

Деловые отговорки для бизнеса и жизни



Аурика Луковкина
Деловые отговорки
для бизнеса и жизни

Текст предоставлен правообладателем

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=6180245

*Деловые отговорки для бизнеса и жизни / Аурика Луковкина: Научная
книга; Москва; 2013*

Аннотация

Книга представляет собой набор принципов, которые необходимо знать и использовать для искусства «мягкого» отказа, чтобы в его процессе не отпугнуть или не обидеть делового партнера или близкого человека.

Содержание

Введение	4
Принцип 1	8
Принцип 2	17
Конец ознакомительного фрагмента.	28

Составитель

Аурика Луковкина

Деловые отговорки

для бизнеса и жизни

Введение

На протяжении своей жизни каждый из нас неоднократно задается вопросом: «Как избежать неприятной ситуации, когда ничем не можешь помочь другому человеку и придется 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

Наше 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 постороннее. 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 незавид-

ной 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 са-

мым 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 безупречно 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 ро-

да 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 прегрешении. Но вскоре длань святого отца вновь очутилась на колене монахини. И вновь произнесла она:

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

Побагровевший 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 обрящешь победу».

Разумеется, знакомые почувствуют себя оскорбленными вашей резкостью и негостеприимством и, скорее всего, предпочтут прекратить с вами отношения. И каждый раз, когда вам будет не хватать общения именно с этими людьми, вы

будете вспоминать свой недостаточно вежливый ответ в ранний час выходного дня.

Все мы помним пословицу: «Семь раз отмерь – один раз отрежь». Ее можно перефразировать следующим образом: «Семь раз подумай – один раз ответь». Действительно, недостаточно корректные и неделикатные ответы могут привести к тому, что мы постепенно останемся в одиночестве, лишенные привычного общения. Ведь окружающие люди, обращаясь к нам с предложением или просьбой, имеют право хотя бы на малую долю внимания. А резкий и невежливый ответ демонстрирует, что мы отказываем им в этом внимании, недостаточно высоко ценим, считаем саму беседу лишней и совершенно ненужной. И напротив, вежливый отказ показывает, что мы заинтересованы в нашем собеседнике, относимся к нему доброжелательно и с уважением.

Последствия невежливого ответа сказываются буквально во всем. Представьте, что продавец недостаточно вежливо отвечает покупателям; учитель недостаточно вежливо отвечает ученикам и т. д. Сам по себе невежливый ответ уже представляет собой серьезную опасность для нормального общения между людьми. Но отказ, сопровождающийся невежливым ответом, намного опаснее. Зато соблюдение данного принципа поможет сразу избежать многих проблем.

В большинстве случаев наш невежливый отказ вызван тем, что мы чем-то огорчены, расстроены, поэтому просто не можем сдержать своих отрицательных эмоций. Но ведь

существует масса способов, чтобы не выплескивать на собеседника собственного настроения. Прежде всего перед началом важного разговора проконтролируйте свое эмоциональное состояние. Предположим, что нам предстоит какой-либо серьезный разговор. В данный момент мы чем-либо сильно огорчены или только что узнали неприятную новость. Тогда нам лучше не вступать в разговор сразу, а подождать некоторое время, чтобы успокоиться и сосредоточиться на текущих делах. Ведь вполне возможно, что по ходу разговора собеседник обратится к нам с просьбой или предложением. А мы, расстроенные неприятностями, откажем ему в резкой и неприятной форме.

Данный принцип необходимо постоянно держать в памяти тем, кто не считает нужным сдерживать себя, контролировать своей гнев и агрессию. Некоторые люди сознательно культивируют в себе несдержанность и излишнюю эмоциональность, считая такое поведение единственно правильным. Они аргументируют свое право на проявление эмоций тем, что никого не обманывают, прямо и открыто заявляя о своих намерениях. На самом деле неумение вести разговор на должном уровне не имеет ничего общего с прямоотой и открытостью.

Большинство отказов, сопровождающихся резкостью и отсутствием вежливости, настраивает собеседника на столь же агрессивный лад. Поэтому подобная беседа, вполне возможно, перерастет в конфликт. А никакой конфликт никогда

не проходит бесследно, его отголоски обязательно повлияют на жизнь собеседников.

Отказывая в грубой форме, вы можете считать себя абсолютно правыми, тем более если ваш собеседник требует слишком многого. Но ваша грубость и резкость самым нежелательным образом влияет на всех окружающих. К тому же все, кто узнает о резкой и агрессивной форме вашего отказа, будут осуждать только вас, а не вашего собеседника. Иными словами, собеседник в подобных ситуациях становится жертвой, которая пользуется сочувствием всех окружающих.

А вы, напротив, становитесь объектом осуждения и критики. Вашу резкость вам неоднократно поставят в вину, будут всячески стараться подчеркнуть ваше неумение вести беседу. Поэтому вы неоднократно пожалеете о своем невежливом отказе. Но ведь подобных неприятностей можно избежать, если постараться быть более сдержанными и доброжелательными по отношению к окружающим.

Соблюдение принципа «Отказывайте вежливо» – это, в определенном смысле, «техника безопасности», которая в первую очередь нужна нам самим. Собеседник, получивший отказ в чрезмерно грубой форме, возможно, вскоре забудет об этом. Но наше настроение омрачится, да и возможные последствия данного конфликта смогут существенно осложнить нам жизнь. Поэтому пренебрегать данным принципом вряд ли разумно как в деловых отношениях, так и в повседневной жизни.

Принцип 2

Войдите в положение собеседника

Данный принцип, на первый взгляд, может показаться сложным и трудно выполнимым. Потому что каждый из нас изначально имеет собственное мнение, которое готов отстаивать перед окружающими. Даже на время изменить свою позицию, чтобы взглянуть на ситуацию с точки зрения собеседника, – задача не из легких, а для некоторых особ и вообще практически невозможная. Для этого необходимо знать взгляды и приоритеты собеседника, касающиеся данной ситуации. Этот принцип означает, что вы должны в буквальном смысле представить себя на месте своего собеседника, понять его чувства и надежды.

При внимательном изучении данного принципа у читателя может сложиться впечатление, что «войти в положение собеседника» означает забыть о всех своих противоречиях и, наконец, изменить отказ на согласие. Действительно, ведь очень часто люди говорят друг другу: «Поставь себя на мое место» или «Войди в мое положение». И это означает, что нужно пойти на какую-то уступку, чтобы помочь другому. Но мы используем этот принцип в своих целях. Мы совершенно не заинтересованы в том, чтобы идти на поводу у своего собеседника. Мы можем войти в его положение, но это не

означает, что мы согласимся с его доводами. В любом случае отказ будет неизбежен, несмотря на то что мы прекрасно понимаем все, что касается позиции нашего собеседника.



И, чтобы у собеседника не осталось сомнения в том, что мы действительно прониклись всеми обстоятельствами, которые сложились у него, мы можем подробно, по пунктам их перечислить. Диалог может выглядеть примерно следующим образом: «Я понимаю, что вы лишились работы, по-

этому не можете заплатить за аренду квартиры. Я понимаю, что вам и вашей семье негде жить, потому что в ближайшее время вам трудно будет подыскать себе новую квартиру. Я очень сожалею, что обстоятельства вашей жизни сложились именно таким образом. Я бы с удовольствием пошел вам навстречу, но поймите и меня...» Для убедительности вы можете также изложить собеседнику перечень причин, по которым не в состоянии позволить ему проживать в арендуемой квартире бесплатно. Данный диалог является своеобразным примером того, что можно войти в положение собеседника, но в то же время не идти у него на поводу, т. е. отказать.

Следование данному принципу показывает, каким образом можно показать, что мы сочувствуем собеседнику, понимаем, насколько для него важно положительное решение вопроса. Но вместе с тем мы просто не можем пойти на уступку, потому что это сопряжено для нас с определенными трудностями.

Предположим, что руководитель беседует с подчиненным, который не выполнил в срок ответственную работу, тем самым подвел не только себя, но и всю организацию. Теперь руководитель должен отказать подчиненному в намерении приступить к другому, столь же ответственному заданию. Он может показать себя максимально понимающим все обстоятельства, которые помешали подчиненному справиться в срок с работой.

Например, руководитель может сказать: «Я понимаю, что

проект был очень сложным, что у наших сотрудников пока еще нет опыта аналогичной работы. Я понимаю, что у вас тяжелые семейные обстоятельства, связанные с болезнью близкого родственника (или разводом; вступлением в брак; рождением ребенка; переездом; ремонтом; отсутствием горячей воды; холодом на улице или в доме; жарким летом; плохой работой транспорта и т. д. и т. п.). Я понимаю, что именно поэтому вы приступили к работе намного позже, чем вам это было поручено, и работали намного дольше, чем запланировано. И в результате качество работы оказалось не на высоте. Я прекрасно понимаю, что такой результат сложился не по вашей вине. Также я понимаю, насколько важна для вас работа над новым аналогичным проектом. Но я не могу пойти вам навстречу и поручить вам очередное ответственное задание. Лучше, если вы будете заниматься другими текущими делами, а столь важная работа будет поручена кому-нибудь другому».

В ходе беседы руководитель показывает, что прекрасно понимает, насколько сложной была ситуация у собеседника. Но вместе с тем, как видите из монолога, все эти обстоятельства совсем не повлияли на согласие с подчиненным. Руководитель имеет свою собственную позицию, что и дает понять подчиненному.

Умение показать, что вы прекрасно понимаете все интересы и чувства собеседника, делает вам честь. В разговоре вы также можете показать, что понимаете, насколько тяже-

лым ударом окажется ваш отказ. И вы, безусловно, пошли бы навстречу в другой ситуации. Но именно сейчас это невозможно.

Иными словами, данный принцип предполагает построение диалога с собеседником, которому мы вынуждены отказать, по схеме: «Я понимаю вас и сочувствую вам, но и вы поймите меня...» Словом, после долгого разговора о положении собеседника можно продемонстрировать собственные интересы и намерения, вступающие вразрез с его интересами. Все мы прежде всего придерживаемся собственных интересов, поэтому мы вправе настаивать на своей позиции. Ведь окажись мы на месте собеседника, вполне возможно, что в аналогичной ситуации мы также получили бы отказ. Таким образом делайте вывод, что не нужно создавать в себе комплекс вины вследствие того, что вы не можете дать согласие в ответ на просьбу или предложение своего собеседника.

Если нас связывают с собеседником исключительно деловые отношения, это совсем не означает, что разговор должен быть предельно сухим и официальным. Нам всем не чужды проявления сочувствия, сопереживания, и в разговоре мы можем это продемонстрировать. Таким образом наш диалог перестанет быть чрезмерно строгим, потому что собеседники получают возможность проявить свои эмоции и чувства применительно к ситуации.

Предположим, что вы пригласили специалиста по дизайну, чтобы переоборудовать офис или дом. Допустим, что его

вам порекомендовали знакомые. Но вскоре вы поняли, что нанятый вами индивид не имеет достаточно высокой квалификации и опыта, так что вам пришлось изрядно помучиться, пока шли дизайнерские работы, к тому же осталось много недоделок, которыми вы очень и очень недовольны. В результате вы заплатили дизайнеру за его труд, а сами дали себе обещание никогда больше не сотрудничать с ним. Но каково же было ваше удивление, когда через некоторое время ваши знакомые обратились к вам с просьбой, чтобы вы порекомендовали этого самого «спеца» по интерьеру кому-либо из своих приятелей или друзей! И теперь вам надлежит дать исчерпывающий ответ дизайнеру, который уверен, что заслуживает самой благоприятной рекомендации.

Вы, конечно, можете исполнить эту просьбу. Только будут ли благодарны вам за такую «услугу» знакомые? И именно поэтому вы решаете отказаться от рекомендации недостаточно квалифицированного специалиста своим знакомым.

Вы вправе сказать, что прекрасно понимаете, насколько ваше согласие может быть полезным для дизайнера. Вы можете посочувствовать, что в наше время так трудно найти подходящих клиентов, что далеко не все люди согласны сотрудничать со специалистом, если он не имеет хороших рекомендаций. Вы можете порассуждать о ценах и услугах в вашем городе, посетовать, что далеко не каждая работа позволяет получить достойную оплату. Но при всем этом вам необходимо заявить, что вы не пойдете навстречу собесед-

нику и не станете рекомендовать его своим знакомым и друзьям именно потому, что считаете его профессиональный уровень недостаточно высоким.

Представьте, что к вам обращается кто-либо из знакомых с просьбой дать денег в долг. У вас есть некоторые сбережения. Допустим, вы планировали потратить их на серьезную покупку или на отпуск. Вам меньше всего хочется одалживать деньги своему знакомому, потому что вы прекрасно знаете о его привычке долгое время не возвращать своих долгов. Если вы все-таки пойдете на поводу у собеседника и дадите ему деньги в долг, это приведет к тому, что вы лишитесь долгожданного путешествия или будете вынуждены отказать себе в какой-либо покупке. Вместе с тем, если вы с равнодушием отнесетесь к просьбе другого человека, не исключено, что прослывете черствым и бездушным. Как поступить? В повседневной жизни мы едва ли не ежедневно встречаемся с подобными ситуациями.

Значит, чтобы собеседнику не удалось упрекнуть вас в равнодушии и эгоизме, вы можете, проникновенно глядя ему в глаза, посочувствовать, ведь вы же прекрасно знаете, насколько сложные у него обстоятельства. При этом, конечно, обстоятельства могут быть и вполнину не столь серьезными, это дела не меняет. Наоборот, говоря о своем сопереживании, можно в несколько раз преувеличить все трудности собеседника.

Например, можно сказать так: «Я понимаю, что на тво-

ем предприятия зарплату, скорее всего, не удастся получить еще несколько месяцев, поэтому тебе сейчас действительно нелегко. Также я понимаю, насколько важна для тебя собственная свадьба (или свадьба дочери или сына; покупка нового костюма; ремонт автомобиля; обновление гардероба жены и тещи; покупка сыну велосипеда и т. д.). Я знаю, как долго ты надеялся исполнить задуманное. Прекрасно понимаю тебя, был бы рад помочь, но, к сожалению, не имею никакой возможности. Потому что мне недавно пришлось потратить много денег на приобретение компьютера (на покупку мебели; на поездку в Португалию и т. д.)».

Говорите все это как можно более доброжелательным тоном, желая дать понять собеседнику, как вы расстроены, что не в состоянии ему помочь. Скажите, что ради помощи ему готовы пойти на самые невыгодные для себя условия. Например, взять деньги в долг под большой процент; продать что-нибудь из своих вещей; устроиться на вторую работу и т. д. Но, к сожалению, именно сейчас у вас складываются неблагоприятные обстоятельства, которые не позволят вам исполнить задуманное.

Лучший способ войти в положение собеседника – понять, в чем, собственно, заключаются особенности этого самого положения. Тогда вы не попадете впросак, подобно героям следующего юмористического сюжета.

Два студента-медика стоят на улице, курят во время перерыва между лекциями и наблюдают за мужиком,

пешествующим мелкими шажками на полусогнутых.

– Люмбаго, – тоном профессионала комментирует один студент.

– Ничего подобного, – возражает другой. – Синдром Дауна.

– А я тебе говорю: люмбаго!

– А я говорю: у него хромосома лишняя!!!

Их спор был прерван самим мужиком, спросившим:

– Пацаны, где здесь сортир?!

Благодаря такой беседе вы ясно показываете своему знакомому, как много думаете о нем. Вы готовы взять на себя дополнительные трудности, чтобы помочь ему. На самом деле, конечно, эти обещания – всего лишь ловкий дипломатический ход, позволяющий продемонстрировать степень вашего сочувствия к собеседнику. Вы показываете, насколько сопереживаете ему, были бы рады помочь... Если бы у вас была такая возможность!

Вообще, данный принцип тесно связан с употреблением слова «если». При разговоре вы долго обсуждаете все, что касается вашего собеседника. А затем вы должны показать, что были бы рады помочь, если бы у вас была такая возможность. Но, говоря об этом, вы ни в коем случае не оправдываетесь, наоборот, вы четко придерживаетесь собственной позиции. В вашем голосе должна слышаться уверенность в своей правоте – в любом случае вы не обязаны решать проблемы собеседника.

Данный принцип весьма успешно можно использовать,

когда от вас требуют слишком много ваши близкие. Конечно, вы обязаны быть к ним внимательными, но нельзя взваливать на себя все проблемы пусть даже и самого родного человека.

Представьте, что сестра в очередной раз обратилась к вам с просьбой, чтобы ее дети пожили у вас во время каникул. Сестру совершенно не смущает тот факт, что вы много и напряженно работаете в течение дня, поэтому вечером нуждаетесь в отдыхе. Она же считает, что общение с племянниками во время летних каникул не будет для вас обременительным. Раньше вы уже не раз попадались на эту удочку, а теперь желаете избежать подобной перспективы. Вы, безусловно, вправе распоряжаться своим домом. Поэтому просто обязаны отказать сестре. Прямой отказ нарушит ваши дальнейшие взаимоотношения, и вы будете выглядеть в глазах всех родственников, мягко говоря, предателем. Но вы вполне можете использовать для отказа данный принцип, позволяющий остаться безупречным в глазах окружающих.

Попробуйте построить свой ответ примерно таким образом: «Я знаю, насколько важен для тебя летний отдых детей. Действительно, сейчас очень трудно отправить детей в надежное место, чтобы им при этом было по-настоящему интересно и хорошо. Я знаю, что у тебя не будет проблем, если твои дети будут отдыхать у меня, потому что я и мои домочадцы сумеют обеспечить им самые лучшие условия. Но я, к сожалению, вынужден тебе отказать, потому что на это

лето у моей семьи имеются свои планы». Далее вы можете перечислить реальные и предполагаемые планы своей семьи. Вряд ли ваша сестра сумеет проверить, соответствуют ли ваши слова действительности. В любом случае она вынуждена будет принять ваш отказ на то, чтобы племянники проводили у вас лето, к сведению.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.