

Когда вы правда ошиблись: признать, извиниться, исправить, договориться

Если вы правда опоздали, забыли или подвели, это не крючок, а повод ответить за свою часть. Защищаться не нужно. С обобщениями «вечно» и «опять» не спорьте и не принимайте их как приговор — говорите о конкретном случае.

Четыре шага

- 1 **Признать факт** — конкретно и без «но»: что именно случилось
- 2 **Извиниться** — коротко, без самобичевания и оправданий
- 3 **Исправить или возместить** — что вы сделаете сейчас
- 4 **Договориться на будущее** — что изменится — или вопрос, как сделать лучше

Потренируйтесь

Ответьте сначала вслух, потом запишите. Образцы ответов — на второй странице.

Дружба · кто говорит: Друг, который ждал вас в кафе · что здесь правда: вы опоздали на двадцать минут

1. «Ты вечно опаздываешь! Я тебя уже полчаса жду»

☐ Сказано вслух

Работа и карьера · кто говорит: Руководитель · что здесь правда: отчёт сдан на день позже срока

2. «Ты опять сдаёшь отчёт позже срока. Тебе вообще можно что-то поручить?»

☐ Сказано вслух

Семья · кто говорит: Партнёр · что здесь правда: вы забыли купить продукты

3. «Ты опять забыл(а) купить продукты. Тебе ничего нельзя доверить»

☐ Сказано вслух

Семья · кто говорит: Мама · что здесь правда: вы не звонили две недели

4. «Ты совсем перестал(а) звонить. Я для тебя уже ничего не значу?»

☐ Сказано вслух

Когда вы правда ошиблись: признать, извиниться, исправить, договориться

Работа и карьера · кто говорит: Коллега по проекту · что здесь правда: вы сдали свою часть на два дня позже, и это сдвинуло общий срок

5. «Из-за тебя мы сорвали срок. Опять ты всех подвёл(а)»

☐ Сказано вслух

Если договорённость нарушили с вами

Промолчать — значит приучить к тому, что так можно. Скажите спокойно и по фактам:

«Насколько я понимаю, у нас есть договорённость: А. Получилось Б, и это создаёт риск В. Поэтому предлагаю Г».

Образцы ответов

1. Да, я опоздал(а) на двадцать минут — извини, тебе пришлось ждать. Кофе сегодня с меня. И давай договоримся: если я задерживаюсь, пишу тебе заранее, а не в последний момент. Хорошо?
2. Да, отчёт я сдал(а) на день позже срока — извините. Недостающий раздел пришлю сегодня до конца дня. Чтобы это не повторялось, предлагаю так: если вижу, что не успеваю, предупреждаю вас за два дня. Вам так подходит?
3. Да, я забыл(а) про продукты — извини. Сейчас схожу в магазин. Давай впредь записывать покупки в общий список в телефоне — так я точно не забуду. Договорились?
4. Ты права, я не звонил(а) две недели — прости, что заставил(а) тебя волноваться. Мне важно с тобой общаться. Давай договоримся: я звоню тебе по воскресеньям. Какое время тебе удобно?
5. Да, свою часть я сдал(а) на два дня позже, и это сдвинуло общий срок. Извини. Оставшиеся правки закрою сегодня. Что ещё я могу сделать, чтобы мы наверстали упущенное?