

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР  
ПСИХОЛОГО-МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ  
«САЙЗЫРАЛ»

ЦИКЛ ЗАНЯТИЙ ПО РАЗВИТИЮ ЖИЗНЕННО ВАЖНЫХ НАВЫКОВ  
УВЕРЕННОГО ОТКАЗА

КЫЗЫЛ, 2020

## Цикл занятий по развитию жизненно важных навыков уверенного отказа

Монгуш А. З., директор ГБУ РЦПМСС «Сайзырал»,  
социальный педагог высшей квалификационной категории

Подростающему поколению необходима социокультурная идентификация для определения чётких жизненной позиции и ориентиров. Подростки являются возрастной группой, наиболее восприимчивой к процессам трансформации ценностной системы, норм поведения.

У несовершеннолетних недостаточно сформированы установки на безопасное поведение, представления о разном качестве жизни, стремления к самореализации и самопознанию. Это может привести к ухудшению психофизического здоровья, формированию различных поведенческих отклонений: склонности к совершению правонарушений, наркозависимости, раннего детского алкоголизма, никотиновой зависимости.

В настоящее время наиболее эффективная форма антинаркотического образования – это «обучение навыкам отказа от наркотиков» («refusal skills training»). Учащихся обучают устным приёмам, которые могут помочь им устоять перед давлением со стороны сверстников, которые могут склонять их к потреблению алкоголя, табака или наркотиков.

В настоящую программу включены две серии упражнений по отработке навыков отказа и формированию коммуникативных навыков. Вторая серия упражнений направлена на развитие коммуникативных навыков, формирование умения говорить легко и непринуждённо, красиво выстраивать диалог, аргументированно и обоснованно отказывать, на умение слушать, слышать и договариваться.

Две серии взаимосвязанных и дополняющих упражнений способствуют укреплению личностных ресурсов детей и подростков, совершенствованию их поведенческих навыков, что значительно облегчает процесс их психосоциальной адаптации в условиях современной действительности.

Целью данных упражнений является формирование навыков отказа у обучающихся.

Целевая аудитория – обучающиеся 13 до 18 лет.

Упражнения подобраны с учётом социально-психологических особенностей на данных образовательных ступенях (средняя и старшая школа). Основной задачей становится включение ребёнка в активной позиции в анализ, обсуждение и изменение ситуации (насколько последнее возможно).

Форма проведения – групповая. Методы проведения – лекция, тренинг, тестирование и ролевые игры.

Кроме того, предлагается параллельное проведение родительских собраний на эти же темы, например «Как помочь детям отказываться от негативных предложений?» и «Как говорить твёрдое “нет”». Организация поддержки ребёнка в его микросоциальном окружении является подкрепляющей стороной реализации данного цикла занятий.

## I. Серия упражнений по развитию навыков отказа и распознавания манипуляций и давлений

### Упражнение «О важности навыка отказа от негатива и нежеланного варианта»

**Цель:** информирование о важности навыков отказа и определение умения отказывать через анкету.

**Время:** 40 минут

**Размер группы:** 8–30 человек

**Ход упражнения:**

К чему приводит неумение отказывать?

Многим людям становится не по себе от одной только мысли, что придётся кому-то отказать. Иногда такая реакция вполне понятна, но нельзя отвечать утвердительно на любую просьбу. Неумение отказать в просьбе очень часто приводит к негативным последствиям.

Во-первых, вы делаете то, чего делать не хотите.

Во-вторых, вы берете на себя обязательства, которые вам не выгодны, могут быть вредны или невыполнимы для вас. Если вы человек долга, то выполнение этих обещаний ляжет на вас тяжким грузом, забирая силы, которые можно было потратить на что-то ещё.

В-третьих, вы вводите в заблуждение окружающих людей, потому что они искренне не понимают вашего поведения, ведь вы же ответили согласием на их просьбу. Вы теряете доверие, если не выполняете обещанного (из-за неумения отказать, вы соглашаетесь на дела, которые просто физически не успеваете сделать).

У вас возникает чувство вины, потому что приходится врать и изворачиваться. Вы перестаёте понимать себя («Как я могла на это согласиться?!») и снижаете самооценку.

В итоге неумение сказать «нет» может привести к употреблению алкоголя или наркотиков (так как человек не может отказать друзьям), пропускам уроков, неразборчивости в интимных связях, кражам, агрессии по отношению к другим людям. Цена за это может оказаться слишком высокой.

Если вы никому не можете отказать, то забываете о том, чего же хотите сами, потому что начинаете принимать желания других людей за свои.

- *Было ли в последнее время так, что вы не смогли отказать в просьбе или требовании, хотя внутренне сильно не хотели выполнять эту просьбу (требование)? Можете ли вы вспомнить ситуацию, когда вы не смогли сказать «нет», и это привело к неприятным для вас последствиям? Что помешало вам отказать?*

### **Почему не всегда удаётся сказать «нет»?**

Важный шаг обретения уверенности в себе – это осознание того, что никто не сможет управлять вашими чувствами и поступками, если вы не допустите этого. Умение говорить «нет» – это важный социальный навык, который помогает экономно

расходовать вашу жизненную энергию.

Ещё древнегреческий философ Эпиктет подчёркивал: «Тот человек не свободен, кто сам себе не хозяин».

К сожалению, у каждого в жизни иногда бывают ситуации, когда он говорит «да», несмотря на то, что хотел бы сказать «нет». Почему мы делаем то, чего на самом деле не хочется? Потому что большинство из нас чувствует необходимость *«следовать за толпой», оправдать ожидания, чтобы не быть отвергнутым или заслужить одобрение* (т. е. проявляет конформизм).

Каковы же основные причины того, что люди не могут сказать твёрдое «нет»?

1. *Заниженная самооценка и неуверенность в себе.* Люди говорят «да», когда следовало бы сказать «нет» из-за боязни оказаться ненужными или обидеть собеседника отказом. В этом случае человек думает, что он имеет ценность, только пока его о чем-то просят. Для неуверенных людей собственное «нет» – большая опасность, потому что оно означает, что контакт может прерваться. Такие люди редко просят что-то для себя, и поэтому налицо некоторая несправедливость: кажется, что их эксплуатируют окружающие. Чтобы научиться отказывать, когда это необходимо, и не брать лишних обязательств, им нужно почувствовать свою внутреннюю ценность и целостность. И, прежде всего, ценность для самих себя.

- *Какие качества помогают сказать «нет»?*

2. *Выученный стереотип поведения.* Люди, которым трудно сказать «нет» часто воспитывались родителями, которые сами не умели отказывать. В этом случае их самооценка в порядке. Просто именно это поведение для них привычно, отработано. Именно так поступали родители, а дети перенимают прежде всего то, что есть у них перед глазами. Чтобы научиться отказывать, им нужно понять, что можно действовать по-другому, и закрепить навык многочисленными повторениями.

3. *Страх быть отвергнутым, испортить отношения.* Сильно переключается с заниженной самооценкой. «Если я не соглашусь, он будет хуже ко мне относиться»; «Если я не соглашусь, мне потом тоже откажут»; «Если я не выполню просьбу, будут считать, что я ненадёжный человек» и т. д. В этом случае человек соглашается на что-то, идущее в разрез с его интересами, чтобы сохранить отношения. Даже в тех случаях, когда отказ не повлиял бы на дальнейшие отношения, этот страх «срабатывает». В этом случае, чтобы научиться говорить «нет», надо понять, что человека, соглашающегося на любую просьбу, могут просто перестать уважать.

4. *Излишнее стремление соблюдать приличия.* «Культурные люди никогда не отказывают другим»; «Вежливый человек должен согласиться, чтобы сохранить своё лицо» и т. д. Эти нерациональные убеждения очень мешают говорить «нет» людям, считающим себя культурными. Такой человек может не испытывать затруднений в отказе своим родным и близким людям, но пасует, когда речь идёт об отношениях с дальним кругом. Эти люди очень ориентированы на социальные нормы, и стараются «держаться лица». Для того чтобы исправить ситуацию, надо понять, что эти «правила приличия» вовсе не являются общим для всех законом.

5. *Отсутствие навыков отказа.* Люди могут понимать, что невозможно всегда и во всём соглашаться, и что время от времени отказывать надо, но не уметь этого делать, так как могут не знать способа сделать это правильно, деликатно, но

твёрдо, не обидев своим отказом. Они боятся, что вследствие отказа отношения могут быть испорчены, что в глазах окружающих они будут выглядеть не такими отзывчивыми, добрыми и т. д., как им бы хотелось.

- *При каких стилях негармоничного воспитания ребёнок вырастает не способным сказать твёрдое «нет»?*

Когда речь идёт о человеке, не способном сказать «нет», основанием этого может быть как одна из причин, так и их сочетание.

## Тест «Умеете ли вы говорить «НЕТ»?»

*Инструкция:* Ответьте на вопросы «да» или «нет».

1. В спорах вы часто придерживайтесь дипломатических методов и стараетесь избегать резких оценок и провокаций.
2. Если вы кому-то откажете, то потом будете долго переживать.
3. Вас часто просят о том, о чём других и не спросили бы.
4. Вы уверены, что добро мы делаем только для себя, а не для других.
5. Вы не пойдёте против мнения коллектива.
6. Вы иногда даёте в долг, зная, что денег вам скорее всего не вернут.
7. Очень важно, что о вас думают другие.
8. По вашему мнению, лучше сто раз отказать обманщикам, чем один раз истинно страдающему.
9. Вы понимаете, что люди часто пользуются вашим добрым нравом в корыстных целях, но ничего не можете с этим поделать.
10. Вы уверены, что мы живём в слишком прагматичный и рациональный век, и очень мало думаем о душе, о любви к ближнему.
11. Вы не понимаете тех, кто стремится общаться только с преуспевающими людьми, а всех остальных называет неудачниками.
12. Вы никогда не будете публично спорить с начальством.
13. Если вся семья «за», то вы тоже «за», даже если внутренне настроены против.
14. Делать добро надо без расчёта на то, что человек когда-нибудь отплатит тем же.
15. Если человек общается с вами по-доброму, то у него гораздо больше шансов убедить вас в чём-либо.
16. Вы ни за что не будете вставить свои «три копейки», если ничего не понимаете в обсуждении вопроса.
17. Вы не любите «резать правду-матку», и практически никогда не пользуетесь этим методом.
18. Если человек вам симпатичен, то вы не будете ему возражать, когда он глубоко заблуждается, а просто попытаетесь не затрагивать болезную тему.
19. Вы можете обидеться на резкие слова, даже если они правдивы.
20. Решение любой проблемы требует деликатности, и, прежде чем приступить к решению, надо тщательно обдумать с какой стороны подбраться.

### Обработка и интерпретация результатов

За каждый ответ «да» начислите 1 балл.

**4 балла и менее: «ПРЯМОЛИНЕЙНЫЙ ОТКАЗ».** Отказываете вы легко и непринуждённо, без угрызений совести. Дипломатичность в обычной жизни вы считаете лишней. Вы любите прямолинейные разговоры. На ваш взгляд, лучше сразу сказать «нет», чем лгать и придумывать причину отказа. Многие считают вас бездушным, но это не так, вы умны и незлобны, просто не все об этом знают. Возможно, по этой причине друзей у вас не слишком много, зато все они надёжны.

**5–10 баллов: «ОБОСНОВАННЫЙ ОТКАЗ».** Когда вы говорите «нет», то это, как правило, означает, что вы действительно не в состоянии выполнить просьбу. Но вы не забываете об основе в отказе. Например: «Я не смогу выполнить твою просьбу,

потому что очень загружен работой». Такой отказ честен и гуманен, и никого не оскорбляет. Однако если вас просит близкий или нужный человек, вы в лепёшку разобьётесь, но попытаетесь выполнить его просьбу.

**11–15 баллов: «КОМПРОМИССНЫЙ ОТКАЗ».** Сказать «нет» вам очень тяжело. В прошлом вы наверняка имеете печальный опыт: долгие годы на вас «ездили» все, кому не лень. И настал момент, когда вы поняли, нельзя быть хорошим для всех. Однако напрямую вы отказать не можете, вы боитесь обидеть человека. Поэтому идёте на компромисс: «Я не могу этого сделать, но готов помочь в чем-то другом». К сожалению, такая техника срывает не всегда. Для душевного равновесия вам важно знать, что вы хороший человек. Иначе вы не сможете уважать себя.

**16 баллов и более: «БЕЗОТКАЗНОСТЬ».** Вы не умеете отказывать просьбам. Все это знают и часто беспощадно этим пользуются. Вы идёте на уступки, жертвуете своими интересами и желаниями, лишь бы не говорить это неловкое и страшное слово «нет». Вам нужно срочно расставить акценты и понять, что для вас важнее: мифическое хорошее мнение окружающих, или мир в собственной душе?

### **Право на отказ**

Считается, что умение отказаться от ненужных вам предложений, сказать «нет», если на вас оказывается психологическое давление, – признак психологически здоровой личности, самодостаточной, ощущающей себя комфортно.

Если вы хотите научиться говорить «нет», то должны помнить, что вы имеете право не зависеть от того, как к вам отнесутся другие. Иногда хочется сказать: «Вас никогда не будут любить, если вы не рискнёте побыть нелюбимыми».

Вы имеете право передумать, изменить своё мнение, имеете право решать, должны ли вы брать на себя ответственность за чужие проблемы.

Ещё необходимо помнить: право отстаивать своё мнение – это основа для здорового проявления личности в любых человеческих отношениях. Однако не всегда следует проявлять настойчивость, особенно когда вы не можете контролировать ситуацию. В подобных случаях глупо, а возможно и опасно, отстаивать своё мнение. Лучше прекратить общение. Это касается ситуаций, где есть угроза физической опасности, здесь ваши заявления мало чем могут помочь. Постарайтесь уйти.

- *В каких ситуациях человек имеет право сказать «нет»?  
Вспомните последний раз, когда вы отказывали в просьбе?*

## Упражнение «Приёмы противостояния давлению»

**Цель:** отработка навыков распознавания и противостоянию давлению, манипуляций.

**Время:** 40 минут

**Размер группы:** 8–30 человек

**Ход упражнения:**

Если вас склоняют делать то, чего вам не хочется, в первую очередь оцените ситуацию: где вы, с кем вы, что делают окружающие люди, как они относятся к происходящему. Если у вас возникли нервозность или страх, не впадайте в панику: это обычная физиологическая реакция, которая является предостережением от опасности. Ваши глаза и уши информируют вас о происходящем. Доверяйте им.

Как только вы осознали, что происходит вокруг, подумайте о *последствиях*:

- Как вы будете чувствовать себя завтра?
- Не пожалее ли вы о принятом решении?
- Не попадёте ли вы в беду?
- Не повредит ли это вашему здоровью?

Что бы вы ни решили, вы должны осознавать все возможные последствия поступка.

Взвесив все «за» и «против», примите решение. Когда будете говорить о нем, старайтесь выглядеть и действовать спокойно, даже если ощущаете беспокойство и страх. Смотрите в глаза человеку. Создайте себе пространство (например, не сидите, если тот, кто вас уговаривает, стоит) и помните, что вы имеете право отказаться. Говорите твёрдо, ясно, ровным голосом. Учтите, что замедляющаяся скорость речи оценивается как потеря уверенности и сожаление по поводу сказанного. А ускоряющийся темп речи (и жестикующияции) свидетельствует о том, что собеседник всё больше вдохновляется и погружается в то, что говорит.

*Несколько рекомендаций: как лучше действовать в той или иной ситуации.*

**Если вас склоняют к употреблению спиртных напитков или наркотиков,** вы можете просто сказать: «Нет, спасибо». Если это сказать непросто, сделайте вид, что вам срочно что-то понадобилось (позвонить, пойти в ванную, забрать сестру из садика). Кроме того, вы всегда можете уклониться от всего мероприятия: не идти на вечеринку или туда, где употребляют спиртные напитки или наркотики.

*Рекомендации:*

- Не бойся выглядеть недостаточно умным!
- Не бойся выглядеть недостаточно смелым!
- Не бойся выглядеть недостаточно взрослым!
- Не бойся выглядеть недостаточно самостоятельным
- Бойся стать жертвой наркотической заразы и превратиться в марионетку!

*Запомните:*

Одурачивают и втягивают в наркотические сети того, кто боится выглядеть дураком. Сказочный Иван-дурак несколько не смущался, что все его так называли, но всегда выигрывал и побеждал!

- *Что хуже – выглядеть дураком, но поступать умно, или поступать как дурак, но выглядеть умно?*

**Если вас склоняют к интимной близости,** есть несколько способов



отказаться от секса:

- нет, пожалуйста, считайся с моими желаниями;
- я не готова к близости;
- если все занимаются этим, для тебя не составит труда найти партнёра.

**Если вас подбивают к краже**, вы можете сказать, что это не окупает опасность, что вы не собираетесь что-либо кому-то доказывать, что вам не хочется марать свою репутацию.

**Если вам предлагают прогулять уроки**, то вы можете сказать: «Я бы с удовольствием, но мои оценки не дают мне такой возможности». А ещё можете предложить: «Почему бы нам не пойти вместе после школы?»

Эти фразы, конечно, не универсальны. И вас могут продолжить принуждать. Тогда здесь может оказаться полезным принцип «**Лучшая защита – нападение**».

Если на вас кто-то давит, попробуйте напасть на него и спрашивайте, спрашивайте, спрашивайте: «Почему ты ко мне пристал? Зачем тебе это? Что я тебе такого сделал? Почему тебе это так важно? Почему я должен тебя слушать?»

Можно привлечь союзника. Обратиться к другу или просто человеку, находящемуся рядом: «Послушайте, ну объясните ему, что я не буду» или «Вы только послушайте, что он мне предлагает!».

Если же ничего не помогает, используйте угрозу: «Нет, а если ты будешь настаивать, то я крикну, позвоню, напишу» и т. д. (в зависимости от ситуации).

Иногда полезным оказывается компромисс. Вы можете сказать, что подождёте некоторое время, а потом примете решение.

- *Какие ещё варианты сказать «нет» и противостоять давлению можете предложить? Есть ли у вас свои, оригинальные, апробированные способы?*

### **Способы отказа**

Человеку сложно сказать «нет». Согласившись, коришь себя за мягкотелость, откажешь – обидишь человека. Существуют разные способы отказа, какой способ выбрать зависит от многих факторов: ситуации, оппонента, важности этой ситуации, ваших личностных особенностей, сложившихся отношений и т. п.

1. *Отказ-соглашение (формальный отказ)*: человек в принципе согласен с предложением, но по каким-то причинам не решается дать согласие. «...Спасибо, но мне так неудобно вас затруднять».

2. *Отказ-обещание*: человек в принципе согласен с предложением, но в данный момент он не может его принять. Отказывающийся как бы даёт понять, что при других обстоятельствах предложение было бы принято. Этот отказ позволяет избежать конфликтной ситуации. «Пойдём завтра в кино» – «С удовольствием, но завтра у меня занятия по математике».

3. *Отказ-альтернатива*: отказ направлен на альтернативное предложение. Трудность такого отказа в том, чтобы придумать ценное альтернативное предложение. Эта форма отказа также не затрагивает чувства предлагающего, поскольку ему даётся понять, что общение с ним желательно. «Пойдём завтра в спортзал» – «Давай лучше погуляем по городу».

4. *Отказ-отрицание*: человек даёт понять, что не согласится ни при каких обстоятельствах. Может затрагивать личные чувства предлагающего, обидеть его,

однако снимает вероятность нежелательного предложения в дальнейшем. «Нет, я не поеду на лодке, потому что боюсь воды!», «Нет, я ни за что не пойду в лес!»

5. **Отказ-конфликт:** крайний вариант отказа – отрицание. Агрессивен по форме. Может содержать оскорбления или угрозы. «Давай сходим на дискотеку» – «Ещё чего! Сам топай!». Этот вид отказа эффективен в случае выраженного внешнего давления.

**Слова отказа:**

- Нет, не могу.
- Нет, нет, и ещё раз нет.
- Нет, мне сейчас некогда.
- Нет, спасибо, мне не нужны деньги.
- Скажите «нет» и уйдите, не объясняя причины.

**Заменяем слово «нет»:** Существуют способы сказать «нет» без произнесения этого слова. Они включают такие фразы:

*«Простите, но сейчас я не могу».* Подобное начало будет отличной тактикой и смягчит отказ. Разве можно не принять такое извинение, которое, очевидно, огорчает и самого говорящего?

*«Как-нибудь в другой раз»* означает перенос мероприятия на более поздний срок. Это всё же мягче, чем прямой отказ. Это только игра слов, но, может быть, она поможет вам избежать обид.

*«Спасибо, что спросили, но я не смогу вам помочь».* Спорить с таким утверждением довольно сложно. Вы не только благодарите человека за оказанное доверие, но и никоим образом не обижаете его.

*«Мне кажется, вам лучше обратиться за помощью к кому-нибудь другому».* С этим ответом нужно быть осторожнее. Подобное утверждение провоцирует собеседника говорить вам комплименты и объяснять, почему он пришёл именно к вам.

*«Возможно, потом».* Эта фраза может породить проблемы. Вы должны быть готовы к тому, что в будущем к вам снова обратятся с этой же просьбой.

- *Какими ещё фразами можно отказать человеку?*

**Отказ разными способами.**

Прочитайте ситуацию «Просьба». Попробуйте использовать разные способы отказа и смоделируйте развитие ситуации.

**Ситуация «Просьба».** Сергей шёл по улице. Вдруг его кто-то окликнул. Он оглянулся и увидел хорошо одетого, солидного мужчину, стоящего около дорогой иномарки. Сергей остановился и подошёл к нему. Мужчина попросил юношу отнести и передать какую – то коробку в офис, находящийся в доме напротив. Сергей стал отказываться, тогда мужчина стал его уговаривать. Сначала он предложил ему за услуги деньги, потом стал нервно объяснять, почему он сам не может её отнести. Когда он разговаривал с Сергеем, он старался не смотреть ему в глаза.

- *Какие способы вам легче использовать? Какие слова и фразы вы употребляли? Сможете ли вы также отвечать в реальной ситуации?*

**Правила грамотного и уверенного отказа**

1. Если хотите в чем-либо отказать человеку, чётко и однозначно скажите

ему «нет». Объясните причину отказа, но не извиняйтесь слишком долго.

2. Отвечайте без паузы – так быстро, как только это вообще возможно.

3. Чем проще отказ, тем легче и быстрее его примет другая сторона. Неуверенная речь и оправдания запутывают человека – и он может решить, что вы колеблетесь, и использовать это, переубедив вас.

4. Настаивайте на том, чтобы с вами говорили честно и откровенно.

5. Попросите объяснить, почему вас просят сделать то, чего вы делать не хотите.

6. Смотрите на человека, с которым говорите. Отказывать нужно вежливым и уверенным голосом, давая понять человеку, что отвергаете только предложение, а не его самого.

7. Не оскорбляйте и не будьте агрессивными.

Важно помнить, что честным и аргументированным отказом, произнесённым спокойным вежливым голосом, вы не можете никого обидеть. Однако если человек всё же решил обидеться, это его выбор, и вашей вины в этом нет. Сказать «нет» трудно, но этим навыком обязательно нужно овладеть – так как, благодаря ему развивается характер и растёт уверенность в себе, а ваша жизнь освободится для тех радостных моментов, которым вы с готовностью скажете «да».

- *Какие правила вы можете добавить? При каких обстоятельствах вы сами готовы принять отказ на вашу просьбу?*

### Упражнение «Учимся говорить «НЕТ!»»

**Цель:** формирование навыков говорить твёрдое «нет!».

**Время:** 40 минут

**Размер группы:** 8–30 человек

**Ход упражнения:**

Для начала, вспомните одну из последних ситуаций, в которой вы не смогли кому-то отказать, хотя согласие было явно не в ваших интересах и привело к неприятным последствиям. Ответьте себе на вопросы (письменно):

– К чему привело моё неумение говорить «нет»? Какие убытки пришлось нести?

– Принесла ли эта ситуация какую-то выгоду лично мне?

– Что именно помешало отказать мне в этой просьбе? Это – самый главный вопрос. В нем коренится проблема, над которой нужно будет работать. У кого-то это неуверенность в себе. У кого-то страх быть отвергнутым из-за отказа. У кого-то поспешность с произнесением слова «да». Вариантов может быть немало.

– Если бы у меня было то качество, которого мне не хватило, как бы развивалась ситуация? Смог бы я отказать? Если ответ положительный, то представьте ситуацию, когда вы смогли сказать «нет», во всех подробностях и насладитесь этим мысленным триумфом. Это поможет вам в будущем в реальных ситуациях. А лучше запишите, как именно вы отказали бы.

– Что я буду делать в следующий раз, когда необходимо будет отказывать?

Чтобы ответить на этот вопрос, используйте **«технику эффективного отказа»** или **«технику эмпатийного отказа»**. Помните, чем ближе вам человек, тем мягче должен быть ваш отказ. Если перед вами взрослый, он имеет право знать, что его просьба вызывает у вас неприятие, это поможет строить в будущем ваши отношения более эффективно. Если же вы соглашаетесь, испытывая сопротивление, то человек не узнает, что вы страдаете. Ведь другие не умеют читать наши мысли.

## «ТЕХНИКА ЭФФЕКТИВНОГО ОТКАЗА».

Эта техника работает в разных ситуациях общения: с друзьями, одноклассниками, родителями, любимыми людьми, коллегами по работе. Действительна как с детьми, так и со взрослыми.

*Шаг 1: внимательно выслушайте просьбу.* Дайте собеседнику высказаться, выслушав его аргументы. Слушайте, не перебивая, но можно и нужно что-то уточнять. Если вы разговариваете лично, смотрите на собеседника, а не на экран телевизора или компьютера. Партнёру должно быть очевидно, что его просьба услышана. Иногда на этом этапе можно взять «тайм-аут», чтобы обдумать просьбу спокойно и «взвесить» все «за» и «против». Если вы против, переходите к следующему шагу.

*Шаг 2: краткое резюме.* Кратко, но менее эмоционально повторите то, что сказал партнёр. Дождитесь, чтобы партнёр подтвердил: да, вы всё верно поняли.

*Шаг 3: отказ.* Твёрдо, но спокойно откажите, используя слово «нет». Обязательно используйте местоимения «я» и «мне». Кратко и чётко аргументируйте ваш отказ. Люди, не слишком уверенные в правильности своего отказа, начинают про странный рассказ о своих планах, думая, что для человека будет очевидно, что его просьба несвоевременна. Они так увлекаются, что забывают сказать самое главное слово «нет», считая, что всё и так понятно.

Но... Не понятно! Также необходимо говорить от своего лица. Это выявляет уверенную позицию. А очень длинная аргументация расценивается как оправдание или как попытка придумать повод для отказа.

*Шаг 4: ждите провокаций и сохраняйте молчание.* На этом этапе партнёр повторит попытку вас уговорить, повторяя свои аргументы более эмоционально и всем видом показывая, как он обижен. Вы можете услышать многое, начиная от лести до сильного негатива. Это поведение – провокация, которая бывает двух основных типов: провокация неуверенностью («Но я же сама не справлюсь»), и провокация агрессией («Совсем мне не помогаешь, а ещё друг!»). Их надо переждать, не вступая в дискуссии. Наберитесь терпения и спокойно всё выслушайте.

*Шаг 5: повтор отказа.* Дайте понять, что вы услышали, что сказал собеседник, и чётко повторите отказ, начиная с шага №2 (краткого резюме). Наберитесь терпения, скорее всего, все шаги придётся повторить 3-4 раза.

*Шаг 6: выход на позитив.* Обсудите с партнёром возможности разрешения ситуации другим способом. Обсуждая варианты получения желаемого в будущем, вы ориентируете собеседника на более позитивное восприятие отказа. Это особенно важно для ситуации, когда отказывать приходится близким людям.



### ***Пример диалога с применением «техники эффективного отказа»***

*Ситуация: Сергек должен отказать своей маме, чтобы отправиться вместе с женой и дочкой в зоопарк*

#### ***Шаг 1:***

Долаана Анай-ооловна: «Сергек, мне нужно, чтобы ты сегодня передвинул шкаф».

Сергек: «Почему именно сегодня, мама?» (это уточнение, оно показывает, что человек услышал просьбу и готов её обсуждать).

Д. А.: «Мне надоело то место, где он стоит, мне кажется, у другой стены будет лучше. Я в передаче слышала, что раз в 3 месяца необходимо менять обстановку».

Согласитесь, если бы Д. А. сказала бы, что шкаф перекрывает доступ к батарее, которую должны прийти проверить в ближайшее время, это был бы более «весомый» аргумент. А в этой ситуации Сергек понимает, что может отказать.

#### ***Шаг 2:***

С.: «Правильно ли я понял, мама, что тебе нужно сегодня поменять обстановку, т. к. об этом сказали по телевизору?»

Д. А.: «Не просто по телевизору, а в очень умной, моей любимой передаче».

С.: «Хорошо, в твоей любимой передаче».

Заметим: Д. А. «добавляет веса» своей просьбе, делая отказ сложным. Сергек соглашается, но не с просьбой, а с тем, что интересы матери для него важны.

#### ***Шаг 3:***

С.: «Нет, мама. Сегодня я никак не могу тебе помочь. Мы с семьёй идём в зоопарк. Ксюша ждала этого целую неделю, да и мы с женой».

Заметьте, Сергек употребил уверенное «нет», говорил от своего имени и кратко аргументировал отказ, назвав главную причину и не вдаваясь в подробности.

#### ***Шаг 4:***

Д. А.: «Что же ты, сынок! Мать попросила первый раз за месяц о чем-то, и ты не можешь этого сделать? Я тебя кормила-поила, ночей не досыпала, а ты! Как ты не понимаешь, твоя мама уже старенькая, и не может сама двигать мебель!».

Д. А. применила сразу несколько стратегий провокации, чтобы усилить эффект и сломить сопротивление. Это манипуляция.

#### ***Шаг 5:***

С.: «Да, мама, я понял, что для тебя важно, чтобы я передвинул шкаф уже сегодня. Я хочу уделить тебе внимание, но на сегодня вынужден сказать «нет». Мы с семьёй идем в зоопарк. Я не могу подвести жену и дочку».

Сергек снова кратко резюмировал просьбу, повторил отказ, используя уверенное «нет» и снова кратко объяснил причины. После этого Долаана Анай-ооловна проведёт ещё не сколько «раундов», используя различные виды провокаций («Ты же всегда был внимательным сыном!»; «В старости стакан воды некому будет подать»), но, если Сергек не будет вступать в обсуждение фраз-провокаций и продолжит спокойно повторять отказ, мама перестанет настаивать.

#### ***Шаг 6:***

С.: «Мама, как ты отнесёшься к тому, чтобы я заехал в пятницу после работы? Мы сможем передвинуть шкаф, а также попить чаю. Я куплю твои любимые конфеты, а ты напечёшь моих любимых пирожков?»

Итак, Сергек, понимая, что помощи в перетаскивании тяжестей больше ждать неоткуда, предлагает маме время, в которое сможет это сделать, не отменяя других важных дел. Также он показывает, что помнит, что именно любит мама и делает скрытый комплимент её умению готовить. Отказ хоть и состоялся, но не нанёс отношениям с мамой вреда, а жена с дочкой были очень рады, что Сергек смог так блестяще выйти из этой, хоть и бытовой, но не простой ситуации.

## «ТЕХНИКА ЭМПАТИЙНОГО ОТКАЗА В ПРОСЬБЕ»

Шаг 1: *Говорите о своих чувствах.* Покажите своё неудовольствие, раздражение или сожаление по поводу просьбы. Всё зависит от эмоций, которые вы хотите выразить. Это предпосылка для мягкого отказа: вы не отказываетесь, а только сообщаете о своих чувствах партнёру. Используйте местоимение «Я»: «Мне это будет неприятно», «Меня это немного злит», «Мне это не нужно», «Я могу сделать это только при крайней необходимости», «Я сожалею».

Шаг 2: *Скажите «нет».* Кратко и чётко поясните, почему это именно так, дайте краткое обоснование отказу. Обоснованием отказа могут служить ваши чувства или изменения в ваших отношениях с партнёром в случае выполнения просьбы. Например:

«Мне очень жаль, но я не могу пойти с тобой на выставку, потому что я ничего не понимаю в искусстве и чувствую себя неуютно в музеях. В общем, буду очень плохой компанией! Давай сходим куда-нибудь ещё».

Шаг 3: *Предложите вариант решения проблемы* (если вы не можете ничего предложить, этот шаг можно пропустить). Не оставляйте человека в безвыходной ситуации, подумайте, как ему можно помочь

иными способами. Например: «Я не смогу помочь твоему приятелю отвезти вещи на дачу, потому что у меня другие планы на выходные. Но у меня есть телефон службы, которая как раз занимается перевозками. И цены у них приемлемые».

Шаг 4: *Пауза для выслушивания партнёра.* Вы делаете паузу (то есть молчите), спокойно выслушиваете партнёра, пока он не договорит.

Шаги 5–7: *Повторы.* Повторите свою мысль, но обязательно – с учётом слов партнёра и только в том случае, если ваше решение отказать не изменилось. Скажите «нет», затем уточните, что именно вы не будете делать, затем, сославшись на неприятные чувства, объясните, почему вы этого делать не будете. Будьте последовательны и настойчивы. Не давайте втянуть себя в дискуссию. Будьте внутри себя абсолютно уверены в том, что делаете, или, вернее, в том, чего делать не хотите. Если же в вашем голосе почувствуется неуверенность, то собеседник начнёт давить на вас и повторять свои просьбы снова.

Овладеть этими техниками может любой человек. Важно тренироваться и отслеживать, на каком этапе вы находитесь. Сначала будет непросто, ведь навык вырабатывается через тренировки. Постепенно вы научитесь отказывать без труда. Конечно, иногда в процессе разговора «нет» может смениться на «да». Если причина – аргументы, приведённые собеседником, будь то ребёнок или взрослый, то не надо бояться изменить своё решение. Этот шаг только укрепляет отношения, а когда речь идёт о ребёнке, способствует формированию умения отстаивать свою





позицию. Главное, чтобы как «нет», так и «да» было вашим собственным решением.

Умение сказать «нет» или грамотно отказать – необходимый навык для построения успешной и счастливой жизни. Существует много эффективных способов говорить «нет». Знание и умение применять приёмы уверенного отказа помогают человеку не поддаваться давлению и оставаться в безопасности, не обижая других.

**Новые понятия:** отказ-соглашение, отказ-обещание, отказ-альтернатива, отказ-отрицание, отказ-конфликт, техника эффективного отказа, техника эмпатийного отказа.

**Проверочные вопросы.**

1. Выскажите своё мнение по поводу высказывания: *Никому ни в чём не отказывая, во всём отказываем себе.*

2. Перечислите последствия, к которым может привести неумение отказывать. В каких ситуациях, по вашему мнению, грамотнее будет согласиться?

3. Опишите 3 ситуации из вашей жизни, когда вы не смогли отказать, и это привело к негативным последствиям для вас. Почему вы не смогли отказать?

4. Охарактеризуйте причины, почему люди не умеют отказывать или им трудно это сделать.

5. Какие существуют приёмы противостояния давлению со стороны других людей?

6. Соотнесите способы отказа и фразы, в которых они отражены.

Способ отказа	Фраза
1. Отказ-соглашение	А. – Пойдём завтра в театр? – Я бы очень хотел, но мне завтра на курсы.
2. Отказ-обещание	Б. – Давай попробуем травку? – Иди-ка ты вон со своим предложением, наркоман.
3. Отказ-альтернатива	В. – Пойдём завтра в бассейн? – Нет, я не люблю плавать. Давай лучше в кино.
4. Отказ-отрицание	Г. – Вы не хотите выпить чаю? – Спасибо, но я не хочу вас затруднять.
5. Отказ-конфликт	Д. – Нет, я не буду носить короткую юбку, потому что это вульгарно. Или: – Нет, я ни за что не пойду с тобой на дискотеку.

7. Дана ситуация: в дверь позвонили. Ээлдек открыла дверь – на пороге стояла Дариймаа, её давняя (ещё с детсадовских времён) подруга. Девушки уселись на кухне и стали оживлённо обсуждать новости. «Слушай, Ээлдек, давай покурим», – предложила Дарья. «Давай, – согласилась, – сейчас только сигареты принесу». – «Да не надо, у меня есть, правда, с травкой. Ты ведь, такие ещё не пробовала?» – «Нет», – растерялась Ээлдек. «Слушай, такой кайф, и неопасно совсем! На, попробуй!» – и Дариймаа протянула Ээлдек сигарету.

Выберите 2 любых способа отказа, предложенных в тексте, и опишите, как

будет разворачиваться разговор с использованием этих способов.

8. Сформулируйте 10 правил уверенного отказа.

9. Заполните таблицу «Техника эффективного отказа»:

<b>Шаги</b>	<b>Описание действий</b>	<b>Возможные трудности</b>

10. Вспомните ситуацию, когда вы вынуждены были отказать в просьбе (требовании). Опишите, как бы вы построили свой диалог в этой ситуации с использованием «Техники эмпатийного отказа».

11. Как можно научиться уверенно отказывать?

## **ЛИСТОВКА**

### **«Пять правил, как говорить «нет» и не чувствовать себя виноватым»**

(для родителей и не только)

**1.** Не торопитесь с ответом. Это не значит, что надо тянуть или уклоняться. Это значит, прежде чем сказать «да» или «нет», согласиться или отказать, подумайте, поймите суть просьбы или предложения, с которыми к вам обращается ребёнок.

**2.** Внимательно выслушайте и вникните в суть дела. Если что-то непонятно, расспросите, уточните детали. Этим вы убьёте сразу двух зайцев. Во-первых, мы часто говорим «да» или «нет» машинально, под настроение. Во-вторых, ребёнок, которого вы слушаете внимательно, почувствует, что он вам не безразличен. Вы прояснили для себя позицию собеседника.

**3.** Покажите ребёнку, что вы признаёте его право иметь собственное мнение.

**4.** Объясните коротко и внятно, что вы не можете (не хотите) делать то, о чем вас просят. Коротко назовите (объясните) причину отказа. Чем младше ребёнок, тем короче и проще надо говорить.

**5.** Если ребёнок не внял вашему «нет» и продолжает вас уговаривать, реагируйте как «автоответчик» – повторяйте одно и то же. А именно: на каждый новый довод (выпад, скулёж) реагируете так:

– соглашаетесь с доводами («я понимаю, тебе хочется иметь велосипед»; «я понимаю, в этой компании ты давно не был...» и т. д.),

– повторяете отказ одними и теми же словами («но это слишком дорогой велосипед»).

Никто долго не выдержит. Аргументы у ребёнка иссякнут, и ваш отказ примут как факт.

#### **Важное дополнение!**

Говорите «нет» как можно реже. Только в особых случаях. Как в поговорке: редко, но метко. Тогда ребёнок не будет спорить с вами, а вы не почувствуете себя виноватым.

Предпочтение отдайте «да». А знаете, кому труднее всего сказать «нет»? Самому себе.

## II. Серия упражнений по отработке коммуникативных навыков

### Упражнение «Две стороны моего «Я»

**Цель:** объективная оценка своих коммуникативных навыков, получить масштабную обратную связь от группы, лучше узнать друг друга.

**Время:** 15–20 минут

**Размер группы:** 8–30 человек

**Ход упражнения:**

Скажите участникам тренинга: «Мы вместе уже довольно длительный срок, и это дало нам возможность узнать друг друга и проявить свои коммуникативные навыки. Для человека, на мой взгляд, характерно любопытство: «А как меня воспринимают другие?» Так как все мы участники тренинга и разбираем мы блок коммуникации, то и вопрос, который мы обсудим, выглядит так: «Каков я в отношении с другими?».

**Этап № 1:**

На листе формата А4 каждый пишет свои положительные и отрицательные, качества, которые у него проявляются в коммуникациях.

3 минуты на выполнение.

Итак, перед каждым – его видение самого себя. Скажем так: коммуникативный автопортрет. Второй этап упражнения позволит сравнить собственное представление о себе с тем, как мы выглядим в глазах других.

**Этап № 2:**

Возьмите каждый, ещё по одному чистому листу. Его вы прикрепите с помощью булавки на спине. Этот лист будут заполнять ваши товарищи.

– Если вы хотите, чтобы вам писали только комплименты – рисуйте в углу листа солнышко.

– Если хотите услышать критику – рисуйте молнию и тучу.

– Если вам интересно узнать о себе и то, и другое – рисуйте вопросительные знаки.

Теперь попросите товарищей закрепить на спине чистые листы, а на груди листы самооценки.

Готово? Мы начинаем! Можете свободно передвигаться по аудитории, читать листы самооценки, реагировать, писать комментарии.

Заканчивайте тогда, когда вы увидите, что большинство встреч уже произошло и упражнение теряет ритм.

**Подведение итогов:**

– сесть в круг;

– теперь все могут прочесть материал, накопившийся на их «заспинных» листах;

– далее тренер предлагает желающим поделиться своими наблюдениями.

Упражнение хорошо тем, что активно вовлекает всех участников тренинга, поднимает энергетику группы, создаёт открытую и доверительную обстановку в группе. Для более глубокой работы это упражнение лучше давать, когда участники

тренинга уже достаточно хорошо знают друг друга. Если это регулярный тренинг, то оптимально дать это упражнение на 3–4-м занятии. Если вы проводите 2-дневный интенсив, то самым подходящим моментом для данного упражнения будет конец первого дня.

Чтобы упражнение не превратилось просто в «весёлые встречи», а шла действительно серьёзная работа и давалась объективная обратная связь, тренеру важно серьёзно настроить группу перед вторым этапом упражнения,

Если вы хотите, чтобы упражнение прошло глубже, и выводы из упражнения работали на участников, то после упражнения рекомендуется объединить участников в пары и предложить каждому поделиться с партнёрами своими выводами, возникшими при сравнении двух своих листков. А также проговорить партнёру, какие задачи по совершенствованию своих коммуникативных навыков ставит каждый участник.

### **Упражнение «Эксперт по жалобам»**

**Цель:** развитие коммуникативных навыков участников тренинга.

**Время:** 25–30 мин.

**Количество участников:** любое

Из стульев составляется два круга: внешний и внутренний. Один стул внешнего круга должен находиться напротив одного стула внутреннего круга. Общее количество стульев должно соответствовать количеству участников. Если их число нечётное, добавляется ведущий.

Тем или иным способом участники разбиваются на две группы (если нечётное количество, то включается сам ведущий). Одной группе уделяется роль «экспертов», они занимают места во внутреннем круге. Вторая группа получает роль «жалобщиков», они занимают места во внешнем круге.

Ведущий сообщает, что каждый «жалобщик» должен будет пожаловаться нескольким «экспертам». Для этого через каждую минуту все «жалобщики» дружно поднимаются и пересаживаются на соседнее место (по часовой стрелке). «Жалобщик» должен очень быстро и точно изложить суть своей жалобы. Желательно, чтобы жалоба была реальная, но можно использовать и вымышленную. Жалоба может касаться совершенно любой стороны жизни. У одного «жалобщика» жалоба одна для всех «экспертов». «Эксперт», быстро выслушав «жалобщика» так же быстро выдаёт свою рекомендацию по этой жалобе.

Когда «жалобщики» пообщаются с 5–6 разными «экспертами», начинается следующий этап.

Теперь «жалобщик» рассказывает про советы других «экспертов», которые успел услышать. Задача «эксперта» на этом этапе – согласиться или опровергнуть рекомендации других экспертов. На это отводится тоже одна минута и также проводится 5–6 смен.

После второго круга «жалобщики» и «эксперты» меняются ролями.

#### **В конце происходит обсуждение:**

Какие индивидуальные различия в манере разговаривать, слушать, в невербальном поведении участники успели заметить друг у друга?

Много ли можно успеть сказать и услышать за одну минуту?

### **Упражнение «Завершение предложения»**

**Цель:** развитие коммуникативных навыков участников.

**Время:** 15–20 мин.

**Количество участников:** любое

Ведущий вызывает четырёх добровольцев. Они отсаживаются несколько в стороне от основной группы.

Одному из добровольцев ведущий предлагает сделать рассказ о чем-то, что произошло как-то с ним в реальной жизни. При этом существует одно условие: каждое своё предложение рассказчик не заканчивает. Вместо него это делают трое других участников (по очереди).

Интрига состоит в том, что в конце рассказа рассказчик выбирает из трех того, кто, на его взгляд, был ближе всего к тому, что хотел сказать он сам. Примерно выглядит это так:

*Как-то раз шёл я по улице и...*

- поскользнулся
- встретил знакомого
- тут у меня зазвонил телефон

*На самом деле я шёл по улице и увидел бездомную собаку. Я зашёл в магазин рядом, чтобы купить там...*

- хлеб
- колбасу
- сосиску

*Да я зашёл, чтобы купить колбасу. Но выхожу я из магазина, а...*

**Затем проводится обсуждение:**

Каким образом можно догадаться о том, что не договорил собеседник?

Как вы думаете, почему кому-то удаётся чаще угадывать ход мысли собеседника, а кому-то реже?

Упражнение хорошо тем, что учит участников быть внимательнее к словам собеседника, переносит акцент на внимательное слушание, наблюдение за собеседником.

Чтобы каждый участник тренинга потренировался, рекомендуется затем разделить всю группу на четвёрки и запустить упражнение уже для всех. Если время позволяет, хорошо бы дать возможность каждому по очереди побыть рассказчиком.

### **Упражнение «Да, и ещё...»**

**Цель:** тренировка умения одобрять партнёра, демонстрировать ему свое уважение и готовность к сотрудничеству.

**Время:** 20–25 минут

**Размер группы:** 6–30 человек

#### **Инструкция:**

Эффективно работающие команды отличаются тем, что обращают внимание на идеи и предложения, высказываемые различными членами группы. Это внимание означает, что команда признает ценность любой идеи и любого человека. В командах, в которых слишком быстро, даже не выслушав, реагируют отказом на высказываемые рядовыми участниками предложения, парализуется творческая энергия и процветают соперничество и конфликты.

#### **Демонстрация**

Для демонстрации того, как будет проходить упражнение мне нужны два добровольца.

Упражнение будет проходить так: два участника разговаривают между собой, каждый из них должен соглашаться со всем, что говорит ему собеседник, что бы тот ни сказал.

Игрок 1 начинает беседу, игрок 2 одобряет это высказывание, начиная своё предложение словами: «Да, и ещё...». Первый игрок тоже соглашается со вторым и добавляет что-то своё: «Да, и ещё...».

Если первый игрок, например, говорит: «Пойдём в кино», второй игрок может, к примеру, сказать: «Да, и возьмём большую плитку шоколада с начинкой». Игрок 1 продолжает: «Да, и помимо того, бутылку шампанского». Игрок 2 отвечает: «Да, и ещё я хочу, чтобы пробка выстрелила».

Таким образом, идёт некое нарастание, поскольку каждое предложение подхватывается и продвигается дальше.

#### **Продолжение**

1. Разделите группу на пары.

2. Предложите группе несколько ситуаций, которые именно таким образом должны быть обсуждены участниками в парах:

- Сотрудник и шеф застряли вместе в лифте.
- Отец и сын на пикнике.
- Два друга по пути на футбольный матч.
- Муж и жена строят планы на празднование первой годовщины их свадьбы.
- Недавно прооперированный пациент разговаривает с медсестрой.

3. Через 2–3 минуты участники должны образовать новые пары так, чтобы у каждого из них была возможность поговорить с разными партнёрами.

#### **Подведение итогов:**

- Какие чувства вы испытываете после этого упражнения?
- Какими интересными наблюдениями вы готовы поделиться?
- Что вам легко удавалось? Что давалось труднее?
- Как вы думаете, где, в каких жизненных ситуациях это может быть полезным?



### **Упражнение «Уникальные слова»**

**Цель:** развитие навыков коммуникации, обогащение словарного запаса и внимания при беседе.

**Время:** 15–20 мин.

**Количество участников:** любое

Ведущий тренинга рассаживает участников в круг. Выбирается какое-то художественное произведение (фильм), которое все участники читали (смотрели), или хотя бы имеют представление о его содержании. Перед участниками ставится задача: рассказать содержание этого произведения, но рассказать в определенном порядке. По очереди (по кругу) каждый участник вносит свою лепту: говорит одну фразу, раскрывающую содержание произведения. Эта фраза не должна быть короче трех слов, и все слова в этой фразе должны быть уникальными, то есть не повторяться на протяжении всего упражнения. Это условие касается вообще всех слов, в том числе местоимений, предлогов и имён собственных.

Если кто-то нарушил правила (произнёс слишком короткую фразу или повторно использовал слово) или просто сдаётся, то он выбывает из игры. Последний оставшийся объявляется победителем.

Упражнение можно повторить несколько раз, перед началом каждого список задействованных слов обнуляется.

Иногда могут возникать спорные ситуации. Считать ли, например, слова «красивый» и «некрасивый» за одно и то же. Ведущий в таких случаях берет на себя роль арбитра. Можно обговорить заранее тонкости: например, что изменение окончания не меняет слова, а изменение суффикса и/или приставки – меняет. Поэтому «красивый» и «некрасивый» – разные слова, «красивый» и «красивенький» – тоже, «красивый» и «красивое» – одно и то же.

**Затем проводится обсуждение:**

- Было ли сложно выполнять данное упражнение?
- Что вам помогло в этом упражнении?

Упражнение наверняка вовлечёт участников, будет для них интересным, и при этом незаметно для участников потренирует и их умение формулировать, и умение внимательно слушать и следить за ходом беседы, и расширит активный словарный запас.

Про твердое «НЕТ»  
для проведения родительских собраний

Монгуш А. З., директор ГБУ РЦПМСС «Сайзырал»

Мы уже не раз говорили о том, насколько важно учить детей критически мыслить, чтобы они не стали жертвой тех, кто хотел бы их использовать.

Однако это только первый шаг. Чтобы оградить детей от многих опасностей, важно научить их говорить твёрдое «нет». Ведь нередки ситуации, когда человек прекрасно понимает всю сомнительность предложения, нежелательность определенных действий, опасность своего согласия, но при этом ему не хватает решимости, твёрдости, уверенности в себе, чтобы ответить отказом. Особенно тяжело приходится подросткам, которые часто подвергаются групповому давлению.

Умение говорить «нет» дарит нам самоуважение, уверенность в себе, ощущение свободы и безопасности. Такое умение присуще самостоятельной, уверенной в себе, зрелой личности, не отягощённой комплексами, синдромом жертвы, ощущением вторичности. Иногда люди обретают способность отделять свои собственные желания от того, что хотят от них окружающие, только после длительной работы с психологом.

Чтобы суметь сказать твёрдое «нет» другим, важно для начала научиться говорить «нет» самому себе, своим слабостям, своим мелким и крупным порокам. Самоограничение, самоконтроль, умение брать ответственность за собственную жизнь – вот основа умения отказать тем, кто пытается сбить тебя с пути истинного.

Но бывает и так, что мы прекрасно справляемся с этой проблемой в личной жизни, но всё равно рискуем стать жертвой тех, кто владеет особым умением уговаривать, завлекать, давить. И тогда от умения говорить «нет» зависит наше благополучие, здоровье, судьба и даже жизнь.

Методы тех, кто на нас охотится, весьма разнообразны: пропаганда, агитация, реклама, проповедь, уговоры, лесть, давление, шантаж, запугивание, всякого рода психологические манипуляции. И важно сознавать, что работать с нами будут профессионалы. Мы же при всем нашем опыте всё равно останемся любителями. А эти люди будут апеллировать к нашему интеллекту, давить на жалость, вызывать чувство вины, играть на наших слабостях, страхах, комплексах. Как часто мы соглашаемся на что-то, поддавшись на дешёвую лесть, из жадности, из жалости, из-за страха кого-то обидеть, показаться некомпетентным, недостаточно обеспеченным, «непродвинутым»... А подростки соглашаются ещё и для того, чтобы выглядеть взрослее, солиднее, чтобы ощутить себя частью определенного круга или просто компании.

Не секрет, что отказать можно по-разному. И зря мы порой удивляемся, что нас не понимают. Ведь «нет» бывают разные: «нет = да»; «нет = может быть»; «нет = нет» и наконец «нет = «твёрдое нет». И надо уметь сказать «нет» так, чтобы нас поняли. Дадим несколько советов, как противостоять тем, кто открыл на нас охоту.

### **Настраиваемся психологически**

Если вас активно уговаривают, вначале постарайтесь понять, что именно от вас хотят; возможно ли, что вас собираются использовать; какие негативные последствия

может повлечь ваше согласие. Проанализируйте, зачем это может быть нужно собеседнику, какие выгоды это ему сулит.

Не торопитесь гнать от себя возникшие сомнения. Доверьтесь своей интуиции, ведь именно посредством неё с вами говорит ваше подсознание, в котором отложился определенный опыт и, казалось бы, забытые вами знания.

Подумайте о том, чего хотите именно вы и что важно именно для вас. В соответствии с этим мысленно сформулируйте отказ: «Я этого не хочу», «МЕНЯ это не интересует», «МНЕ это неприятно».

Постарайтесь ощутить в себе твёрдость, достаточную для решительного отказа. Скажите себе: «Нет, я этого делать не буду и сейчас сообщу об этом». При этом не ощущайте себя виноватым, не извиняйтесь и не оправдывайтесь. Вы – свободная личность, имеете право поступать по-своему, и никто не имеет права на вас давить.

Поищите слова, которые усилят отказ: «Ни за что», «Ни при каких условиях», «Это полностью исключено», «Да никогда в жизни», «И не пытайся», «Разговор окончен», «Тема закрыта». Голос должен быть достаточно громкий, а интонация – уверенная. В речи должны отсутствовать слова, выражающие нерешительность: ну-у-у, э-э-э-э и др.

Приготовьтесь подключить невербальные сигналы: мимику, жесты и др. Не забывайте, что только 30% информации передаётся через слова, а остальные 70% человек воспринимает по зрительному каналу. Поза должна излучать уверенность и непреклонность. Взгляд должен быть прямой «глаза в глаза», голова поднята, спина прямая, плечи расправлены. Можно топнуть ногой, энергично покачать головой, сжать губы, скрестить руки на груди...

### **Выбираем стратегию отказа**

Чтобы решительно отказать, можно выбрать одну (или сразу несколько) стратегий в зависимости от обстоятельств и с учётом личности того, кто оказывает на вас психологическое давление.

Переведите разговор в несерьёзную тональность: пошутите, расскажите анекдот по теме, иронически прокомментируйте настойчивость собеседника.

Найдите (придумайте) причину отказа. Весьма неплохо иметь готовые формулировки. Особенно это важно для подростков, которые часто подвергаются групповому давлению, то есть, когда уговаривает вся компания. Обсудите со своими детьми примеры стандартных отговорок и придумайте с ними новые. На предложение купить: «У меня нет денег», «У меня это уже есть», «Я пользуюсь косметикой другой фирмы», «У меня аллергия на...». На предложение выпить: «Я вчера перебрал»; «У меня организм не принимает алкоголь», «Мне завтра на тренировку», «Я сейчас принимаю антибиотики». На предложение попробовать наркотики: «Я уже пробовал, мне не понравилось», «На меня не действует – никакого кайфа». На приобщение к подозрительной секте: «Я – православная», «Я хожу в другую церковь». На склонение к половой связи: «У меня уже есть парень/девушка», «Я плохо себя чувствую», «Папа уже вышел меня встречать» ... Но в случае серьёзного группового давления выход только один – срочно покинуть такую компанию.

Сошлитесь на авторитеты: «Мой врач мне запретил», «Я прочитала, что...».

Примените метод «Заезженная пластинка» (другое название – «Жевательная

резинка»). Если на вас продолжают давить, снова и снова повторяйте один и тот же аргумент – и так до бесконечности. Напустите таинственности, используя туманные формулировки: «Так сложились обстоятельства», «Это невозможно по ряду причин», «Это личное».

Смягчите отказ. В общении с близкими, друзьями, коллегами обязательно продемонстрируйте симпатию к собеседнику и понимание его позиции, а только потом отказывайтесь: «Да, я тебя прекрасно понимаю, ты хочешь мне добра, но...».

### **Выигрываем время**

Если психологическая обработка продолжается, необходимы чёткие действия. Сделайте паузу в общении. Если вы чувствуете, что вас уже почти уговорили, придумайте повод побыть хоть несколько минут в одиночестве, чтобы прийти в себя и осмыслить ситуацию. Для этого отойдите поговорить по телефону, к зеркалу поправить галстук или причёску, что-нибудь поищите в сумке или карманах.

Скажите: «Нет, мне нужно срочно уйти». Сымитируйте звонок по мобильному телефону, по которому вас вроде бы срочно вызывают. Притворитесь, что вы внезапно вспомнили о назначенной встрече или любимой передаче по телевизору.

Возьмите время на размышления. Даже если вам кажется, что причин для отказа нет, всё равно отложите окончательный ответ: «Я это обдумую», «Я сообщу своё решение по телефону», «Встретимся завтра», «Мне необходимо посоветоваться (проконсультироваться)...»

Дома хорошенько всё обдумайте, посоветуйтесь с людьми, которым вы доверяете, поищите информацию в Интернете, особенно на форумах. Если появились сомнения, что вами манипулируют, избегайте повторных контактов: не идите на назначенную встречу, внесите номер телефона в чёрный список и пр.

### **Активно защищаемся**

В случае, если вы чувствуете, что давление всерьёз угрожает вашей безопасности или даже жизни: не вступайте в длительные переговоры. Вообще не объясняйте причины отказа и быстро прекращайте общение, особенно в условиях группового давления.

Используйте агрессивные вопросы. Спрашивайте, спрашивайте и спрашивайте: «А почему именно я?», «А зачем вам это нужно?», «Ты всем это предлагаешь?», «Почему я должен вас слушать?». Примените угрозу. Твёрдо пообещайте: «Нет, а если вы будете настаивать, то я всем расскажу (сообщу, закричу, позвоню, напишу). Привлеките всеобщее внимание. Громко обратитесь к окружающим: «Вы только послушайте, что мне предлагают».

Обратитесь за помощью. Попросите кого-нибудь помочь прекратить неприятное для вас общение, провести вас домой, вызвать такси, позвонить близким или даже в полицию.

### **Помним о криминальном гипнозе**

Всё ещё серьезнее, если речь идёт о применении с преступными намерениями гипноза. Гипнотизёры ведут себя по-разному. Иногда они говорят довольно тихо, монотонно – вроде хотят вас усыпить. Слова сопровождают мягкими ритмичными движениями, пристально смотрят вам в глаза, стараются удержать зрительный контакт. А вот гипнотизёры из числа цыган суетливы, всё время что-то говорят, делают много мелких движений, постоянно к вам прикасаются, стараются завладеть

правой рукой. Говорят приятные вещи: хвалят вашу внешность, душевные качества, одежду, детей... Перегружают массой лишней информации, в которую в виде отдельных вкраплений вводят значимую для жертвы информацию: «болезнь», «с ребёнком проблемы», «муж изменяет», «ждёт счастливая любовь», «вдвое дешевле». Считается, что гипнотическому воздействию способствуют качающиеся блестящие украшения. Не вступайте в общение с такими цыганами, не давайте им гадать по вашей руке, полностью исключите возможность зрительного контакта. Не разговаривайте с ними, не впускайте в своё жилище.

Контролируйте своё желание получить что-то задёшево, а то и даром: один из главных приёмов понизить уровень критичности и подготовить человека к внушению – это разжечь в его душе жадность.

Многие гипнотизёры европейской внешности хорошо одеты, приятны в общении, обходительны, умеют расположить к себе. Вы можете познакомиться с ними где угодно – в парке, транспорте, на концерте. Они понижают уровень критического мышления потенциальной жертвы с помощью отработанных психологических приёмов. Будьте осторожны, если неожиданно встретите «родственную душу» – того, кто с первых минут общения восхищается вами, хвалит, а также удивительным образом разделяет ваши взгляды, пристрастия и вкусы.

Если у вас возникло подозрение, что вы подвергаетесь гипнозу, срочно прервите зрительный контакт, не смотрите такому собеседнику в глаза, постарайтесь отвлечься: посмотрите на часы, поправьте одежду, порыйтесь в сумке, притворитесь, что вам звонят, что вы увидели знакомого и пр. Забудьте о правилах приличия и при первой же возможности просто удирайте. Даже не допускайте мысли, что вы принадлежите к тому «особенному» типу людей, которые не поддаются гипнозу. Всё зависит только от уровня профессионализма конкретного гипнотизёра.

**Говорим «НЕТ» психоактивным веществам.**

Примеры предложения ПАВ и способы отказа.

1. Привет! Присоединяйся к нашей компании. У нас есть кое – что выпить.
  - *Да ну! Сейчас по телевизору начинается классный фильм, пойдём лучше посмотрим;*
  - *Нет, спасибо, мне сейчас нужно идти на тренировку (на встречу, на занятия).*
2. Давай покурим. Чего ты боишься? Сейчас только младенцы не курят. Ты что салага?
  - *Нет, не хочу. Кстати, большинство людей как раз не курят;*
  - *Нет, спасибо. Мне совсем не нравится запах табака. Меня от него просто тошнит.*
3. Пойдём со мной в гости. Ребята обещали принести наркотики. В жизни надо попробовать всё. Не упрямясь.
  - *Нет, это не по мне. Плохое место. Я не хочу, чтобы обо мне говорили, что я наркоман;*
  - *Ты шутишь! Такие эксперименты всегда заканчиваются плохо. Я хочу оставаться здоровым.*
4. Хочешь выпить?
  - *Нет, спасибо, от вина люди перестают соображать и совершают глупые по ступки;*
  - *Нет, спасибо, от вина у меня болит голова.*

### Литература и источники

1. Бубличенко М.М. Манипуляции в общении и их нейтрализация. Умей сказать "нет!" – Р-н/Д: Феникс, 2007.
2. Осипова А.А. Умей сказать "Нет!". Манипуляции в общении и их нейтрализация. – М., Мн.: АСТ, Астрель, Харвест, 2008
3. Кэмп Д. Сначала скажите "нет". – М.: Хорошая книга, 2012
4. Ньюман С. Скажи "нет" манипулятору. 250 типичных сценариев манипуляций и как им противостоять. – М.: Хорошая книга, 2007
5. [http://www.elitarium.ru/2005/03/02/umenie skazat net.html](http://www.elitarium.ru/2005/03/02/umenie_skazat_net.html)
6. <http://www.romek.ru/net%5B1%5D.htm#.UV7hy6KLh7l>
7. <http://www.2mm.ru/psihologia/842/>
8. [http://www.nmikhaylova.ru/kak- skazat-net](http://www.nmikhaylova.ru/kak-skazat-net)
9. <http://do.znate.ru/docs/index-32482.html>
10. <http://digest.subscribe.ru/woman/psvchology/n188374467.html>