

Как не нажать себе врага, отказывая человеку, и не стать врагом отказывающему?

Жизнь есть жизнь, и не со всем, что нам предлагают, о чем просят или что требуют, мы можем, хотим или обязаны соглашаться. Хотя бы по той банальной причине, что интересы у сторон, участвующих в обсуждении делового или личного вопроса, не всегда совпадают.

Отказ – необязательно оскорбление, обида или вина

Это нормальное явление в общении, но все равно не всегда и не всем дается в качестве естественного шага. Легче всего «нет» слетает с уст вахтеров, швейцаров, кассиров и т.п. И дело не только в том, что в корпоративной иерархии они находятся на нижних ступеньках служебной лестницы.

Эти категории сотрудников обречены на информационную перегрузку в силу самой специфики деятельности, и отказ – наипервейший способ хотя бы снизить ее, а эмоциональный накал от души произносимого «низзя» – инструмент для предупреждения повторных обращений.

Отсюда и таблички на регистрационных и прочих окошках типа: «Справок не даем». И ставшая притчей во языцех формула советских продавцов «Вас много, а я одна» – тоже. Если подумать, в этом есть своя сермяжная правда. Человек защищается от стресса, как может. К сожалению, при этом настраивает собеседника-партнера-клиента негативно по отношению к себе.

Тот, кто выступает адресатом подобной тактики, кстати, вовсе не обязан принимать пускаемые отказчиком стрелы, принимая вид мишени, в которой «яблочко» перемещается подобно антенне, чтобы испытать максимальную силу удара и одарить тем самым обидчика званием снайпера.

Выгоднее пропустить удар мимо. Как?

Допустим, сказав себе, что у агрессора болит живот. Шутка? Шутка. Но полезная. Или улыбнуться (только искренне) в ответ молча либо с доброжелательной репликой («Представляю, как часто беспокоят по пустякам», «Жаль, что обращаюсь не по адресу, может, подскажете, у кого можно получить ответ?», и т.д.). В любом случае не стоит воспринимать отказ как трагедию, лучше придать ей статус досадного пустяка.

А можно заранее заручиться союзными отношениями с теми же вахтерами и охранниками. Меня довольно часто выручает «волшебная формула» обращения: «Научите, пожалуйста, как (где, к кому)...» Если она звучит без фальши, искренне (может, даже и слегка шутливо), то действует магически.

Хотя бы такой пример из жизни. На пропускном пункте в организации, оборудованном вертушкой и обслуживаемом охраной в камуфляже, говорю: «Научите, пожалуйста, как пройти в...». Охранник, рассмеявшись, переспрашивает: «Вас научить или показать?». Отвечаю мгновенно с улыбкой до ушей: «И то, и другое». Меня пропускают и выделяют проводника, который доводит до нужного места. Почему? Потому что людям, как правило, приятно помогать, особенно если это не стоит особых усилий. Вы не замечали? Тогда попробуйте.

Три источника и три составные части миролюбивого отказа

Желающим сохранить мирные отношения в случае необходимости отказать описанный вахтерский подход не годится. Почерпнуть ресурсы для реализации лояльной тактики можно из искренности, доброжелательности и дипломатичности. Сама же она предполагает трехзвенное построение «отказной речи».

1. Начните со смягчающего оборота:

- Сожалею, что...
- Я бы с удовольствием, однако...
- Предложение интересное, хотя...

Это, кроме всего прочего, первый кирпичик, отделяющий вас как персону от самого отказа.

2. Приведите аргументы:

- Положение таково...
- Наша компания в настоящее время...
- Наш семейный бюджет сейчас...

Это продолжает отстранять вас от факта отказа, снижает уровень личной ответственности за него.

3. Выразите желание продолжить контакт (возобновить обсуждение), ссылаясь на возможность изменения ситуации, обстоятельств и т.д.

Модель «смягчение – информация (факты) – перспектива» способна эффективно действовать и в деловом, и в личном общении. Это не панацея, конечно, но практический инструмент. Удачи!

Автор - **Валентина Пономарева**

[Источник](#)