Алексей Шокун

Сложный разговор

Как начать трудный разговор,
чтобы тебя услышали



Серия «Сложный разговор» • Книга 01

Шокун Алексей

Сложный разговор. Первые тридцать секунд, которые решают исход

https://litres.ru/74732044
SelfPub; 2026

Аннотация

Самый трудный момент разговора — первые секунды. Вы уже знаете, что нужно сказать, но представляете раздражение, обиду или резкий отказ. Поэтому снова переносите разговор — с партнёром, коллегой, руководителем. А проблема никуда не исчезает.

Как начать без нападения и оправданий? Как удержать разговор, когда собеседник защищается, и выйти из него с ясной договорённостью? В этой книге Алексей Шокун разбирает подготовку, первые фразы, неудобные реакции и способы вернуть беседу к главному. Внутри — примеры реплик и короткий протокол на случай, когда откладывать больше нельзя. При подготовке примеров использовались также цифровые средства редакционной систематизации.

Содержание

Прежде чем вы начнёте 4
Глава 1. Разговор, который вы откладываете 6
Глава 2. Почему «просто скажи» не работает 23
Конец ознакомительного фрагмента. 24

Шокун Алексей Сложный разговор. Первые тридцать секунд, которые решают исход

Серия «Сложный разговор».
Книга 1
Шокун Алексей Владимирович

Прежде чем вы начнёте

ГРАНИЦЫ КНИГИ

Эта книга о том, как провести разговор, который вы откладываете. Она не заменяет психотерапию, юридическую помощь и медицину: есть ситуации, где разговор сам по себе ничего не решает и нужен специалист.

Если в отношениях есть угрозы, побои, преследование или зависимость от другого человека в деньгах и жилье — начните не с разговора. Обратитесь в службу помощи: разговор в такой ситуации может быть опасен.

Эта книга посвящена практическим способам ведения сложных разговоров. Предложенные приёмы не являются универсальными: их применимость зависит от обсто-

ятельств, характера отношений и безопасности участников. Если разговор сопровождается угрозами, принуждением или риском насилия, приоритетом должна оставаться личная безопасность, а не достижение договорённости.

КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ КНИГОЙ

Если разговор уже назначен на этой неделе — читайте части II и III (главы 5–12): подготовка и первые тридцать секунд. Если разговор ещё не начат и вы не понимаете, с чего — главы 1–4. Если разговор идёт плохо прямо сейчас — глава 12 и глава 15. Если вы уже всё сказали и не знаете, что дальше — главы 17–19. Если разговор нужно провести сегодня и времени на подготовку почти нет — приложение в конце книги: пошаговый протокол на двадцать минут и карточка разговора.

Глава 1. Разговор, который вы откладываете

Отложенный разговор не становится проще. Он становится дороже.

Руководитель третий месяц не говорит с сотрудником о сроках. Он объясняет себе это разумно: сейчас горит проект, после сдачи будет спокойнее, тогда и поговорим. Проект сдаётся, начинается следующий, и разговор переезжает в новый календарь — с той же формулировкой «после».

Женщина четыре года не говорит мужу о том, что устала быть единственной, кто помнит про школу, врачей и дни рождения его родителей. Она говорит об этом подруге, дважды в год, одними и теми же словами. Мужу — ни разу.

Мужчина не звонит брату после ссоры на дне рождения матери. Прошло два года. Он уже не помнит точную фразу, из-за которой всё началось, но помнит ощущение, что звонить теперь неловко.

Это три разных разговора с одним общим свойством: они не начинаются. И с каждым месяцем начало становится труднее, а не легче.

Что именно откладывается

Откладывается не разговор. Откладывается момент, когда придётся увидеть реакцию другого человека.

Пока разговор не начат, у вас есть версия событий и версия его ответа. Обе под вашим контролем. Как только вы открываете рот, контроль заканчивается: он может обидеться, заплакать, разозлиться, уйти или — что часто хуже всего — согласиться слишком быстро и потом сделать наоборот.

Поэтому откладывание — не лень и не слабость. Это способ сохранить предсказуемость. Вы платите настоящим временем за то, чтобы не встречаться с неизвестностью.

Проблема в том, что неизвестность тоже растёт. Через три месяца вы уже не знаете, как он отреагирует, потому что накопилось больше поводов, а вы стали более виноватым за молчание.

Три разговора, которые откладывают чаще всего

Первый — про поведение другого человека. Он срывает сроки, повышает голос, не делает обещанного, опаздывает, не слушает. Формулировка всегда одна: «Мне нужно с ним поговорить», и она висит месяцами.

Второй — про ваши собственные чувства и границы. «Мне тяжело», «я устала», «мне нужно, чтобы ты это делал сам». Здесь откладывание объясняется страхом, что вас посчитают слабым, требовательным или неблагодарным.

Третий — про решение, которое затрагивает обоих. Уволиться, переехать, развестись, взять кредит, отказать родственнику, сменить школу ребёнку. Такие разговоры откладывают, потому что любой исход кажется необратимым.

У всех трёх один механизм: пока не сказано — можно де-

лать вид, что ничего не решено.

Цена молчания для вас

Первое, что происходит, — вы начинаете вести себя не так, как думаете. Соглашаетесь там, где не согласны. Молчите на совещании, где нужно возразить. Смеётесь над шуткой, которая задевает.

Это не мелочи. Человек, который систематически не говорит того, что думает, теряет способность быстро понимать, что он вообще думает. Реакция заменяется расчётом: «если я сейчас скажу, будет хуже».

Второе — растёт раздражение. Оно не исчезает, оно ищет выход: в резкости по мелочи, в холодности, в нежелании ехать в гости, в головной боли к вечеру.

Третье — вы начинаете объяснять чужое поведение вместо того, чтобы его обсуждать. «Он не со зла», «у неё сейчас тяжёлый период», «он просто устал». Объяснение успокаивает, но ничего не меняет, и через полгода объяснений накапливается столько, что разговор уже невозможен без обвинений.

Цена молчания для второй стороны

У молчания есть второй участник, и он обычно не знает, что участвует.

Человек, которому не сказали о проблеме, продолжает вести себя так же. Не потому, что ему всё равно, а потому, что он не в курсе. Он не может изменить то, о чём не знает.

Через год он узнаёт — в форме упрёка, с накопленным

счётом, — что «всё это давно было не так». И искренне не понимает, почему ему не сказали раньше. С его точки зрения, его поставили в ситуацию, где он уже виноват, но не имел шанса исправить.

Есть и третья сторона: люди вокруг. Коллеги видят, что сроки срываются, и делают выводы о вас, а не о нём. Дети видят, что взрослые не разговаривают, и учатся тому же способу — молчать и терпеть.

Цена для отношений

Отношения держатся не на отсутствии конфликтов, а на способности их проводить. Пара, которая ссорится и мирится, обычно устойчивее пары, которая «никогда не ссорится»: у первой есть работающий механизм разбора.

Молчание этот механизм отключает. Проблема не обсуждается, значит, не решается, значит, возвращается — в том же виде или в худшем.

Постепенно разговор становится не про сроки или посуду, а про доверие: «Я не могу тебе сказать» превращается в «Я тебе не верю». Это уже другой уровень, и он гораздо дороже в ремонте.

Миф о подходящем моменте

«Нужно выбрать правильный момент» — самая удобная из всех причин отложить. Она выглядит как ответственность, а работает как отсрочка.

Правильный момент почти никогда не наступает сам. После сдачи проекта начинается новый проект. После отпуска

— возвращение. После праздников — январь, который всегда тяжёлый. Если ждать, пока станет спокойно, разговор не начнётся никогда.

Момент не выбирают — его назначают. Разница в том, что назначенный момент можно подготовить: время, место, отсутствие свидетелей, запас по времени после.

Есть и обратная ошибка: начинать в момент эмоционального пика, «пока не остыло». Такой разговор почти всегда превращается в выброс накопленного, а не в разбор. Остыть — не значит забыть; это значит получить возможность говорить по существу.

Почему мы молчим: четыре причины

Первая — страх реакции. Он может разозлиться, обидеться, уйти. Этот страх реален, но обычно преувеличен: реакция оказывается слабее, чем представлялось.

Вторая — отсутствие формулировки. Вы знаете, что плохо, но не знаете, как сказать, чтобы не звучало как обвинение. И вместо того чтобы готовить формулировку, вы ждёте вдохновения, которое не приходит.

Третья — убеждение, что «и так должно быть понятно». Оно почти всегда ложное. Люди не читают мысли, а намёки расшифровывают неправильно — обычно в свою пользу.

Четвёртая — прошлый опыт. Если однажды разговор закончился скандалом или двухнедельным молчанием, тело запоминает это как опасность и сопротивляется повторению.

Разговор — навык, а не характер

Распространённое убеждение: одни люди умеют говорить о трудном, другие «не такие». Это неправда в той же степени, что и «одни умеют водить, другие нет».

Умение говорить о трудном состоит из конкретных элементов: формулировка темы, первая фраза, пауза после ответа, способ вернуть разговор, если он ушёл в сторону. Каждый элемент тренируется отдельно.

Люди, которых считают «мастерами сложных разговоров», чаще всего просто имеют заготовки. Они знают, с чего начнут, что скажут в ответ на первую защиту и как закончат. Это не харизма, это подготовка.

Что значит «начать»

Начать — это не произнести первую фразу. Начать — это перевести тему из области «мы об этом не говорим» в область «мы об этом говорим».

Технически начало состоит из трёх элементов. Вы называете тему так, чтобы её нельзя было спутать с другой. Вы обозначаете, зачем вам этот разговор. Вы даёте понять, что ждёте ответа, а не выступления.

Всё остальное — тон, пауза, формулировки — работает только после того, как эти три элемента на месте. Без них любая техника превращается в риторику, которую собеседник слышит и не принимает.

Как это выглядит вблизи

Два варианта одного и того же начала. Первый — то, что происходит обычно.

Вы:«Нам надо поговорить. Ты вообще понимаешь, что так нельзя?»

Он:«Что опять не так?»

Вы:«Всё не так! Я одна это тяну, а ты…»

Дальше идёт перечисление, он защищается, вы усиливаете, разговор заканчивается хлопком двери. Тема не названа, цель не обозначена, ответ не нужен — нужен выброс.

Второй вариант — тот, о котором эта книга.

Вы:«Мне нужно обсудить одно дело, и это займёт минут десять. Речь о том, кто что делает по дому в будни. Я не хочу ссориться, я хочу договориться.»

Он:«Хорошо. Только не сейчас, я устал».

Вы:«Согласен, не сейчас. Тогда завтра в восемь, после того как ребёнок уснёт.»

Он:«Ладно».

Разница не в вежливости. В первом случае тема — «ты плохой», и защита неизбежна. Во втором тема — «кто что делает», у неё есть границы, срок и результат.

Что даёт эта книга

Книга не обещает, что после разговора всё изменится. Люди меняются медленно, а некоторые не меняются вообще.

Она даёт три вещи. Первое — понимание, почему обычные способы не работают: «просто скажи», «я-сообщения», «выбери момент» проваливаются по конкретным причинам. Второе — рабочие формулировки для каждой части разговора, от первой фразы до договорённости. Третье — план

на случай, когда пошло не так, потому что это происходит часто.

Чего она не даёт: гарантии результата. Разговор — это действие с двумя участниками, и второй участник не обязан играть по вашим правилам.

Как читать эту книгу

Первые четыре главы объясняют, почему разговоры не начинаются и что происходит в первые секунды. Их можно читать подряд.

Главы 5–8 — подготовка: тема, факты, условия, репетиция. Это самая практичная часть, и если разговор уже близко, начинайте отсюда.

Главы 9–12 — первые тридцать секунд. Главы 13–16 — середина разговора. Главы 17–20 — финал и последствия.

В каждой главе есть сценарий с репликами и разбор: что сработало и почему. Читать сценарий без разбора бессмысленно — реплики работают только вместе с логикой, из которой они выросли.

Как откладывание маскируется под заботу

Самая убедительная версия молчания звучит благородно: «Я не хочу его расстраивать», «У неё сейчас тяжёлый период», «Не время, у него отец болеет».

Иногда это правда. Бывают периоды, когда разговор действительно лучше отложить: острый кризис, смерть близкого, болезнь, потеря работы неделю назад. В таких случаях отсрочка — не избегание, а расчёт.

Но чаще «не хочу расстраивать» означает «не хочу быть тем, кто расстроил». Это забота о собственном образе, а не о человеке. Разница видна по одному признаку: настоящая забота имеет срок. «Отложим до следующей недели, когда ему станет легче» — забота. «Отложим, пока не подвернётся момент» — отсрочка без конца.

Проверить себя просто. Если вы можете назвать дату, до которой откладываете, — вы планируете. Если не можете — вы избегаете, и называете это заботой.

Что происходит с телом

Отложенный разговор не исчезает из организма. Он остаётся фоновым напряжением, которое вы носите с собой.

Вы замечаете, что стали хуже спать в воскресенье. Что раздражаетесь, когда он говорит ни о чём. Что избегаете кухни, где она обычно сидит вечером. Что появилась привычка проверять телефон, чтобы не встречаться взглядом.

Это не психосоматика и не выдумка. Ожидание неприятного разговора удерживает организм в состоянии готовности: повышается пульс, сжимаются мышцы плеч и челюсти, ухудшается сон.

Отсюда парадокс, который знаком многим: после разговора, даже неудачного, становится легче физически. Не потому, что решилось, а потому, что закончилось ожидание.

Один разговор — не вся проблема

Частая причина откладывания — масштаб. Человек собирается обсудить сразу всё: сроки, тон, отношение к работе,

зарплату и будущее отдела. Такой разговор невозможно начать, потому что у него нет границ.

Работает обратное: один разговор — одна тема. Не «давай поговорим о нас», а «кто забирает ребёнка из школы по средам». Не «ты меня не уважаешь», а «на совещании ты перебил меня дважды, и я хочу понять, почему».

Это не мельчение проблемы. Это способ сделать её обсуждаемой. Большие темы складываются из маленьких, и маленькие решаются.

Если через полгода выяснится, что все маленькие разговоры ведут к одному большому — это тоже результат. Тогда большой разговор будет про что-то конкретное, а не про «всё вообще».

Почему именно сейчас труднее, чем год назад

У отложенного разговора есть свойство: он набирает вес. Каждый месяц добавляет детали, и детали становятся доказательствами.

Год назад это был один случай: он не пришёл на встречу. Сейчас это «он никогда не приходит, когда нужно». Один случай превратился в характер, а характер обсуждать гораздо труднее, чем случай.

Кроме того, растёт ваша вина за молчание. Вы уже понимаете, что надо было сказать раньше, и это понимание добавляет неловкости. Разговор начинается не только с проблемы, но и с объяснения, почему вы молчали.

Отсюда практический вывод, который кажется нелогич-

ным: если разговор отложен надолго, не начинайте с извинений за молчание. Начните с темы. Извинение можно добавить позже, когда станет ясно, что разговор вообще состоится.

Кому труднее

Обычно считается, что труднее тому, кто начинает. Это верно только наполовину.

Тому, кто начинает, трудно первые тридцать секунд. Дальше он получает облегчение от того, что сказал, даже если ответ неприятный.

Тому, кто слушает, трудно дольше. Он получает удар по представлению о себе: «значит, я такой». Ему нужно время, чтобы переварить, и часто он защищается не потому, что не согласен, а потому, что ещё не успел подумать.

Поэтому вторая сторона часто отвечает резко и через два дня приходит с нормальным предложением. Если вы закончите разговор на первой резкости, вы не узнаете, что было дальше.

Сколько стоит подготовка

Подготовка к сложному разговору занимает не месяцы, а двадцать-тридцать минут. Это одна из самых выгодных инвестиций времени, которые бывают.

Что входит в эти тридцать минут: сформулировать тему одним предложением; вспомнить два-три конкретных случая с датами; придумать первую фразу и записать её; решить, чего вы просите; назначить время и место.

Без этих тридцати минут разговор идёт по случайному сценарию, и в девяти случаях из десяти он превращается в тот самый скандал, из-за которого вы его и откладывали.

Практический вывод: откладывание длится месяцами, а подготовка — полчаса. Соотношение не в пользу откладывания.

Что считать успехом разговора

До начала полезно ответить себе, что вы будете считать успехом. Иначе успехом станет «он согласился», а это не всегда возможно.

Три разных критерия, и все они законные. Минимальный: тема названа и услышана. Средний: есть договорённость о следующем шаге, пусть маленьком. Полный: решение принято и записано.

Если вы идёте с полным критерием в разговор, где он невозможен, вы почти гарантированно уйдёте с ощущением провала. Если идёте с минимальным — уйдёте с ощущением, что сдвинулось.

Практический вывод: критерий успеха выбирают до разговора, а не после.

Упражнение: инвентарь

Возьмите лист и выпишите все разговоры, которые вы откладываете. Не выбирайте важные — пишите всё, что приходит.

У каждого отметьте три вещи: сколько времени он откладывается, что вы боитесь услышать в ответ и что происходит,

пока вы молчите.

Через десять минут вы увидите закономерность. Обычно откладывается не то, что кажется самым страшным, а то, где нет готовой формулировки. Страшное вы хотя бы обдумали; неудобное — нет.

Практический вывод: список отложенных разговоров показывает, что именно вам мешает — страх или отсутствие слов.

Когда разговор уже был и ничего не изменил

Отдельная категория — не отложенные, а повторяющиеся разговоры. Они происходят раз в месяц, идут по одному сценарию и заканчиваются одинаково: он обещает, проходит две недели, всё возвращается.

Такие разговоры опаснее молчания, потому что создают иллюзию движения. Вы говорите, он соглашается, вы чувствуете облегчение — а через месяц выясняется, что ничего не сдвинулось.

Причина обычно в одном: в разговоре не было договорённости, а было согласие. «Я постараюсь» — не договорённость. «Я буду забирать ребёнка по средам, начиная с этой недели» — договорённость.

Если разговор повторяется больше трёх раз с тем же результатом, проблема уже не в формулировке. Дальше нужно либо менять условия (кто-то другой делает задачу, сроки пересматриваются, вопрос выносится выше), либо признать, что человек не изменится, и решать задачу вокруг него.

Практический вывод: повторяющийся разговор без договорённости — это способ ничего не менять и чувствовать, что вы пытались.

Когда разговор не нужен

Иногда проблема решается не разговором, и лучше это понять до его начала.

Если речь о факте, который уже произошёл и необратим, — разговор не меняет факт. Он может изменить отношение, но не событие.

Если вторая сторона не имеет полномочий, — говорить нужно не с ней. Сотрудник не решает вопрос зарплаты, если решение принимает другой человек; разговор с ним превращается в жалобу.

Если есть угроза, насилие или преследование, — разговор не является инструментом. Здесь работают другие меры: службы помощи, право, дистанция.

Практический вывод: перед разговором полезно спросить себя, может ли этот человек вообще изменить то, о чём вы собираетесь говорить.

Если вы уже начали и остановились

Бывает так: разговор начался, вы сказали первую фразу, он ответил резко — и вы замолчали. Дальше вы обсуждаете погоду и делаете вид, что ничего не было.

Это не провал, а пауза, и её можно использовать. Через несколько минут скажите: «Я не договорил. Мне важно вернуться к тому, с чего начал».

Такая фраза работает, потому что она не обвиняет и не отменяет его ответ. Вы просто возвращаете тему на место, без оценки того, что произошло в промежутке.

Если вернуться в тот же день не получается — назначьте новую попытку вслух. «Давай вернёмся к этому завтра, я не хочу оставлять это так». Это фиксирует, что тема осталась, и снимает необходимость начинать всё сначала.

Практический вывод: остановленный разговор можно продолжить, если назвать вслух, что он не закончен.

Разговор в голове

Почти все, кто откладывает разговор, ведут его в голове. Иногда по несколько раз в день, с разными вариантами ответов и заготовленными репликами.

Такой разговор кажется подготовкой, но подготовкой не является. В голове вы играете против себя: сами придумываете его реплики и сами на них отвечаете. Настоящий человек ответит не так, и весь сценарий рассыпается в первые десять секунд.

Подготовка отличается от прокрутки тем, что она заканчивается на бумаге. Тема, факты, первая фраза, просьба, критерий успеха. Пять строк, а не двадцать минут внутреннего кино.

Практический вывод: если вы прокручиваете разговор больше трёх раз, не записав ни строчки, вы не готовитесь — вы тревожитесь.

Почему советы окружающих не помогают

Друзья и родственники обычно советуют одно из двух: «скажи ему всё» или «не связывайся, оно того не стоит».

Первый совет исходит из того, что проблема в недосказанности, и стоит сказать — станет легче. Иногда так и происходит, но чаще «сказать всё» означает выгрузить накопленное, а не обсудить тему.

Второй совет защищает вас от конфликта, но оставляет ситуацию как есть. Через полгода вы вернётесь к тому же разговору, только с большим счётом.

Ни тот, ни другой совет не учитывает главного: у разговора есть структура, и от неё зависит больше, чем от смелости. Этому и посвящена книга.

Практический вывод: совет «просто скажи» не работает не потому, что вы недостаточно смелы, а потому, что у него нет продолжения — и именно это продолжение придётся строить самому.

Что запомнить

Откладывается не разговор, а встреча с реакцией другого человека.

Молчание имеет цену для вас, для второй стороны и для отношений; цена растёт со временем.

«Подходящий момент» не наступает сам — его назначают.

Молчание держится на четырёх причинах: страх реакции, отсутствие формулировки, вера в «и так понятно», прошлый опыт.

Начать — значит перевести тему в область обсуждаемого, а не произнести красивую фразу.

Практический вывод: разговор — набор конкретных элементов, и каждый из них можно подготовить заранее.

Мост

Мы разобрали, почему разговор не начинается. Дальше — почему советы, которые обычно дают, не работают: они обращаются не к той части проблемы.

Следующая глава о том, что происходит, когда вы говорите «просто скажи, что тебя не устраивает» — и почему в ответ приходит не то, что вы ждали.

Глава 2. Почему «просто скажи» не работает

Честность без формы слышится как атака. Форма без честности — как манипуляция. Нужны обе.

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.