

Многие манипуляции нужны, чтобы вы согласились. Отказ — такой же навык, как спокойный ответ: он появляется от повторений вслух.

Отказ в четыре шага

- 1 **Нет** — явный отказ — первым словом, без «может быть» и «наверное»
- 2 **Это связано с тем, что...** — одна короткая и правдивая причина
- 3 **Понимаю, что для вас важно...** — поддержка: вы видите интерес человека, хотя и отказываете
- 4 **Могу предложить...** — другой вариант — если он у вас есть

Шаги 2–4 — по желанию: иногда достаточно твёрдого «нет».

Пример. Коллега в пятницу вечером просит подменить его на встрече в субботу утром. У вас на субботу запланирован день с семьёй.
«Нет, в эту субботу я не смогу подменить тебя на встрече. Это связано с тем, что у меня запланирован день с семьёй, и перенести его я не могу. Я понимаю, что для тебя важно, чтобы встреча состоялась. Могу предложить два варианта: сегодня же созвониться с клиентом и предупредить, что встреча переносится на понедельник, или познакомить тебя по почте с Сергеем — он проводил похожие встречи и может согласиться.»

Короткие варианты

Мягко. «Спасибо, что предложили. В этот раз — нет.»

С короткой причиной. «Не смогу: на этой неделе у меня уже есть обязательства.»

С другим вариантом. «Сегодня не получится. Могу в четверг — подойдёт?»

Частично. «Целиком взять не могу, а с первой частью помогу.»

Взять паузу. «Мне нужно подумать. Отвечу завтра.»

Твёрдо. «Нет. Мне это не подходит.»

Если давят дальше. «Понимаю, что для тебя это важно. И всё же — нет.»

Как отказывать

- **Без лишних слов.** По одной фразе на шаг: длинные объяснения звучат как оправдание и приглашают спорить.
- **Причина — по желанию.** Если называете — одну и правдивую. Короткое «нет» без причин тоже честный ответ.
- **Тон тёплый, смысл твёрдый.** Можно сочувствовать человеку и всё равно отказать.
- **Если давят, не ищите новых доводов.** Спокойно повторите отказ теми же словами — этот приём называют «заезженной пластинкой».
- **Не обещайте «в следующий раз»,** если не уверены.
- **Отказ в просьбе — не отказ человеку.** Отношения от честного «нет» обычно становятся только надёжнее.

Если на отказ давят

Не ищите новых доводов. Спокойно повторите отказ или задайте уточняющий вопрос — он делает давление явным:

- «Правильно ли я понимаю, что вы не услышали мой отказ?»
- «Правильно ли я понимаю, что вы запрещаете мне отказаться?»

Потренируйтесь

Представьте, что после этих слов от вас ждут согласия. Откажите спокойно и без оправданий — сначала вслух, потом запишите: нет · причина · понимаю · предлагаю.

Работа и карьера · кто говорит: Руководитель, намекающий на возможную некомпетентность · кто вы: Человек, взявший на себя новый сложный проект

«Ты точно уверен(а), что справишься с этим проектом? Предыдущий сотрудник провалился, и он был опытнее тебя»

☐ Сказано вслух

Отказ без оправданий: четыре шага, короткие варианты, правила и ситуации для тренировки вслух

Семья · кто говорит: Супруг(а) с завышенными ожиданиями · кто вы: Человек, который учитывает реальные финансовые возможности

«Все нормальные мужья (жёны) уже сделали ремонт, а мы живём в этом „бараке“»

☐ Сказано вслух

Дружба · кто говорит: Близкий товарищ, увлёкшийся сомнительным проектом · кто вы: Друг, сомневающийся в целесообразности идеи

«Если ты не поддерживаешь мою идею, значит, ты не настоящий друг»

☐ Сказано вслух

Деньги · кто говорит: Коллега или приятель, увлечённый инвестициями · кто вы: Человек, осторожно относящийся к рискам и пока не вкладывающий средства

«Все успешные люди давно инвестируют, а ты так и останешься на мели»

☐ Сказано вслух

Здоровье и спорт · кто говорит: Спортивный товарищ во время групповой тренировки · кто вы: Новичок, у которого пока низкая выносливость

«Все выглядят бодрыми на пробежке, а ты один(одна) плетёшься как черепаха»

☐ Сказано вслух

Учёба и саморазвитие · кто говорит: Старший родственник или друг, считающий, что «поздно учиться» · кто вы: Взрослый человек, решивший сменить профессию или получить новые знания

«Сколько можно учиться? Тебе ведь уже не 20 лет. Смотри, жизнь пройдёт мимо!»

☐ Сказано вслух