

Прямолинейное «нет»

Принципы техники: Простое, прямое «нет» звучит очень убедительно и не оставляет места для дальнейшего ведения переговоров.

Примеры: «Нет, я не могу это сделать» или «Нет, и предпочитаю этим не заниматься».

Достоинства: эффективна в общении с агрессивными или напористыми людьми, так как исключает возможности для дальнейшего ведения переговоров.

Рефлексивное «нет»

Принципы техники: Это более мягкая форма отказа собеседнику. Мы внимательно выслушиваем человека, показываем свое понимание проблемы и, возможно, выказываем наше сочувствие (возвращаем его эмоции), добавляя в конце отказ.

Примеры: «Да, я вижу, тебе очень нелегко, и я в этой ситуации не могу тебе помочь» или «Я понимаю, как ты устала за последнюю неделю, но, к сожалению, я не смогу выполнить твою просьбу».

Достоинства: эффективна в конце беседы, так как не оставляет возможности для дальнейшего ведения переговоров, в общении с людьми, которые пытаются играть на наших чувствах, вызвать нашу жалость или в тех случаях, когда человеку не

так важно наше согласие, как поддержка и сочувствие.

Обоснованное «нет»

Принципы техники:

В некоторых ситуациях мы имеем серьезную причину для отказа и готовы раскрыть ее собеседнику, сделав свой отказ обоснованным. При использовании данной техники также важна лаконичность, иначе партнер по общению может забыть или упустить наши доводы.

Примеры: «Я не могу это сделать, потому что...»; «Я не могу сделать этого по трем причинам...»

Достоинства: подходит в общении с людьми, которые старше нас по возрасту или занимают более высокое положение по служебной лестнице. Эта техника является достаточно вежливой формой отказа и может быть использована как в формальной, так и в неформальной обстановке.

Отсроченное «нет».

Принципы техники: Эта техника помогает нам выиграть время, а также при необходимости дает возможность обратиться за советом к близким людям. Суть этой техники состоит в том, что мы не говорим «нет» сразу, а просим время на обдумывание.

Примеры: «Я не могу тебе сказать сейчас, потому что я должна посмотреть свои записи в еженедельнике. Я точно не помню все свои планы на завтра», или «Прежде чем ответить, я должна посоветоваться с мужем», или «Можно я скажу немного позже? Мне надо подумать», или «Когда последний срок, чтобы я ответил? Я не могу сказать сразу», или «Мне надо время, чтобы взвесить свои возможности. Я позвоню тебе. Хорошо?»

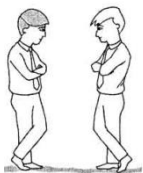
Достоинства: эффективна в общении с напористыми, настойчивыми людьми, с людьми, которые не терпят возражений.

Компромиссное «нет», или «нет» наполовину.

Принципы техники: В некоторых ситуациях мы готовы помочь собеседнику, но не полностью, а частично. Предположим, что мы очень заняты и часть просьбы не можем или не хотим выполнить, потому что это доставляет нам массу неудобств, но кое-что; мы готовы сделать. Если же наши условия не устраивают оппонента, мы вправе отказать в его просьбе.

Примеры: «Я не могу проверять домашние задания вашего сына на ; каждом уроке, но если вас устроит, я буду делать это каждую пятницу..»

ТЕХНИКИ ОТКАЗА СОБЕСЕДНИКУ



Ленинское, 2019

Прежде чем сказать собеседнику «нет», решите для себя, действительно ли вы хотите отказать, взвесьте, что для вас важнее на текущий момент — ваши собственные интересы или чувство гордости за то, что вы помогли кому-то, изменив свои планы. Любое выбранное вами решение будет правильным, если оно принесет вам положительные эмоции и избавит от лишней головной боли



Подготовила:
педагог-психолог
Аушева Е.В.

Достоинства: эффективна и в том случае, когда мы готовы помочь собеседнику, но его условия нам кажутся нереальными, и мы хотим предложить свои.

Дипломатичное «нет», или «нет» в мелочах.

Принципы техники: Это своего рода приглашение к переговорам, которые помогут найти взаимоприемлемое решение и одновременно отказать собеседнику по тем позициям, которые мы не можем (или не хотим) выполнить. У нас нет готового решения и мы пытаемся его найти вместе с собеседником, но при этом отказываемся делать то, что нам не под силу. Также мы можем оказать помощь в решении вопроса, пригласив к сотрудничеству третье лицо.

Примеры: «К сожалению, я не занимаюсь репетиторством, но, если вы хотите, я могу спросить коллег и постараюсь подыскать для вашей дочери педагога...»

Ограничения: не подходит в общении с людьми невротического склада, которым трудно принять какое-либо решение.