Как правильно отказывать

У многих людей есть проблема – они не умеют уверенно отказывать другим людям в их просьбах. Человек своим умом понимает, что надо отказаться, но, что называется, ему не хватает духу.

Просьбы бывают просто не к месту, несвоевременны. Например, друг предлагает выпить в тот день, когда ты собрался, скажем, помочь жене в генеральной уборке. На улице незнакомая бабушка просит перевести ее через дорогу, а у тебя как назло нет ни секунды лишнего времени. Ты собрался на последние деньги купить продукты, чтобы их хватило до получки, но приходит сосед и просит выручить. Начальник просит сегодня задержаться, но это так некстати, потому что надо встретить в аэропорту родную тетю...

Некоторые просьбы вообще в принципе не могут быть удовлетворены. Тот же друг предлагает уже не выпить, а попробовать наркотики (бесплатно, «безвредные»). Подозрительный мужчина на улице просит позвонить с вашего телефона. Приходит сосед и предлагает купить ювелирные украшения собственной жены (а может быть, и украденные). Начальник требует поучаствовать в очень сомнительной и опасной афере...

Разные бывают ситуации, разные бывают просьбы, на которые надо ответить вежливым отказом. Вот несколько общих советов.

1. Бывают ситуации, которые не терпят отлагательств, но бывают и такие, что с ответом можно подождать. Для ситуаций второго рода в большинстве случаев подойдет волшебное «Я еще подумаю» («Мне надо подумать», «Я бы хотел кое с кем посоветоваться» и т.д.):

– Мама, правда это милая собачка?
– Правда, очень милая.
– А еще она такая умная!
– Да, просто умничка.
– Мама, а давай заведем себе такую же.
– Ладно, я подумаю над твоим предложением.

azps.ru

В этом примере налицо детская манипуляция: ребенок сначала настраивает маму на положительное отношение к собаке, потом предлагает завести такую же, надеясь на то, что мама, поддавшись чувствам, сломается и даст обещание, что купит то, чего так жаждет ребенок. В жизни такого рода манипуляции случаются сплошь и рядом. «Я еще подумаю» очень хорошо работает против таких манипуляций: ты не говоришь ни «да», ни «нет», сроков перед собой никаких не ставишь. Если даже манипулятор через несколько дней спросит, подумал ли ты, то всегда можно сказать, что не успел еще все хорошо обмозговать. Но манипулятор на то и манипулятор – он упустил случай, теперь будет ждать другого.

Даже если просьба (предложение, требование) не была манипуляцией, далеко не каждый человек потом, спустя какое-то время, будет ее повторять. К тому же вы за этот период лучше подготовитесь, сможете отвечать более уверенно, хорошо мотивировать свой отказ.

2. Этот способ производный от первого – только теперь мы должны научиться говорить «Я еще подумаю» в экстренных ситуациях.

– Привет! Выручи, друг. Займи тысячу.
– Я подумаю.
– Мне сейчас надо. Очень надо!
– Я сказал, что еще подумаю.
– Над чем тут вообще можно думать? Есть у тебя деньги или нет?
– Я подумаю, хочу ли заниматься кредитованием физических лиц.
– Ну как знаешь...

azps.ru

В этом примере видно, что откладывание решения в ситуации, которая этого как раз не терпит, требует некоторого остроумия. Видно также, что отношения этот прием может очень сильно подпортить. Его следует применять лишь в ситуациях, когда ты недоволен поведением партнера, когда раз и навсегда хочешь сказать, что такого рода просьбы неуместны.

Другой пример:

```
  - Хочешь травки?
  - Какой травки?
  - Ну такой... Ароматной.
  - Марихуану что ли? Нет, не хочу.
  - У меня есть очень хорошая,
бесплатно досталась. Могу поделиться.
  - Ладно, я подумаю.
  - Да ты что, о чем тут можно
думать?! Я бы не отказывался...
  - Мне надо хорошо подумать, хочу
ли я становиться наркоманом.
  - Да не бойся. Тебе понравится.
  - Тем более мне нужно подумать.
Хочу ли я все деньги тратить на наркоту.
Воровать, прятаться от полиции...
```

azps.ru

Из этого примера становится понятным, что некоторая откровенность тоже иногда очень полезна.

Люди, сами того не ведая или скрывая это, часто пытаются развить отношения с вами в нужном для них направлении. Вас это развитие отношений далеко не всегда может устроить, вот как раз для таких ситуаций и нужен этот прием.

3. Подставление вместо себя другого.

```
  - Иван Николаевич, я вас попрошу
сегодня задержаться после работы - надо
отчет сегодня закончить.
  - А вы попросите лучше Николая
Ивановича, он лучше меня справится. Да
ему и тетю не надо сегодня в аэропорту
встречать.
  - Понятно. Ладно.
```

azps.ru

В этом примере начальник, скорее всего, колебался между тем, кому поручить сверхурочную работу. Случайно его выбор пал на Ивана Николаевича, но тот направил внимание на Николая Ивановича, подкрепив это достаточно серьезной отговоркой. Если бы он просто сказал, что ему надо встретить тетю, то это, во-первых, могло выглядеть как придуманной

отговоркой, а во-вторых – начальник мог бы упрекнуть, что какая-то тетка важнее работы.

4. Перекладывание ответственности за принятие решения на другого. Первый пример:

```
  – Дорогой, давай сегодня в театр
сходим.
  – М-м-м... Давай у сына спросим.
Если он хочет сегодняшний вечер провести
у соседки, мы пойдем в театр, а если он
хочет дома остаться, то нет.
  – Но ты же знаешь, он не любит у
тети Зины оставаться.
  – Вот и попробуй его переубедить.
Только сильно не дави.
```

azps.ru

Можно предположить, что в этом примере у мужа закончились уже все отговорки. Он прибегает к последней – пусть решает сын. Возможно, все же придется идти в театр, но есть неплохой шанс остаться дома. Конечно, если и перекладывать ответственность на другого, то на того, кто, скорее всего, откажется.

Второй пример:

```
  – Друг, одолжи пять тысяч до
конца месяца.
  – Хорошо, только мне надо с
женой согласовать. У нее там какие-то
планы были на мои деньги. Знаешь, давай
так: ты вечерком зайди ко мне или, еще
лучше, позвони.
```

azps.ru

Тут видно не только перекладывание ответственности, но и затягивание (как в приеме «Я еще подумаю»). Возможно, друг уже где-то в другом месте займет или жена откажется. «Случайно» могут возникнуть новые обстоятельства, мешающие одолжить деньги.

5. Твердое «Нет!»:

– Откройте, мы с вами хотим поговорить о боге.
– Нет.
– Как вы думаете, бог думает о вас?
– Я сказал, что не хочу дверь открывать, а через дверь я не собираюсь говорить.
– Вы просто ответьте на один вопрос.
– Я сказал «нет», значит нет.

azps.ru

Иногда твердое «Нет!» лучше долгих объяснений. Пусть уважают ваше мнение. И вы, в конце концов, никому не обязаны излагать все мотивы своих поступков («Я не должен вам ничего объяснять»).

6. Путь интеллигента. Интеллигент все знает, все понимает, везде может найти свои отрицательные стороны.

– Давай травку покурим!
– Нет.
– Ты что, не хочешь?
– Да нет, хочу, просто вчера прочитал в интернете, что через травку сифилис передается.

azps.ru

7. Отсылка к собственным стандартам. Кто сказал, что у тебя не может быть собственных стандартов поведения, собственных законов?

– Сосед, выручи, на бутылку не хватает. Купи золотую цепочку. Жена все равно не носит.
– Нет.
– Так ведь недорого совсем.
– Нет. Это противоречит моим стандартам.
– Каким еще стандартам?
– У меня есть стандарт: я покупаю ювелирные украшения только в специализированных магазинах.
– Да пофиг на твои стандарты, купи цепочку.
– Ты не уважаешь мои стандарты? Тогда нам не о чем разговаривать.

azps.ru

Конечно, лучше лишний раз не врать про свои стандарты. Но если у вас раньше не было такого стандарта – покупать ювелирные украшения в специальных магазинах, – то почему бы вам не принять его в данный момент?

8. Обида. Когда к вам кто-то приходит с просьбой (предложением, требованием), то – фактически – самое опасное здесь это обидеть человека. Обида будет побуждать потом этого человека вам мстить (открыто или тайно). В некоторых случаях парадоксальным, но верным будет самому обидеться первому:

– Привет. Не хочешь сегодня выпить вечером?
– Хм-м-м... Слушай, а почему ты ко мне так часто обращаешься?
– В смысле?
– Когда тебе не с кем выпить, ты идешь всегда ко мне. Я что, на алкоголика похож?
– Да я ведь просто так зашел. Думал, посидим хорошо, поговорим...
– То есть я не только алкаш, но еще и хороший собутыльник?
– Все-все, ухожу...

azps.ru

Бывают, конечно, взаимные обиды. Так и в этом примере может быть так, что такого рода отказом вы обидите человека. Но все же часто так бывает, что лучше обидеться первому, тогда другой на вас не обидится. Просто он подумает, что перегнул палку, обратился с неадекватной просьбой или имел неверное представление о вас.

9. Непонимание. Иногда бывает полезным «включить дурачка»:

– Сынок, переведи бабушку через дорогу.
– В смысле? Как это перевести? Перенести? Я не понимаю. Извините, тороплюсь. Уже опаздываю!

azps.ru

Чем может быть опасен такой прием? Тем, что вас сочтут глупцом. Это очевидно. Если вы не хотите этого, лучше изображать чрезвычайную спешку,

занятость. Ведь занятый чем-то человек и на самом деле может быть так погружен в свою работу, в свою спешку, что не понимать даже очевидных вещей.

10. «Я в завязке». Это специализированный прием. Он подходит для алкоголиков. Они сообщают своим собутыльникам, что находятся в завязке, пока поэтому не пьют. Чем хороша эта фраза? Тем, что не оскорбляет чувств других. Если человек просто сообщит, что бросил пить, то он тем самым становится лучше, выше других, а это может вызвать обиду.

11. Честность. Иногда только предельная честность может вам помочь. В таких ситуациях обычно не будет лишним произнести само это слово – «честность»:

– Иван Николаевич, останьтесь сегодня после работы. Надо отчет закончить.
– Нет. Не могу. Мне надо в аэропорту тетю встретить.
– Я вас очень прошу. Надо. Понимаете, надо? Быстро все сделаете, потом поедете в аэропорт.
– Давайте честно. Я не считаю, что вы мне достаточно платите для того, чтобы оставаться и после работы. Каждое утро я должен быть ровно в девять на работе. Если опоздаю, то меня штрафуют. Поэтому обычно приходится приезжать пораньше, с запасом. Обеденный перерыв у нас целый час, но и в нем мы работаем. Уходить раньше с работы нельзя. И вот теперь вы требуете, чтобы я остался, когда мне очень надо ехать? К тому же я не хочу создавать прецедент: сегодня на час уйду позже, через месяц буду задерживаться на два часа, а потом вообще придется спать на работе? Всего хорошего.

azps.ru

В такой ситуации важно не произносить фраз вроде «Можете меня уволить, но я...» Вы дорожите своей работой, но не позволите выжимать из себя все соки. Это вы и сообщаете своему начальнику.

Когда вы находитесь в режиме «Говорю честно», вы сообщаете правду, делитесь своим пониманием. Здесь не надо никаких эмоций.