

**Вопрос:** Как научиться говорить «нет»?

**Ответ:**

Сказать «нет» — можно ли этому научиться? Да, конечно можно! Если захотеть. И немного поработать. Нас просят сделать то, что запрещено, не принято, чего, по нашему мнению, делать никак нельзя. Именно в силу этих особенностей официальный отказ, наверное, самая простая форма отказа, с которой имеет смысл начать.

**ИНСТРУКЦИЯ Шаг 1.** Внутренняя решимость. Это — безусловная предпосылка всякого успешного самоутверждения (а ведь отказ — это одна из форм самоутверждения). По крайней мере, для Вас самих должно быть абсолютно ясно, что в данный момент Вы собираетесь отказаться от предложения или требования. Скажите сначала самому себе: «Нет, я этого делать не буду и сейчас скажу об этом».

**Шаг 2.** Скажите «нет». Используйте местоимение «Я»: «МНЕ это не подходит»; «МЕНЯ это не устраивает»; «МНЕ это не нужно»; «МЕНЯ это не интересует»; «Я этого делать не буду». КРАТКО и ЧЕТКО поясните, почему это именно так, дайте краткое обоснование Вашему отказу.

**Шаг 3.** Пауза для выслушивания провокаций партнера. Вы делаете паузу (то есть — молчите) спокойно выслушиваете партнера, пока он не замолчит. (Перебивать партнера — только затягивать разговор и злить партнера.)

**Шаги 4 — 6.** Повторы. Дайте понять собеседнику, что Вы его услышали («Я Вас внимательно выслушал и понял, что...»; «Это — новая для меня информация...») и переходите к шагу 1 — «НО Я ЭТОГО ДЕЛАТЬ НЕ БУДУ, ПОТОМУ ЧТО...».

Вам потребуется минимум 3 раза повторить отказ. Если Вы к этому не готовы, то и начинать не стоит. В среднем эффективный отказ включает в себя 4 «дубля».

## ПОЯСНЕНИЯ

**Пояснение к шагу 1.** Если у Вас нет внутренней решимости, если Вы сами для себя не решили, стоит ли отказываться, то партнер это наверняка почувствует и решит, что Вы «ломаетесь», «набиваете цену», «хотите получить дополнительные выгоды», и наверняка будет настаивать на своем. Даже если он не достигнет своего, он обидится на Вас, решит, что его «водят за нос» и т. д. То есть без внутренней решимости отказ либо не удастся, либо будет неполноценен.

**Пояснение к шагу 2.** Использование местоимения Я вместо неопределенных формулировок, сослагательного наклонения и т. д. — одна из ключевых характеристик уверенного поведения. Следите за этим! Если Вы не называете себя, это всегда интерпретируется как неуверенность. Краткое и четкое обоснование — признак уверенности. Агрессивный отказ вообще не содержит обоснования, неуверенные люди начинают с обоснования, увязают в нем и в конечном счете вообще забывают произнести ключевое слово «нет» («Ведь и так все ясно!» — в том то и дело, что не ясно!). Итак: сначала отказ, потом — краткое и четкое обоснование.

**Пояснение к шагу 3.** С первого раза ни один человек не понимает. Это закон. Остаются неясности, которые партнер захочет разрешить.

Намеренно или случайно Ваш партнер будет использовать одну из двух стратегий:

- Провокация неуверенностью: «Но я же сам с этим не справлюсь», «Без тебя ведь ничего не получится» и т. д. •

Провокация агрессивностью: «Ах так! Тогда мы тебе...»; «Вы упускаете свой шанс...» (Скрытое запугивание) и т. д.

- На провокации реагировать не надо. Их надо пережить и выслушивать. Провокации будут сменять друг друга. Не возражайте! Не задавайте вопросов! Не вступайте в дискуссии! Говорите «нет»!