НЕ ПРОГИБАЙСЯ

ТЫ УБИЛ СДЕЛКУ

Сорванные переговоры:
верни диалог или вовремя поставь точку.



АЛЕКСЕЙ ВЛАДИМИРОВИЧ
ШОКУН

Шокун Алексей

Ты убил сделку. Сорванные переговоры: верни диалог или вовремя поставь точку.

https://litres.ru/74755712
SelfPub; 2026

Аннотация

Одно лишнее слово, резкий ответ, письмо на эмоциях — и сделка развалилась. Теперь ты либо хочешь немедленно всё исправить, либо доказать, что виноват другой. Оба порыва способны добить то, что ещё можно было спасти.

Эта книга покажет, что делать после сорванных переговоров. Ты разберёшь четыре причины срыва, первые 72 часа, короткое сообщение для возвращения в контакт и правила второй встречи. Научишься отделять потерю лица от реального конфликта интересов и понимать, когда диалог стоит восстановить, а когда пора закрыть тему. Не каждую сделку нужно реанимировать. Иногда сильный ход — вовремя поставить точку. При работе над книгой использовались интеллектуальные цифровые инструменты.

Содержание

Как читать эту книгу 6
Часть 1. Что происходит после срыва 8
Конец ознакомительного фрагмента. 13

Шокун Алексей
Ты убил сделку. Сорванные переговоры: верни диалог или вовремя поставь точку.

Серия «Не Прогибайся»
Шокун Алексей Владимирович

Книга описывает общие способы анализа сорванных деловых переговоров, возможного возобновления контакта и корректного завершения обсуждения. Восстановление доверия, отношений или сделки не гарантируется: другая сторона вправе не продолжать разговор, а некоторые конфликты не имеют приемлемого для всех решения.

Все приведённые истории составные и служат учебными примерами. Предлагаемый порядок действий, в том числе ориентир на первые 72 часа, не является обязательным универсальным сроком и должен соотноситься с конкретными обстоятельствами.

Если конфликт сопровождался угрозами, принуждением, травлей, преследованием или иным насилием, приоритетом является безопасность, а не восстановление контакта. При юридическом споре, претензиях и материальном ущербе обращайтесь к квалифицированному специалисту; при выра-

женном или длительном эмоциональном неблагополучии — за соответствующей профессиональной поддержкой. Не используйте книгу как основание возвращаться в заведомо небезопасные отношения.

Все истории составные, условия и суммы изменены, совпадения случайны. Книга про возвращение к разговору без обмана и давления; юридическую силу обязательств, сроков и отказов определяет договор и юрист, а не эта глава.

Как читать эту книгу

Сорванный разговор оставляет после себя странное состояние: предмет спора никуда не делся, а возможности обсуждать его больше нет. Люди расходятся, и каждый уносит свою версию произошедшего — обычно такую, в которой он был прав. Через день обе стороны уверены, что продолжать бессмысленно, хотя ни одна не сказала этого вслух.

Книга построена вокруг одной мысли: срыв почти никогда не происходит из-за предмета спора. Он происходит из-за формата, из-за потери лица, из-за накопленного раздражения или из-за настоящего конфликта интересов, который просто стал виден. От того, какая из четырёх причин сработала, зависит всё дальнейшее: возвращаться через два дня или через две недели, возвращаться вообще или закрывать тему.

Первая часть — постановка: что именно произошло и почему после срыва так трудно думать. Вторая — разбор: четыре причины и то, как их различить по фактам, а не по ощущениям. Третья — первые дни: протокол на семьдесят два часа, короткое сообщение, предложение формата, один вопрос. Четвёртая — возврат: как выглядит вторая встреча, что говорить про срыв, как договориться о правилах, чтобы он не повторился. Пятая — закрытие: когда возвращаться не надо, как закрыть тему и что сохранить после. Шестая — то,

что происходит дальше: повторный срыв, испорченная репутация, отношения, которые не восстановить. В конце — контексты: руководитель, клиент, партнёр, подрядчик, коллега.

Три правила действуют на протяжении всей книги. Первое: срыв — это событие, а не характеристика человека, и разбирать нужно событие; второе: возврат начинается с сообщения, в котором нет объяснений и нет требований; третье: закрытие — такое же решение, как возврат, и у него есть своя цена, которую лучше знать заранее.

Чего книга не обещает. Она не обещает, что получится вернуть каждый разговор: часть срывов восстановима, часть нет, и вторая часть не всегда означает вашу ошибку. Не обещает, что вторая встреча будет спокойной: обычно она тяжелее первой, потому что обе стороны помнят. И не обещает, что разбор пройдёт безболезненно: разбирать придётся и свою часть, а не только чужую.

Отдельно о границе. Книга не про давление в моменте — это отдельная тема, и она про то, как вести разговор, а не как выходить из него. Не про ультиматумы. Не про манипуляции. Не про командные конфликты как управленческую задачу. И не про психотерапию: если срыв был формой насилия, нужна не тактика, а защита.

Часть 1. Что происходит после срыва

Глава 1. Сцена: разговор, который сорвался

Дмитрий вёл совещание по срокам. Речь шла о переносе поставки на две недели — вопрос технический, решаемый за десять минут. На пятой минуте он повысил голос, на седьмой сказал фразу про «отношение к работе», на девятой начальник склада встал и вышел, бросив на ходу, что в таком тоне разговаривать не станет. Совещание закончилось, вопрос о переносе остался открытым.

Дмитрий вышел из кабинета с ощущением, что его подставили. Формально он был прав: склад задерживал поставку третью неделю, и внятных объяснений не было ни разу. По существу он проиграл: срок не сдвинулся, отношения испортились, а через два дня предстояла новая встреча с тем же человеком по другой теме, и оба уже знали, что она будет тяжёлой.

Это типичная картина. Срыв редко выглядит как скандал с хлопаньем дверьми. Чаще это одна резкая фраза, сказанная в момент, когда человек устал. Или молчание, которым отвечают на прямой вопрос. Или письмо, отправленное в раздражении в конце дня. Форма разная, механика одна: разговор перестаёт быть про дело и становится про то, кто прав.

В момент срыва меняется предмет. Пока обсуждали сроки, у сторон была общая задача — сдвинуть поставку так, чтобы никто не потерял денег. Как только прозвучала фраза про отношение к работе, задача исчезла. Появился вопрос статуса: кто здесь имеет право так говорить. На такой вопрос ответа не существует, поэтому разговор не может закончиться ничем, кроме выхода из комнаты.

Дальше включается то, что можно назвать инерцией правоты. Человек выходит из переговорной и в первые часы перебирает детали: что он сказал, что ему ответили, где именно собеседник был несправедлив. Мысль работает в одну сторону — на подтверждение собственной правоты, потому что альтернатива слишком дорога. Признать свою часть сразу после срыва почти невозможно физиологически: организм ещё в стрессе, а стресс не любит сложных картин.

Отсюда первое практическое следствие, которое стоит принять до всех остальных: в первые часы после срыва не решают ничего. Ни уйти, ни вернуться, ни написать длинное письмо, ни позвонить. Всё, что делается в этот период, делается из состояния, в котором человек плохо считает последствия и хорошо считает обиды.

Ольга, подрядчик по инженерным системам, однажды отправила клиенту письмо через сорок минут после того, как он накричал на встрече и вышел. Письмо было на две страницы, точное по фактам и совершенно разрушительное по тону. На следующий день она бы его не отправила. Через неде-

лю она извинялась за письмо, а не за срыв, — и это сместило весь разговор.

Сцена, таким образом, устроена одинаково почти всегда: мелкий предмет, быстрый переход на личности, выход из контакта, инерция правоты и желание немедленно что-то сделать. Дальше начинается работа, и первое, что нужно сделать, — не действовать. Не потому, что бездействие полезно само по себе, а потому, что любое действие в первые часы будет продолжением срыва, а не выходом из него.

Глава 2. Что чувствует человек после срыва

Состояние после срыва описывают по-разному, но набор ощущений почти одинаковый. Первое — возбуждение, которое не находит выхода: тело готово к драке, а драки не будет. Второе — чувство несправедливости, иногда очень острое, до звона в ушах. Третье — потребность немедленно восстановить правильную картину: объяснить, доказать, расставить точки.

За этим стоит простая физиология. Острый стресс сужает внимание: человек видит меньше вариантов, хуже прогнозирует последствия и сильнее реагирует на угрозу статусу. В таком состоянии он способен придумать три убедительных аргумента против собеседника и ни одного — за. Это не глупость и не злой умысел, это работа организма, который считает, что защищается.

Через несколько часов добавляется стыд. Он приходит не всегда и не у всех, но если приходит, то меняет картину: че-

ловек начинает видеть свою часть и хочет её немедленно загладить. Здесь появляется вторая крайность — желание извиниться, уступить, отдать больше, чем нужно, только чтобы вернуть нормальное отношение. Такое извинение почти всегда обходится дороже, чем сам срыв.

Между возбуждением и стыдом есть узкий промежуток, когда человек способен смотреть на произошедшее относительно ровно. Обычно это вторые сутки. Первые заняты эмоцией, третьи — уже последствиями: кто-то успел рассказать, кто-то сделал вывод, кто-то начал действовать сам. Поэтому протокол возврата в следующих главах рассчитан именно на первые семьдесят два часа: позже возвращаться можно, но цена выше.

Отдельно стоит сказать про рационализацию. Она приходит на смену стыду и выглядит как трезвый анализ: «он сам виноват», «я всё сделал правильно», «с ним невозможно работать». Внутри такой конструкции есть правда — обычно вторая сторона действительно вела себя не лучшим образом, — но есть и удобная слепота. Человек, остановившийся на рационализации, возвращается не для разговора, а для того, чтобы сообщить собеседнику приговор.

Артём, партнёр в небольшой компании, после сорванных переговоров о долях три дня писал в блокнот аргументы. К четвёртому дню у него было семнадцать пунктов, из которых шестнадцать описывали ошибки партнёра и один — его собственные, и тот был смягчён до «возможно, был резковат».

С этим списком он и пришёл на вторую встречу. Встреча закончилась быстрее первой.

Практический вывод из всего этого один и он не про силу воли. Состояние после срыва не лечится решением «взять себя в руки»: оно проходит по времени, а не по желанию. Задача первых суток — не принять важных решений и не отправить ни одного документа, который потом нельзя будет отозвать. Всё остальное можно сделать позже, и почти всегда позже полу

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.