по памяти и по своим отправленным, значит, в письме этого не было. Это и есть первый диагноз, и он касается текста; тебя как человека он не

оценивает.

Шаг третий. Отметь, был ли в письме срок. Простая дата, к которой ты ждёшь ответа, без угроз и «в противном случае». Поставь минус там, где срока не было. У большинства строк будет минус, и это объясняет большую часть тишины лучше любых теорий о равнодушии.

Шаг четвёртый. Отметь, чем подтверждалось то, о чём ты писал. Номер обращения, номер договора, дата покупки, чек, фотография, копия переписки. Если подтверждения не было, у отвечающего не было опоры. Без опоры решение не принимают: его нечем защитить, если оно окажется неверным.

Шаг пятый. Выбери одну строку, самую дорогую для тебя сейчас, и обведи её. Остальные не вычёркивай: они остаются в списке как закрытый инвентарь. Их не надо держать в голове и не надо героически доводить все сразу. Работа идёт по одному обращению: это условие качества, и никакой слабости здесь нет.

Пятый шаг важнее, чем кажется. Человек, у которого висит семь обращений, обычно не двигает ни одно: он открывает список, чувствует тяжесть и закрывает вкладку. Один выбранный пункт превращает тяжесть в задачу на вечер. Дальше в книге мы будем разбирать именно его, а остальные подождут в реестре, никуда не денутся.

Посмотрим, как это работает на двух обезличенных примерах. Первый — рабочий. Человек ждал возврата за услугу,

которую не получил. Первое письмо он писал в состоянии обиды: две страницы о том, как всё было, как он надеялся и как его подвели. Ответа не было три недели.

Второе письмо он собрал по шагам: одна строка о себе, три строки фактов с датами, подтверждение оплаты, одно требование — вернуть средства за неоказанную услугу, и дата, к которой ждёт ответа. Ответ пришёл в тот же день, и вместо возврата в нём был уточняющий вопрос: не хватало одной детали. Разница между первым и вторым письмом была не в настойчивости. В первом случае ему нечего было ответить, во втором — было что уточнить.

Второй пример ближе большинству читателей. Управляющая организация молчала по поводу протечки, которая шла второй месяц. Первое обращение заканчивалось словами «прошу разобраться и принять меры». Второе начиналось с адреса и даты первого обращения, дальше шли три факта: когда появилось, что уже делали, чем подтверждается, и одно требование — обследовать и дать письменный ответ о сроках устранения к такому-то числу. Ответ пришёл, и он был смешанным: по одной части согласились, по другой отказали, сославшись на границы своей ответственности. Это не победа. Но это ответ, с которым можно работать дальше, в отличие от тишины, в которой нельзя работать вообще.

Обрати внимание, что изменилось в обоих случаях. Не тон, не степень вежливости, не количество напоминаний.

Появились признаки, по которым письмо опознаётся как дело: кто просит, что произошло, чем подтверждается, что требуется, к какому числу. Пока их не было, письмо оставалось рассказом. Рассказ можно прочитать и не ответить.

И ещё важная деталь обоих примеров: никто ни на кого не давил. Не было ни угроз, ни намёков на публичный скандал, ни слов «я буду жаловаться». Была просьба, изложенная так, что на неё можно ответить «да», «нет» или «вот что мы можем». Поэтому ответ во втором случае пришёл спокойно. Там, где человек начинает с угрозы, он чаще получает защитную реакцию вместо решения: письмо переадресуют, попросят «предоставить дополнительные сведения», переведут в другую категорию. Всё это выглядит как движение и не является им.

Шаблоны, с которых можно начать. Они даны как скелеты, а не как готовый текст под копирку: подставь своё и убери всё, что к твоему случаю не относится.

Первая строка, по которой письмо опознают: «Пишу по обращению номер такой-то от такого-то числа по вопросу о том-то». Если номера ещё нет, работает другая: «Пишу о ситуации с таким-то, произошло такого-то числа, подтверждение прилагаю».

Строка требования: «Прошу до такого-то числа сделать то-то: вернуть, заменить, выдать, пересчитать, дать письменный ответ о сроках». Один глагол, одно действие, одна дата.

Строка о следующем шаге, без угрозы: «Если к этому чис-

лу ответа не будет, я обращусь на следующую ступень и приложу эту переписку». Здесь важно, что ты сообщаешь о своём действии, а не пугаешь чужим.

Строка для напоминания: «Напоминаю о своём обращении от такого-то числа, вопрос тот же, ответа пока нет. Подтверждаю, что жду ответа до такого-то числа».

Эти четыре строки покрывают больше половины случаев, когда кажется, что письмо «не читают». Их можно повторять почти без изменений в любой переписке: с сервисом, с банком, с управляющей организацией, с ведомством. Меняются роли и факты, конструкция остаётся.

Теперь честная часть, без которой книга была бы обещанием чуда. Часть обращений не заканчивается ответом никогда. Есть адресаты, у которых ответ не входит в их работу: они существуют, чтобы принимать сообщения, а не решать. Есть вопросы, на которые в принципе нельзя ответить «да»: то, что ты просишь, не входит в их полномочия. Есть люди, которые просто не отвечают, и никакая формулировка этого не изменит.

Реестр нужен не для того, чтобы выиграть все дела. Он нужен, чтобы вернуть себе управление: увидеть, где ты писал в пустоту, где просил невозможное, где письмо было неопознанным. Иногда после такого разбора человек обнаруживает, что половину списка можно просто закрыть: вопрос уже не актуален, ответ не нужен, силы дороже. Это тоже результат, и он честнее, чем годы тихого раздражения.

Ещё одна граница: эта книга не про право и не про то, как добиваться решений через инстанции. Там, где вопрос переходит в юридическую плоскость, нужен специалист, и это нормальная граница любого текста о переписке. Здесь речь о другом: о том, чтобы твоё обращение было устроено так, что на него можно ответить.

И последнее, что стоит сказать до задания. Если после нескольких недель тишины ты ловишь себя на том, что не можешь открыть почту, откладываешь отправку, прокручиваешь в голове один и тот же разговор и это держится месяцами, дело уже не в формулировках. Тогда разговор о письмах стоит отложить и поговорить со специалистом: приёмы из этой книги не заменяют такой помощи и не пытаются её изображать.

Задание на сегодня. Возьми лист или открой пустой файл и за двадцать минут выпиши все обращения, на которые не ответили, хотя бы пять строк. В каждой строке восстанови, что именно ты просил, одним глаголом. Обведи ту строку, которая беспокоит тебя сильнее всего. Больше сегодня ничего не делай: ты уже сделал главное — увидел, в чём именно дело: в устройстве обращения, и оно поддаётся разбору.

Глава 2. Куда пропадает обращение

В голове у отправителя письмо всегда лежит в чьём-то ящике и ждёт, когда человек дойдёт до него и прочитает целиком. Пока он не дошёл, ответа нет. Когда дойдёт — ответ появится. От этой картинки легко считать, что всё зависит от чьей-то добросовестности: дошёл раньше, прочитал внимательнее, сжалился быстрее.

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.