

**ИСКУССТВО  
ВЕЖЛИВОГО  
ОТКАЗА**

УДК 159.9  
ББК 88.50  
И86

И86 Искусство вежливого отказа. – М. : T8RUGRAM / Научная книга. – 192 с.

ISBN 978-5-519-61404-7

Наше общение с окружающими не всегда даётся легко и свободно. Бывают такие ситуации, когда нет возможности или времени откликнуться на просьбу. Чаще всего, подобные отказы воспринимаются довольно критично, что неблагоприятным образом отражается на межличностных отношениях.

Эта книга научит вас говорить «нет» в такой форме, чтобы сохранить отношения в бизнесе и личной жизни.

УДК 159.9  
ББК 88.50  
BIC VSP  
BISAC BUS000000

ISBN 978-5-519-61404-7

© T8RUGRAM, оформление, 2017  
© ООО «Литературная студия  
«Научная книга», издание, 2017

## ВВЕДЕНИЕ

**Ч**а протяжении своей жизни каждый из нас неоднократно задается вопросом: «Как избежать неприятной ситуации, когда ничем не можешь помочь другому человеку и приходится отказывать? И если такой ситуации избежать нельзя, то каким образом можно смягчить отказ, чтобы окончательно не испортить дружеские или деловые отношения?» Перед индивидом, стремящимся найти выход из любого положения, была поставлена непростая задача — сделать отказ наиболее безболезненным.

Умение смягчить отказ, обойдя все «острые углы», можно назвать искусством.

Человек, овладевший таким искусством «мягкого» отказа и умеющий пользоваться им в разных ситуациях, не только не попадет в неприятное положение, но и сумеет сохранить деловые и дружеские отношения с тем, кому по каким-то причинам ему пришлось отказать.

Иногда встречаются люди, имеющие от природы талант улаживать неблагоприятные ситуации таким образом, что впоследствии все остаются довольны друг другом, независимо от конечного результата.

Если по каким-либо причинам вы не относите себя к этой категории людей, то вам просто необходимо овладеть искусством «мягкого» отказа, и это поможет избежать многих неприятных моментов.

В наши дни издано много книг, содержащих самую разнообразную информацию по данной теме: касающихся психологических аспектов взаимоотношений людей, содержащих



правила хорошего тона и делового этикета, дающих наставления и советы о том, как развить в себе способности оказывать влияние на людей и на неблагоприятные ситуации. Но время на изучение такого большого объема информации, чтобы выделить интересующий материал, удастся найти не каждому.

Именно по этой причине и написана книга, содержание которой не только охватывает разные аспекты данной темы и демонстрирует разнообразные варианты грамотных отказов, но и рассматривает процесс отказывания с разных сторон.

Книга представляет собой набор принципов, касающихся отказов в деловых отношениях и в жизненных ситуациях, когда приходится говорить «нет» близкому, родному человеку. Эти принципы будут интересны всем читателям, т. к. с неприятной ситуацией, когда приходится отказывать, в своей жизни сталкиваются все. И, если вы желаете смягчить отказ настолько, чтобы в его процессе не отпугнуть или не обидеть делового партнера или близкого человека, значит, вам необходимо знать определенные психологические приемы и примерные ситуации, когда можно использовать принципы «мягкого» отказа.

Данная книга будет интересна широкому кругу читателей, т. к. в ней содержатся не только принципы «мягких» отказов, но и приводятся жизненные ситуации, в которых могут быть применены подобные принципы.

Кроме того, в каждом принципе присутствуют примеры нелепых и смешных отказов, как противоположность принципам отказывания.

Овладевая искусством «мягкого отказа», вы не только сможете оказывать влияние на неприятные ситуации, но и приобретете новые знания.

Самосовершенствование — очень увлекательный и захватывающий процесс. Надеемся, что в этой книге вы сможете найти ответы на все интересующие вас вопросы по данной теме, а после ее прочтения в совершенстве овладеете искусством «мягкого» отказа.





## Принцип 1

### ОТКАЗЫВАЙТЕ ВЕЖЛИВО

**Ч**аше постоянное общение с окружающими далеко не всегда легко и приятно. Практически каждый день возникает множество ситуаций, когда мы не выдерживаем и перестаем контролировать себя. В такие моменты мы можем невольно проявить агрессию по отношению к кому-либо. Трудно представить себе, каким будет наш ответ, если к нам кто-нибудь обратится в тот момент, когда мы находимся в отвратительном настроении. Не исключено, что мы забудем о самой элементарной вежливости, которая необходима для сглаживания особенно острых углов и предотвращения оскорблений в чей-либо адрес. Однако отсутствие вежливости принесет отрицательные результаты прежде всего нам самим. Разумеется, вследствие нашей грубости и некорректности собеседник почувствует себя обиженным, даже оскорбленным и в дальнейшем будет всячески стараться избегать общения с нами.

Пройдет немного времени, и наше неумение держать себя в руках и контролировать отрицательные эмоции станет достоянием общественности. Мы в этом случае можем прослыть грубияном и невежей. Разве нам пойдет на пользу такая репутация?

Многим людям самим через некоторое время после произнесенного отказа становится неловко за свой чрезмерно грубый ответ.

Предположим, что на работе вы очень заняты выполнением срочного дела. Все ваши мысли погружены в дело, у вас нет ни минуты времени, чтобы отвлечься на что-то посторон-





нее. В это время ваш коллега улучил свободную минутку и решил отдохнуть, поболтав с вами на тему, не имеющую никакого отношения к работе. Вы же совершенно не собирались отвлекаться, поэтому не стали продолжать разговор. Однако ваш собеседник принялся убеждать, чтобы вы оставили свои дела и немного отвлеклись. Такая бесцеремонность вызвала в вас приступ ярости, и вы в достаточно резкой форме предложили собеседнику убраться восвояси и не докучать вам.

После резкого отказа продолжать разговор испортилось настроение не только у вашего собеседника, но и у вас. Вы, разумеется, снова принялись за работу, но неприятный осадок все-таки не давал покоя. Вы, вероятнее всего, принялись укорять себя за то, что не смогли сдержаться и ответили в чрезмерно грубой форме. Возможно, в дальнейшем ваши отношения с коллегой существенно ухудшатся. Ведь каждый из нас старается свести к минимуму общение с недостаточно вежливыми людьми. Вообще, принцип «Отказывайте вежливо» несет в себе напоминание о самых простых, но эффективных методах и способах общения. При любом общении собеседникам хочется видеть доброжелательный взгляд, слышать вежливую, дружескую речь. Именно поэтому даже отказывать следует как можно вежливее. Любой отказ, в принципе, может нанести собеседнику сильную обиду. Ведь он обращается к нам, лелея какие-то надежды. И вдруг понимает, что его надежды никогда не осуществятся. Но представьте, как будет чувствовать себя собеседник, если отказ, в довершение ко всему прочему, сделан в резкой и грубой форме. Тогда собеседник окажется в совершенно незавидной ситуации.

Предположим, что вы — руководитель организации, очень недовольный работой своего секретаря. Неоднократно вы убеждались, что важная информация поступает к вам не вовремя, потому что секретарь забывал сообщить вам о срочных телефонных звонках или других информационных сообщениях. Но до поры до времени вы сдерживали свои эмоции, надеясь, что секретарь изменит свое отношение к работе.

А однажды ваш секретарь обратился к вам с просьбой о длительном внеочередном отпуске. В это время вы были





расстроены чем-либо и не смогли сдержать своих эмоций. Вы в достаточно резкой форме отказали секретарю в его просьбе, высказав одновременно все претензии, которые уже давно приготовили. Далее вы попытались приступить к своим обычным делам. Но буквально сразу после столь резкого разговора вы ощутили, насколько ухудшилось ваше настроение. Все это привело к тому, что выполнение запланированных дел пошло намного медленнее.

На самом деле неприятный разговор, резкие ответы никогда не проходят бесследно не только для собеседника, но и для того, кто стал инициатором невежливого разговора. Ведь в глубине души мы все понимаем отрицательные последствия грубости, резкости и отсутствия вежливости. Понимаем, но не можем себя сдержать. А потом начинаем укорять себя за то, что разговор проведен именно таким, не самым удачным образом.

Теперь рассмотрим иную ситуацию. Представим, что мы нашли в себе достаточно сил, чтобы отказать другому в вежливой и корректной форме. В этом случае мы покажем собеседнику, что уважаем его и его просьбы. Мы с вниманием относимся к нему как к личности, поэтому не можем себе позволить обидеть его, пусть даже случайно. Наш отказ может быть вызван самыми разными причинами, но собеседник прекрасно поймет, что мы далеко не всегда можем согласиться с чужими доводами. Зато безусловно вежливая форма нашего отказа сделает саму беседу удивительно доброжелательной, поэтому настроение после разговора у собеседников останется хорошим.

В повседневной жизни мы практически ежечасно сталкиваемся с необходимостью отказать кому-либо в чем-то. И очень многое зависит от формы, в которой этот отказ делается. Если мы не сумеем сдержаться и откажем в резкой форме, в дальнейшем мы ощутим на себе все последствия своего поступка. Представьте, что рано утром в выходной день вас разбудил телефонный звонок. Ваши хорошие знакомые, живущие в другом городе, сообщают, что намерены совершить поездку к вам, и предлагают именно сегодня



встретить их на вокзале. Вы же ощущаете нечеловеческую усталость после трудной рабочей недели, поэтому вам меньше всего хочется отправляться на вокзал и встречать гостей. И вы, не сдержавшись, в резкой форме отвечаете, что о подобного рода визитах следует предупреждать заранее, да и вообще вам некогда, вы страшно заняты.

*Один пожилой священник ехал на автомобиле к находившемуся в соседнем городке монастырю, чтобы посетить известную монастырскую библиотеку. Молодая монашка попросила взять ее с собой, т. к. ей также необходимо было попасть в монастырь, и добросердечный пастырь, разумеется, согласился подвезти ее. Но не успели они проехать и половины пути, как «диавол» начал совращать священника, и он, глядя на недурную собой монахиню, положил руку ей на колено и страстно что-то зашептал. Но она сказала ему:*  
— Святой отец, вспомните 86-й псалом!

*Священник что-то смущенно пробормотал и задумался о едва не совершенном тяжком преступлении. Но вскоре длань святого отца вновь очутилась на колене монахини. И вновь произнесла она:*

— Святой отец, да вспомните, наконец, о 86-м псалме!

*Побазгровевший священник всю оставшуюся дорогу молчал, не отрывая рук от баранки, и лишь по прибытии, в библиотеке, заинтересовался тем, что же сказано в этом 86-м псалме. И прочел следующее: «Устремил свои помыслы выше — и обрзаешь победу».*

Разумеется, знакомые почувствуют себя оскорбленными вашей резкостью и негостеприимством и, скорее всего,

