Дмитрий Скуратович

Что ответить, когда на вас давят



21 приём,

чтобы не поддаваться манипуляциям и принимать собственные решения

Дмитрий Скуратович

Что ответить, когда на вас давят. 21 приём, чтобы не поддаваться манипуляциям и принимать собственные решения

https://litres.ru/74883442
SelfPub; 2026

Аннотация

«Я на тебя рассчитывала», «Все так делают», «Решать нужно сейчас» Знакомые фразы? После них вы соглашаетесь на то, чего не хотели, начинаете оправдываться или вступаете в ненужный спор. А подходящий ответ приходит в голову, когда разговор уже закончился.

Как не поддаваться давлению, отстаивать свои интересы и при этом сохранять отношения?

Дмитрий Скуратович, психолог-консультант и эксперт по деловым коммуникациям, разбирает 21 ситуацию, в которой собеседник вызывает чувство вины, торопит с решением, обесценивает ваши достижения или навязывает свою позицию.

В каждой главе — узнаваемая ситуация, живой диалог, конкретный приём и упражнение для его отработки.

Книга поможет научиться отвечать на неудобные просьбы, проверять чужие аргументы, отказывать без долгих оправданий и возвращать разговор к сути.

Для тех, кто хочет уверенно вести сложные разговоры, не поддаваться манипуляциям и самостоятельно принимать решения.

Содержание

Введение 5
Приём 1. «Я на тебя рассчитывала» 13
Приём 2. «Войди в положение» 19
Конец ознакомительного фрагмента. 25

Что ответить, когда на вас давят. 21 приём, чтобы не поддаваться манипуляциям и принимать собственные решения

Введение

— Ну ты же понимаешь, что мне больше не к кому обратиться.

Вы понимаете. У человека действительно сложная ситуация. И ещё минуту назад вы не собирались брать на себя его работу.

— Все нормальные люди на твоём месте согласились бы.

Теперь дело уже не только в просьбе. Получается, что отказ скажет о вас что-то неприятное.

— Давай решай быстрее. Потом будет поздно.

Вы ещё не разобрались в условиях и хотите подумать, но времени на размышление будто бы уже нет.

Ничего страшного не произошло: никто не кричит, не угрожает. Но через минуту вы соглашаетесь на то, чего не

собирались делать, оправдываетесь за то, в чём не виноваты, или уходите из разговора с чувством, что вас куда-то подвинули, хотя непонятно, куда и как. Бывает и наоборот: вы отказали, но разговор закончился ссорой, и уже по дороге домой приходит мысль: «Надо было сказать совсем другое».

Досаднее всего, что в спокойной обстановке вы прекрасно понимаете, как стоило поступить. Но в разговоре всё происходит быстро. Собеседник напоминает о дружбе, ссылается на опыт, торопит, обижается или переводит внимание на ваши ошибки. И вы начинаете отвечать ему, а не решать собственную задачу.

Эта книга о таких минутах. О фразах, которые звучат буднично, но меняют ход разговора: после них вы отвечаете уже не на просьбу, а на возникшее у вас чувство вины, страх, чужую оценку или вопрос с готовым ответом внутри. И о том, что можно сказать, чтобы вернуть разговор к тому, о чём он на самом деле. Для этого не нужно жёстко отвечать, искать удачную колкость или побеждать в споре любой ценой. Нередко достаточно одного точного вопроса или короткого объяснения своего решения.

Слово «манипуляция» в названии требует пояснения. Книга не учит искать манипулятора в каждом собеседнике. Коллега, которая говорит: «Я на тебя рассчитывала», может быть, просто расстроена. Сосед, который кричит «Вы вечно шумите!», не выстраивает стратегию, а не просто выспался. Руководитель, бросивший «Да что ты такого сделала?», мо-

жет искренне считать, что настроить программу несложно. Почти ни в одной главе нет злодея. Есть люди, которые хотят своего и добиваются этого так, как умеют, иногда не замечая, что давят или пытаются манипулировать.

Поэтому главный вопрос книги — не «зачем он так говорит?», а «что эта фраза делает с разговором?». Намерения другого человека не всегда известны, и для выбора ответа устанавливать их необязательно. А то, что происходит в разговоре, видно: вас торопят, хотя спешки нет; предлагают выбрать из двух вариантов, хотя есть третий; просят оправдаться за то, что ещё не доказано. Какое действие от вас ожидают? На чём основано требование? Что будет, если согласитесь, и что — если откажетесь? На эти вопросы можно ответить, не угадывая чужих мыслей. Это освобождает от двух крайностей: от наивности («он же не со зла, значит, надо соглашаться») и от подозрительности («он мной манипулирует, значит, надо дать отпор»).

Есть и обратная сторона. Не каждое неприятное замечание — давление. Собеседник может справедливо напоминать о вашем обещании, требовать сделанной работы или предупреждать о реальном риске. Если вы сорвали срок, ссылка на договорённость вполне обоснована. Или если человек обижен вашим поступком, его чувства могут заслуживать внимания. Приёмы из книги не освобождают от ответственности. Они помогают выяснить, за что именно вы отвечаете и выйти из ситуации с пользой для вас.

В книге двадцать один приём. Каждый отвечает на один рычаг давления. Главы построены одинаково. Сначала сцена, которую легко узнать практически каждому: офис, кухня съёмной квартиры, салон кухонной мебели, лестничная клетка, репетиционная комната. Затем — ответы, которые приходят в голову первыми, и почему они не помогают. Потом суть приёма и диалог, в котором герой его применяет. Диалоги нарочно неидеальные: собеседник сопротивляется, меняет аргументы, обижается. Приём показан не в учебной ситуации, а там, где первая удачная фраза ни к чему не приводит.

После диалога — разбор ключевых реплик, другие возможные исходы и объяснение, почему этот рычаг вообще действует. Отдельно описаны границы применимости приёма: когда он не нужен, когда вреден, когда его стоит заменить другим вариантом. В конце — короткий алгоритм «Как применять приём» и упражнение «Попробуйте».

Прежде чем переходить к приёмам, стоит познакомиться с тремя базовыми шагами. Они не входят в число двадцати одного, но встречаются почти в каждой главе и помогают тогда, когда вы ещё не поняли, с каким давлением столкнулись. Сами по себе они не решат сложный разговор, но дают возможность не отвечать автоматически.

Первый ход — пауза. Давление держится на скорости. «Мне нужен ответ прямо сейчас», «Ну что, договорились?», «Ты же не откажешь?» — и первым обычно приходит самый

простой ответ: «да». Пауза — это время заметить, что произошло, прежде чем отвечать. Иногда хватает нескольких секунд, чтобы перестать подбирать оправдание и задать вопрос по существу. Её можно взять молча, можно вслух: «Секунду, подумаю». «Мне нужно понять, на что я соглашаюсь». А если решение серьёзное, пауза может быть чуть длиннее: «Мне нужно посмотреть условия. Отвечу завтра до обеда». Если собеседник в ответ на «отвечу завтра» начинает давить сильнее, это уже дополнительная информация: вы узнали, сколько стоит подумать, до того, как согласились. Но пауза не заменяет решения. Если срок действительно ограничен, его придётся учитывать, а бесконечное откладывание может подвести других людей. Смысл паузы — выбрать следующий шаг, а не оттянуть неприятный ответ.

Второй ход — уточняющий вопрос. Многое в давлении держится на недосказанности. Например: «Ты же понимаешь, что мне нужна помощь». Кажется, всё ясно: человеку трудно, он ждет чего-то от вас. Но чего именно? «Правильно понимаю, ты хочешь, чтобы я помог закончить работу сегодня?» — «Нет, мне просто нужно, чтобы ты завтра проверил расчёты». Перед вами совсем другая просьба. Бывает и наоборот: вы рассчитывали на небольшую помощь, а выяснилось, что от вас ждут целый день работы. Ответ может оказаться неприятным, но теперь вы понимаете, какое решение принимаете. Вопрос может звучать по-разному: «О каких конкретно случаях вы говорите?», «Что именно произойдёт,

если мы решим завтра?», «Вы предлагаете изменить уже согласованные условия?» Задавать все подряд не нужно, достаточно того, который прояснит главный момент. И важно, чтобы вопрос был настоящим, а не упрёком в вопросительной форме. «Правильно понимаю, ты просишь меня подменить тебя в субботу?» — уточнение. «Ты что, хочешь, чтобы я опять за тебя работал?» — упрёк. Разницу слышно по интонации, и собеседник её слышит.

Третий ход — разделение факта и оценки. «Ты опять всё испортил». В этой фразе есть оценка. Возможно, за ней стоит реальная ошибка, но пока непонятно какая. «Что конкретно произошло?» — «Ты отправил заказ на день позже срока». Это уже факт, его можно проверить. Если заказ правда ушёл поздно, задержку нужно признать и разобраться с последствиями. Если срок переносили по согласованию, стоит напомнить об этом. А спорить о том, «всё» ли вы испортили, незачем. Факт — то, что можно установить: сообщение отправлено во вторник, в договоре указана сумма, человек дважды перебил. Оценка — вывод о фактах: «безответственно», «слишком дорого», «ничего особенного», «вечно». Оценки бывают обоснованными, и иметь мнение — право собеседника. Трудность возникает, когда оценку подают как установленный факт и на её основании требуют решения. Разделение работает и в обратную сторону. «Мне было неприятно, когда меня перебили» — честное описание своего чувства. «Ты специально хотел меня унизить» — уже утверждение о

чужом намерении, которого вы не точно знаете.

Эти три хода готовят место для приёмов. Пауза даёт время заметить сам рычаг. Уточняющий вопрос показывает, что именно от вас хотят. Разделение факта и оценки убирает из разговора лишний груз. Дальше вступает приём, подходящий к конкретному случаю.

Книгу можно читать подряд, а можно начать с главы, фразу из которой вы недавно слышали. При этом не нужно запоминать все приёмы сразу. Полезнее взять один и попробовать там, где вы действительно с этим сталкиваетесь. Если соглашаетесь из чувства вины — начните с первой главы. Если вас торопят — с шестнадцатой. Если после разговоров обнаруживаете, что обсуждали чужие обвинения вместо своего вопроса, — с девятой и тринадцатой.

И не воспринимайте диалоги как готовые сценарии. Люди не обязаны отвечать так, как персонажи книги. Кто-то согласится после первого уточнения, кто-то рассердится, кто-то приведёт аргумент, который действительно изменит ситуацию. Важно понимать, как работает приём, а не заучивать реплики. Фразы можно менять, сокращать, говорить своими словами.

Одна оговорка повторяется почти в каждой главе, и заранее стоит о ней сказать. Приёмы не делают разговор легким и приятным. После удачного ответа неприятное чувство может остаться и у вас, и у собеседника. Коллега может обидеться на отказ. Иногда вы теряете выгодное предложе-

ние, потому что не согласились на непроверенные условия. А иногда после спокойного разговора приходится признать, что прав другой. Результат приёма не всегда выглядит как победа. Важнее, чтобы вы понимали, на что согласились, почему именно отказали и что готовы делать дальше.

Начнём с ситуации, в которой давление особенно трудно заметить: на вас рассчитывали, вам неловко отказать, и кажется, что чужое разочарование уже делает вас обязанным.

Приём 1. «Я на тебя рассчитывала»

В пятницу утром Марина из соседнего отдела заходит к вам в кабинет, и по лицу видно, что она раздражена.

— Слушай, я из-за тебя вчера до десяти вечера сидела. Ты обещал помочь с расчётами, а в итоге всё пришлось делать самой.

Ситуация неприятная, потому что отчасти Марина права: вы действительно обещали посмотреть расчёты для коммерческого предложения. Но договорённость была другой. Марина присылает расчёты во вторник, вы проверяете их в среду или четверг, чтобы к пятнице коммерческое предложение было готово. Файл пришёл в четверг в начале восьмого, когда вы уже ушли.

Фраза «я на тебя рассчитывала» сама по себе не является манипуляцией. Мы действительно рассчитываем друг на друга и расстраиваемся, когда ожидания не оправдываются. Давление начинается, когда разочарование становится доказательством вашей вины, а вина — основанием что-то сделать. Переход от первого ко второму происходит быстро и почти незаметно: «мне было трудно» превращается в «это из-за тебя», а оттуда один шаг до «раз ты виноват, теперь исправляй».

Если не заметить этот переход, легко взять на себя ответственность, которой не было. Кто-то начинает оправды-

ваться: перечисляет свои дела, объясняет, почему не мог остаться вечером, и разговор уходит от договорённости к тому, достаточно ли уважительны были ваши причины. Кто-то спорит с самим чувством: «А чего ты обижаешься? Сама виновата!» Марина действительно расстроена, и отрицать это бессмысленно. Но её чувство не определяет вашу ответственность.

Приём строится на разделении двух вопросов: что чувствует другой человек и за что вы действительно отвечаете. Можно признать, что человеку было тяжело, и при этом не соглашаться с тем, что вы нарушили обязательство. Для начала стоит разобраться, о чём вы действительно договаривались.

— Марин, понимаю, что вчера тебе пришлось нелегко. Давай вспомним, о чём мы договаривались: ты присылаешь файл во вторник, а я проверяю его в среду или четверг.— Ну не получилось во вторник! У меня самой дел выше головы. Я на тебя рассчитывала.— Знаю, и мне жаль, что ты сидела до ночи. Но файл пришёл в четверг вечером, когда я уже ушёл. — То есть, по-твоему, я сама виновата?— Я не ищу виноватых. Файл пришёл позже, чем мы договаривались, — вот и всё.— Ладно, проехали. Только клиент теперь просит ещё одну таблицу. Сделаешь сегодня? А то я опять одна останусь.— Сегодня до четырёх я занят. После могу дать полчаса. Всю таблицу не возьму.— Полчаса? Там работы часа на три.— Понимаю. Полчаса — это то, что у меня сегодня есть.

Если не хватит, лучше сразу искать другое решение: не хочу обещать то, чего не сделаю.— …Ладно. Давай полчаса. Пришлю к четырём.

Первый поворот — самый первый ответ на «из-за тебя». Герой не начинает с «я ни в чём не виноват». Сначала он признаёт, что Марине было тяжело, и только потом возвращается к договорённости. Здесь важен порядок. Начатый с фактов ответ звучит как защита. Начатый с признания чувства — как разговор, в котором вас услышали, но с вашей оценкой не согласились.

Второй поворот — «То есть, по-твоему, я сама виновата?». Марина, возможно, сама того не замечая, переводит разговор в выбор: если виноваты не вы, значит, она. Соблазн согласиться довольно велик — файл ведь действительно опоздал. Но спор о том, чья вина, ни к чему не приведёт: в нём проигрывают обе стороны. Ответ «я не ищу виноватых» выходит из этой рамки. Герой не обвиняет Марину и не оправдывается сам, а называет сам факт. Если эта реплика показалась вам ловушкой, вы правы: о таких вопросах подробнее в главе 9.

Третий поворот — новая просьба: «Сделаешь сегодня? А то я опять одна останусь». Вина, которую не удалось закрепить за вчерашним вечером, теперь приклеена к сегодняшней таблице. Слово «опять» здесь ключевое: оно связывает новую просьбу со старой обидой. Решать её стоит заново, по вашим возможностям, а не по тому, как закончился преды-

дущий разговор. Марина давит уже на объём помощи: «полчаса? там на три часа». И размер помощи герой тоже оставляет за собой.

Откуда берутся эти полчаса? Помочь человеку, который только что пытался вызвать у вас вину, вполне можно. Вопрос в мотиве: помогаете ли вы, потому что сами этого хотите, или потому, что пытаетесь избавиться от неприятного чувства. Проверить себя можно вопросом: предложил бы я эти полчаса, если бы Марина не начинала с «из-за тебя»? Если да — это помощь коллеге. Если нет — это та же вина, которую вы всё-таки взяли, только в меньшей дозировке.

Разговор мог пойти и по-другому. Марина могла сказать: «Да, я поздно прислала файл. Просто совсем вымоталась». Тогда защищаться дальше незачем. Достаточно признать, что ситуация была неприятной, и договориться, как в следующий раз фиксировать сроки. А могла в понедельник сказать руководителю, что расчёты сорвали вы. Тогда спокойствие важнее, чем доказательства собственной правоты, и помогает опора на факты: что и когда было договорено, когда пришёл файл, есть ли это в переписке. О том, как работает такая фиксация, — в главе 11.

Почему вина появляется даже там, где вы ничего не нарушали? Само по себе это полезное чувство: оно помогает замечать свои ошибки и учитывать интересы других. Сбой происходит, когда вина приходит раньше, чем вы успели проверить, было ли нарушено обязательство. Расстроенный

человек рядом воспринимается как доказательство того, что вы поступили неправильно, особенно если отношения для вас важны. А раз появилась вина, хочется её загладить, и самый понятный способ — сделать то, о чём просят.

Разделение возвращает эту проверку на место. Признавая чувство, вы показываете, что видите человека и не отмахиваетесь от него. Отделяя от чувства обязательство, вы оставляете за собой решение, что делать дальше. Неловкость при этом может остаться: завтра снова работать с недовольным коллегой.

Есть ситуации, где приём неуместен. Представьте, что Марина прислала файл во вторник, а вы просто забыли. Тогда разговор будет совсем другой: «Марин, ты права. Я обещал и не сделал. Извини. Давай посмотрим, что можно сейчас исправить». Отделять здесь чужое недовольство от своей ответственности — значит уходить от признания ошибки. Поэтому, прежде чем отвечать, честно спросите себя: что я обещал? Если сомневаетесь, загляните в переписку. Отдельный случай — нечёткие договорённости. Вы сказали «постараюсь помочь», а собеседник услышал твёрдое обещание. Здесь полезнее разобраться в ожиданиях обеих сторон, чем выяснять, кто прав. И наконец, если человек просто рассказывает, как ему было тяжело, и ничего от вас не ждёт, ему нужно сочувствие, а не разговор об ответственности.

Как применять приём

Проверьте, что вы обещали. Если обещали и не сделали, приём не нужен: «Ты прав, я обещал и не сделал. Извини. Давай посмотрим, что можно исправить». **Признайте чувство.** «Понимаю, что тебе было тяжело. Мне жаль, что так вышло». **Назовите договорённость.** «Но договорились мы так: …». Сначала чувство, потом факт. Если давление продолжается, не спорьте о виноватых. «Я не ищу виноватых. Говорю только, что…». Новую просьбу решайте отдельно от старой вины: «Сегодня могу… Больше не получится». Перед любой помощью спросите себя: предложил бы я это, если бы меня не обвиняли?

Чего не говорить: «Прости, сейчас всё сделаю», если вы ничего не обещали.

Попробуйте. Вспомните, когда вам говорили «я на тебя рассчитывал», «из-за тебя у меня проблемы» или «после всего, что я для тебя сделал». Запишите, какое обязательство вам захотелось немедленно взять на себя. Затем ответьте на три вопроса: о чём вы действительно договаривались, какую часть ответственности несёте и что готовы сделать сейчас по собственному решению. Потом произнесите вслух ответ, в котором есть и признание чувства собеседника, и ваша позиция. Например: «Понимаю, что тебе было тяжело, и мне жаль. Но мы договаривались по-другому».

Приём 2. «Войди в положение»

Март. В отделе составляют график отпусков, и к вам подходит Ольга:

— Слушай, у меня к тебе огромная просьба. Поменяйся со мной отпуском. Отдай мне свой август, а сам возьми мой ноябрь. У меня дочь в августе поступает, я должна быть рядом. Войди в положение, а?

Что мы имеем: вы полгода ждали август и семнадцатого числа вы уезжаете. Уже куплены билеты, оплачен отель, и вообще нет желания что-то менять и отказываться от поездки. Но и отказать человеку, у которого ребёнок поступает в университет, тоже неловко. На одних весах оказываются ваш отдых и чужая дочь, и ваши бронь и билеты вдруг выглядят как-то не соизмеримо мелко.

Пока это обычная просьба, через которую Ольга объясняет обстоятельства и просит о помощи, и в этом нет ничего манипулятивного. Она волнуется за дочь и, скорее всего, вообще не думает о том, как звучат её слова. Но в самой просьбе уже есть то, что может превратиться в давление на вас: нужда («мне нужно быть рядом с дочерью») склеена с одним-единственным способом её закрыть («отдай мне свой август»). Если эту склейку не заметить, выбор сужается до двух вариантов: помочь именно так, как просят, или оказаться чёрствым человеком.

Дальше многие соглашаются и весь ноябрь вспоминают несостоявшийся август. Другие отказывают, объясняя, что у них билеты, и разговор превращается в сравнение, чья ситуация важнее. Вместо обсуждения графика вы начинаете доказывать, почему ваш отпуск не менее важен, чем поступление чужого ребёнка.

Приём в том, чтобы расклеить нужду и способ. Сначала вместе с человеком выяснить, что ему действительно нужно, и только потом искать, чем вы можете помочь. Здесь главное порядок. Если начать с готового решения («давай я лучше сделаю вот это»), вы просто предложите альтернативу, удобную вам. Если начать с вопросов, решение вырастет из реальных условий другого человека.

— Оль, давай разберёмся. Правильно понимаю: тебе нужно быть с дочерью на экзаменах, а потом ещё помочь с зачислением и переездом?— Да. Экзамены с пятого по двенадцатое — это точно. А дальше пока непонятно: списки к двадцатому, переезд, может, в конце месяца.— Тогда давай посмотрим, какие даты уже известны, а какие нет. Может, получится договориться о конкретных днях, а не менять весь месяц.— Да зачем мне эти дни? Мне нужен весь август, чтобы спокойно. Тебе что, жалко? Я же не для себя прошу, для ребёнка.— Я понимаю, насколько это для тебя важно. Но своим отпуском меняться не готов. Я уезжаю семнадцатого. Если руководитель согласует, с пятого по двенадцатое могу тебя подменить. Тогда вопрос с экзаменами решим.— А за-

числение? А переезд?— Тут я уже буду в отъезде. Но когда станут известны даты, можно взять дни из твоего ноябрьского отпуска. Давай заранее предупредим руководителя, что ты их уточнишь.— Ты не представляешь, как мне сейчас тяжело.— Наверное, не до конца. Но экзамены — это точно, и о них можно договориться уже сейчас.— А если руководитель не разрешит разбить отпуск?— Давай сходим к нему вместе и спросим.— …Посмотрим. Я всё-таки надеялась на август.— Знаю.

Первый поворот — сам вопрос. Герой не выбирает за Ольгу, что для неё главное. Он пересказывает всё, что она назвала: экзамены, зачисление, переезд, — и спрашивает, что из этого уже определено по срокам. Ответ показывает, что нужда не одна: есть неделя с точными датами и есть то, что пока неизвестно. Само желание провести с дочерью весь месяц никто не отменяет. Но теперь видно, что у разговора есть варианты, кроме «отдать август» или «не отдать».

Второй поворот — «Тебе что, жалко? Я же для ребёнка». Вот здесь просьба и становится давлением: сочувствие превращается в аргумент, который обязывает уступить. Отказ теперь выглядит как жадность, а ваши интересы — как что-то неприличное рядом с чужим ребёнком. Соблазнов два. Можно оправдываться: «Да не жалко мне, просто…» Можно доказывать, что отпуск тоже важен. В обоих случаях вы соревнуетесь с её нуждой и проигрываете. Ответ героя реализует другой подход: он признаёт важность её ситуации, пря-

мо говорит, на что не готов и что может. Три части в одной реплике — и ни одна из частей не выглядит как извинение.

Третий поворот — «А если руководитель не разрешит?». После двух реплик о том, как ей тяжело, Ольга задаёт практический вопрос. Это своего рода сигнал: разговор перешёл от давления к решению. Его стоит продолжать, потому что появилось реальное препятствие. Условие герой назвал ещё раньше, в первом же предложении помощи: подмена возможна, если руководитель согласует. Решение зависит не только от него, и честнее сказать об этом сразу, а не после того, как Ольга на подмену уже рассчитывает.

Финал не слишком радостный. Ольга надеялась получить весь август и прямо говорит об этом. Но теперь у неё есть конкретный вариант решения вопроса с экзаменами. Осталось обсудить его с руководителем. Зачисление и переезд потребуют дополнительных договорённостей, когда станут известны даты. Пока никто ничего не гарантировал, но вместо требования обменяться отпусками появился план, который можно проверить.

Ольга могла ответить по-другому: «Нет, мне правда нужен весь август: дочь поступает в другом городе, надо искать квартиру, перевозить вещи». Тогда нужда действительно совпадает со способом, и решать вам: готовы ли вы отдать август ради коллеги. Это может быть и «да», и «нет». А ещё Ольга могла сказать: «Ну и ладно, обойдусь», — и неделю не здороваться. Тогда стоит помнить, что вы предложили ре-

альную помощь, просто не ту, которую от вас ждали.

Сочувствие тянет к действию: хочется облегчить чужую ношу, и быстрее всего это сделать, выполнив просьбу. Когда нужда склеена с конкретным способом, отказ от способа ощущается как отказ от человека. А сравнение нужд — «у меня ребёнок, а у тебя всего лишь отпуск» — делает ваши интересы как будто неважными.

Вопросы о нужде разводят то, что склеено в просьбе. На нужду можно откликнуться всерьёз, не принимая способ, и способов может оказаться несколько. Неловкость при этом может остаться: Ольга расстроена, и вам неприятно, что вы стали частью её огорчения. Это не признак того, что вы поступили неправильно. Помочь можно и тогда, когда помощь не совпадает с просьбой.

У приёма есть границы. В срочной ситуации, когда человеку плохо или случилась беда, долгие расспросы неуместны. Важно быстро понять, какая помощь нужна прямо сейчас и что вы можете сделать, а если есть угроза здоровью — звонить в соответствующие службы. Если просьба вам подходит, и вы готовы её выполнить, искать другие способы необязательно. И главное: вопросы о нужде не дают вам права решать за другого, что ему нужно. «Тебе на самом деле не нужен весь август» — это уже не вопрос, а снисходительный вердикт. Вы спрашиваете, а что для человека главное, определяет он сам.

Как применять приём

Распознайте склейку. Нужда («мне нужно быть рядом») подана вместе с единственным способом её закрыть («отдай свой отпуск»). **Выясните нужду целиком.** «Правильно понимаю, тебе нужно… и ещё…? Что из этого уже известно точно?» **Скажите, на что не готовы, и сразу — что можете.** «Понимаю, насколько это важно. Так, как ты просишь, не смогу. Могу…» Если решение зависит не только от вас: «Если руководитель согласует, могу…» Если давят сравнением нужд («тебе что, жалко?»), не доказывайте, что ваше тоже важно: «Поэтому и ищу, как закрыть то, что для тебя главное».

Чего не говорить: «Тебе на самом деле это не нужно».

Попробуйте. Вспомните просьбу, после которой вам было неловко отказать: «войди в положение», «ты же видишь, как мне тяжело». Запишите, о чём именно просили и какие нужды стояли за просьбой — возможно, их было несколько. Затем придумайте ещё два способа закрыть хотя бы часть этих нужд, кроме того, о котором просили. Если не получилось ни одного, возможно, способ действительно был единственным, и это тоже полезно знать.

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.