

# Глава 3

## Говорите, чего вы хотите и чего не хотите

*«Будь самим собой и говори, что думаешь, потому что те, кто возражают, не имеют значения, а те, кто имеют значение, не возражают».*

Доктор Сеус



Тревога, чувство вины, гнев или боязнь перемен: какими бы ни были барьеры, одна из главных причин, мешающих вам сказать, чего вы хотите и чего не хотите, заключается в том, что вы просто не знаете, *как* это сделать.

Для этого надо:

- осознать свои чувства;
- говорить внятно и прямо;
- уметь слушать без предубеждения;
- признавать права других людей;
- определить альтернативы, ведущие к лучшему результату;
- заявить о своих правах, установить границы приемлемого и неприемлемого для вас;
- знать, когда идти на компромисс и переговоры, а когда

уверенно стоять на своем;

- быть готовым найти решения;
- быть готовым к последствиям своих высказываний о собственных нуждах и желаниях;
- брать на себя ответственность и не обвинять других людей в неудачном результате.

## Осознайте свои чувства

*«Люди могут опровергнуть ваши факты, но никогда — чувства».*

Шэрон Энтони Бауэр

Первый шаг к асертивному управлению ситуацией – осознать, что вы чувствуете.

Просите ли вы кого-то сделать что-либо для вас, возражаете ли против чьего-то поступка, говорите ли «нет», когда хотите отказаться, – во всех этих ситуациях вы проявляете свои чувства.

Постарайтесь отметить, что вы *чувствуете* в эти моменты. Вы расстроены и сердиты? Озабочены, разочарованы, завидуете? Ваши чувства и эмоции не характеризуют вас, это просто внутренние послания самому себе, объясняющие вам причину ваших действий.

*«Ваши чувства и эмоции не характеризуют вас».*

Осознав свои чувства и эмоции, вы можете решить, разделять их с кем-то или нет. Это не значит сваливать свои проблемы на других. Но если вы захотите показать собеседнику, что чувствуете, то начните со слов: «Я чувствую», а не со слов:

«Ты заставил меня почувствовать». Например, сказав: «Ты меня рассердил», вы тем самым обвините другого человека в своих чувствах. Но если вы говорите: «Я рассержен», то берете на себя ответственность за свои чувства.

### **Владейте своими чувствами**

У вас есть право на свои чувства. Умение владеть ими помогает осознать, что испытывать разные чувства – это нормально.

Как вы перефразируете последние четыре предложения?

Ты меня сердишь.....	Я сердит
Ты был нечестен.....	Я чувствую себя обманутым
Ты очень расстроил меня.....	Я.....
Ты солгал мне.....	Я.....
Ты был груб со мной.....	Я.....
Ты не обратил на меня внимания.....	Я.....

Признание своих чувств и мыслей по отношению к конкретной ситуации позволит вам стать более ассертивным. Как? Помогая вам разобраться, чего вы хотите и чего не хотите. Представьте, что ваша подруга попросила вас присмотреть за своими тремя детьми в выходные. Ваша первая реакция? Ужас. Но вместо того чтобы отказать ей, вы говорите: «Да, конечно, я с ними посижу».

Ваше чувство страха побуждает вас сказать «нет». Но вы игнорируете его, соглашаясь присмотреть за ее детьми.

Никто не предлагает вам действительно сказать подруге: «Я с ужасом думаю об этом». Речь идет о том, что осознание того, что вы чувствуете, может помочь вам контролировать себя и сообщить о своем решении. Прислушайтесь к своим чувствам и признавайте их.

## Говорите внятно и прямо

Осознав свои ощущения, вы делаете следующий шаг – определяете, чего именно хотите и чего не хотите, и прямо говорите об этом.

### Чего вы хотите?

Чего, на ваш взгляд, хочет и не хочет каждый человек?

**Лу:** «Я так часто сержусь потому, что как только прошу тебя помочь мне по дому, ты говоришь, что тебе надо делать уроки. Вся работа по дому остается мне».

**Тео:** «Кто курил? Кто-нибудь, откройте окно. О, от этого запаха мне плохо. Уходи отсюда. Я думал, ты собираешься бросить курить».

**Эли:** «Я купила этот диск у вас в киоске на прошлой неделе. Но он оказался бракованным. Я не знаю, в чем дело. Мои дети сильно расстроились, они так хотели посмотреть его».

**Сара:** «Дело в том, что я точно не знаю, во сколько завтра заканчиваю работу. Прости, какой, ты сказала, это

фильм? Ну, на самом деле я не очень люблю романтические комедии, но Дженифер Анистон мне понравилась в фильме "Друзья". Я слишком устану, чтобы после кино идти еще куда-то. Фильм заканчивается поздно?»

Чего хочет Лу:

- а) чтобы ей помогли по дому;
- б) чтобы у сына было меньше домашних заданий;
- в) чтобы сын не оправдывался уроками.

Чего хочет Тео:

- а) чтобы открыли окно;
- б) чтобы другой человек бросил курить;
- в) и первое и второе.

Чего хочет Эли:

- а) возврата денег за диск;
- б) заменить DVD;
- в) чтобы киоскер решил проблему.

Чего НЕ хочет Сара:

- а) смотреть фильм;
- б) смотреть *этот* фильм;
- в) после фильма еще идти в кафе.

Не совсем уверены, чего они все хотят? Это потому, что ни Лу, ни Тео, ни Эли, ни Сара не выразили внятно своих желаний. Вы можете облегчить жизнь другим, если скажете внятно, чего именно хотите.

Быть прямым – это честная политика. Когда вы хотите чего-

то или намерены отказаться от чего-то, говорите сразу по сути. Например:

**Лу:** *«Я хочу, чтобы ты вымыл посуду».*

**Тео:** *«Пожалуйста, кури в саду».*

**Эли:** *«Я хочу вернуть деньги».*

**Сара:** *«Спасибо, но я не хочу смотреть этот фильм».*

Внятная и прямая позиция имеет ряд достоинств:

- экономия времени;
- другим не придется гадать, что вы в действительности имеете в виду;
- вы избежите какого-либо непонимания;
- появляется возможность переговоров или обсуждения;
- вполне вероятно, что выиграют обе стороны.

Как часто вы косвенно сообщаете о том, чего хотите или не хотите? Когда вы выражаетесь намеками, оправдываетесь, язвите или гневаетесь, смысл того, что вы хотите сказать, оказывается завуалированным. Единственный способ убедить, что вас поняли, это говорить внятно и прямо.

### *Не спешите*

А что, если вы не уверены в своих чувствах или желаниях? Так и скажите. Просто скажите, что вы не уверены в своих чувствах и вам нужно время, чтобы подумать об этом.

В американских фильмах и по телевидению вы часто слышите, как один герой говорит другому: «Можно я вернусь к этому вопросу позже?»



Сейчас для вас важно научиться определять свои чувства и нужды. Ничего страшного не случится, если вы скажете: «Я не уверен. Можно я вернусь к этой теме позже?» Если другому человеку нужно сразу же получить ответ на свой вопрос (на это может быть множество причин), спокойно предложите ему спросить кого-то еще.

*«Сейчас для вас важно научиться определять свои чувства и нужды».*

Отложить свой ответ на вопрос можно и тогда, когда атмосфера во время разговора слишком накаляется. Объясните, что нежелание отвечать сразу не касается личности собеседника, а просто вызвано вашей усталостью и необходимостью все обдумать, поэтому вы предлагаете возобновить этот разговор позже.

## **Активно слушайте**

Определив, чего вы хотите и не хотите, вам нужно затем заставить себя выслушать ответ другого человека. Возможно, вы слишком часто отвечали другому человеку эмоционально: ваши ожидания и предположения относительно его ответов не оправдались. Такая предвзятость может исказить смысл его слов. Поэтому, прежде чем отвечать, уясните для себя сказанное им.

Вам не обязательно соглашаться с другим человеком, но убедитесь, что вы его поняли. Вы можете проверить, насколько правильно поняли собеседника, и попросить его подтвердить это. Так вы не только проверите, правильно ли все поняли, но и покажете собеседнику, что внимательно его слушали.

Джеми отвечает на просьбу матери вымыть посуду: «Не сейчас, я должен сделать уроки». Здесь мало что нуждается в разъяснении для Лу.

Однако ответ, который получает Тео, неясен, поэтому нужно внимательно выслушать его и уточнить.

**Тео:** *«Я хочу, чтобы ты курила в саду».*

**Эви:** *«Ну, хватит меня пилить. Честно, я съта по горло твоими постоянными придирками. Бросить курить нелегко, ты знаешь».*

**Тео:** *«Так, я не уверена, что поняла тебя правильно. Я не прошу тебя бросить курить, я прошу просто курить в саду. Ты хочешь сказать, что не будешь курить в саду?»*

Изменив свое отношение к событию, вы увидите, что вам ответят по-другому, поскольку собеседники оценят вашу способность выслушать и воспринять сказанное.

### *Получите больше информации*

Для того чтобы слушать активно, надо сконцентрироваться на разговоре и настроиться на него. Наряду с разъяснениями, вам может понадобиться дополнительная информация.

**Лу:** *«Когда ты должен сдать свою домашнюю работу?»*

**Джеми:** *«В конце недели».*

**Лу:** *«Прекрасно. Тогда, пожалуйста, вымой посуду сейчас, а уроки сделай позже».*

Если же просят что-то сделать вас, убедитесь в том, что вы точно понимаете, чего от вас хотят, прежде чем отвечать. Возможно, то, о чем идет речь, отнимает у вас больше времени, чем вы думаете, а может, вообще не потребует больших усилий.

### **Признавайте права других людей: идите на компромисс и переговоры**

Сказать, чего вы хотите и не хотите, а также понять ответ – еще не значит получить желаемое. Другой человек имеет право не согласиться.

Если вы в ответ на отказ другого человека сделать то, о чем его просите, обычно начинаете спорить, перестаете с ним разговаривать или обижаетесь на него, – остановитесь! Вместо этого постарайтесь понять отношение этого человека к вашей просьбе, поговорите с ним и попытайтесь найти компромиссное решение. Например.

**Лу:** *«Я хочу, чтобы ты вымыл посуду».*

**Джеми:** *«Не сейчас, я делаю уроки».*

**Лу:** *«Когда ты должен сдать свою домашнюю работу?»*

**Джеми:** *«В конце недели».*

**Лу:** *«В конце недели? Тогда, пожалуйста, вымой посуду сейчас, а уроки сделаешь позже».*

**Джеми:** *«Нет. Сегодня вечером я встречаюсь с друзьями. Я хочу закончить уроки до этого».*

Лу может подумать, что ее сыну не надо делать уроки, и он придумывает оправдания, не желая ей помогать. Но, может быть, ему действительно надо сейчас делать уроки? В любом случае Лу должна принять во внимание его право на отказ.

**Лу:** *«Хорошо. Я хочу, чтобы ты вымыл посуду до своей встречи с друзьями».*

Помните, что быть ассертивным не значит всегда все делать по-своему. Ожидая ответа, вы должны быть готовы к тому, что он может оказаться неожиданным. Например.

**Эли:** *«Я хочу получить обратно деньги».*

**Продавец:** *«Простите, но вчера здесь работал не я. К тому же мы не возвращаем деньги».*

**Сара:** *«Спасибо за приглашение, но я слишком устала, чтобы смотреть фильм».*

**Лиз (Саре):** *«Это несправедливо. Я никогда никуда не хожу. Вечером дети с отцом, и я хочу что-нибудь сделать для себя».*

Помните, что ваша цель – вести себя асертивно: одинаково уважать и себя и другого человека. Не стремитесь изменить другого человека. Это – не в вашей власти.

Если, как у Лу, на вашу просьбу вымыть посуду прозвучит: «Нет, я делаю уроки», то вместо ответа:

«Ну что ж, тогда придется мыть мне»

или:

«О, Господи, как мне надоели твои отговорки про уроки, когда надо помочь по дому» лучше помолчите, а затем спросите, какую человек может предложить альтернативу.

**Лу:** *«Хорошо, когда тебе будет удобно сделать это?»*

Ответ такого типа не только будет позиционировать вас как разумного человека, но и приведет к лучшему для обеих сторон результату. Изменив свое отношение, вы сможете изменить и реакцию другого человека, который почувствует ваше желание пойти на компромисс.

*«Изменив свое отношение, вы сможете изменить и реакцию другого человека, который почувствует ваше желание пойти на компромисс».*

## **Ищите компромисс**

К счастью, можно сказать «нет» и «да» одновременно: отказать в просьбе, но предложить наиболее приемлемую для всех альтернативу.

**Лу:** *«Хорошо, сегодня я вымою посуду, но завтра это сделаешь ты».*

**Сара:** *«Да, в кино я с тобой схожу, но после фильма больше нигде не пойду».*

## **Определите для себя пределы допустимого, установите их границы и стойте на своем**

Если вы решите пойти на компромисс с другим человеком, уступайте столько, сколько можно, но не более. Достигнув своего предела, остановитесь, чтобы не создавать кучу новых проблем, которые придется решать еще дольше.

Установление границ пределов допустимого – это важнейшая составляющая асертивного поведения; они показывают, какого отношения к себе вы хотите. Они должны представлять наименьшее и наибольшее из того, что для вас приемлемо и неприемлемо, основываясь на ваших ценностях и правах. Пределы допустимого и их границы поддерживают в вас самоуважение и заботу о себе.

Если вам не ясны свои пределы или вы установили нечеткие их границы, этим могут воспользоваться другие, чтобы управлять вашим выбором. Однако признание того, что у вас есть выбор, – это первый шаг к сознательному установлению границ.

Определение и поддержка пределов позволяет вам выбирать, как поступать в той или иной ситуации – говорить ли «да» тем решениям, которые вы хотите принять, или «нет» тому, что забирает вашу энергию. Выбор за вами.

Будут моменты, когда вы захотите настоять на своем и откажетесь уступать. Вас не устроят ни компромисс, ни переговоры – вы будете настаивать на своих правах и поддержании установленных вами пределов.

### **Примите ответ, но стойте на своем**

Спокойно ответьте другому человеку, показывая, что вы его поняли, но твердо стойте на своем.

**Лу:** «Может, у тебя и есть уроки, которые необходимо сделать, но мне все равно надо, чтобы ты вымыл посуду сейчас».

**Эли:** «Может быть, ни у кого до меня и не было проблем в вашем киоске, но я хочу получить обратно деньги».

**Тео:** «Может быть, на улице и холодно, но я не хочу, чтобы ты курила в доме».

**Сара:** «Я знаю, что ты разочарована, но я слишком устала, чтобы идти сегодня в кино».

Конечно, другие могут счесть вас упрямым или даже подумать, что вы ими манипулируете. Но когда вы уверенно устанавливаете пределы, то берете на себя ответственность за результат. Вы готовы принять последствия.

## Определите пределы допустимого

Когда Роза Паркс отказалась встать с места, предназначенного для белых пассажиров в автобусе штата Алабама в 1955 году, ее арестовали и оштрафовали.

Много лет спустя в своем интервью Роза объяснила, что она ничего не планировала, но после случившегося в автобусе решила защищать свои права и отвечать за последствия.

— Вам было страшно так поступать?

Нет, в тот самый момент мне не было страшно. Я твердо решила показать, сколь унижительно такое отношение – дискриминация. Я больше думала о том, что опаздываю

домой, где меня ждут дела. Но когда я осознала, в какой оказалась ситуации, то решила противостоять несправедливости и идти под арест. Я не знала, что будет, и не особенно боялась этого. Я больше чувствовала раздражение, чем страх.

— Вы знали, что вас посадят в тюрьму, если вы не встанете с места для белых?

Ну, когда шофер сказал, что меня арестуют, я поняла, чего меня ждет. Я не хотела попадать в тюрьму, но мне нужно было показать всем, что в условиях такой сегрегации черных людей слишком много и долго унижали.

— Что вы почувствовали, когда вас попросили освободить место?

Мне было неприятно, когда мне велели встать с этого места. Я чувствовала, что имею право сидеть там, куда села. Поэтому я сказала шоферу, что не встану. Я знала, что меня арестуют. Я сделала это потому, что хотела показать именно этому шоферу, насколько несправедливо к нам относятся, как к каждому в отдельности, так и ко всему народу в целом.

— Что вы почувствовали, когда впервые смогли по праву занять место на передней площадке автобуса?

Я была рада, что такому отношению – узаконенной сегрегации – в автобусах пришел конец. Это было особенное чувство. Узнав, что бойкот окончен и нас больше не будут унижать в автобусах, я почувствовала облегчение.

Конечно, вряд ли вам будет грозить арест, когда вы начнете отстаивать свои позиции. Но история Розы Паркс показы-

вает, что позитивные перемены могут произойти, когда вы определите пределы допустимого и возьмете на себя ответственность за результат.

## **Решения и их последствия**

Установленные вами пределы и их границы помогут вам также решить, что делать, если другой человек не соглашается с вами.

В этом случае не стоит грозить ему наказанием. Угрозы повышают эмоциональное напряжение и вызывают ссоры.

Вы должны принять решение и быть готовым к конкретному ответу на возникшую проблему. Вы контролируете ситуацию, потому что решили, как поступите, если другой человек не согласится с вами.

Например, Лу сказала Джеми, что не подвезет его на машине к месту встречи с друзьями, пока он не вымоет посуду. Сара решила, что в ответ на настойчивое приглашение своей подруги Лиз пойти с ней в кино она скажет, что та принуждает ее делать то, чего ей не хочется, и попросит закрыть эту тему.

Принятые решения и их последствия отличаются от угроз или наказания. Угроза – это предупреждение о предстоящей неприятности. Наказание причиняет боль за то, что кто-то вам сделал что-то неприятное. Решение – это конкретный ответ на ситуацию. Последствие – это логический результат. Решения и их последствия естественно вытекают из действия или бездействия другого человека.

Когда, например, вас штрафуют за неправильную парковку, это не наказание за то, что вы что-то неправильно сделали. Это решение (для местных властей) проблемы городских парковочных мест и последствие (для вас) вашего плохого выбора и неудачного решения.

Решение Лу о последствиях поведения ее сына было есте-



ственным результатом его выбора. Вместо того чтобы отобрать на неделю мобильный телефон (нелогичное наказание), она решила не подвозить его к месту встречи с друзьями. И провести освободившееся таким образом время за мытьем посуды.

Лучше найти время подумать о решении и последствиях, чем выдать мгновенную рефлексивную реакцию. Даже если придется сказать, что вам нужно некоторое время для обдумывания своего ответа.

Самый важный вопрос, который надо задать себе: «Чего я хочу достигнуть? Наказания или решения?»

## **Берите на себя ответственность за результат: не обвиняйте другого человека**

Если вы будете стоять на своем, результат может оказаться самым разным. Возможно, другой человек согласится с вами. Возможно, не согласится, обидится, возмутится, рассердится, расплечется. Возможно, перестанет с вами разговаривать или начнет всем рассказывать, какой вы ужасный человек. Возможно, вы будете приятно удивлены, возможно, нет. Если вы будете стоять на своем, вам следует знать, что ваша позиция вызовет последствия.

*«Если вы будете стоять на своем, вам следует знать, что ваша позиция вызовет последствия».*

Как часто, не добившись желаемого, вы обвиняете в этом других? «Он такой неразумный», «Это его вина», «Это она меня заставила». Перестаньте! Перестаньте обвинять других, когда вы не получаете того, чего хотите.

Ваша цель – вести себя ассертивно. Изменить другого человека – не ваша цель. Другой человек может измениться или нет, это не в вашей власти.

Обвинение другого человека ни в малейшей мере не поможет вам проконтролировать ситуацию. Фактически оно приведет к противоположному результату – вы выпустите из рук контроль над ситуацией, поскольку другой человек, возможно, сказал последнее слово или совершил решающее действие.

Хорошо, если вы рады выкинуть из головы неудачный для вас результат, в противном случае ваши попытки обвинить других в том, что ситуация разрешилась не так, как вам хотелось бы, отнимут у вас время и силы, которые можно было бы употребить с большей пользой.

Осознанно признавая свою ответственность за каждое решение, вы оказываетесь в счастливой позиции, зная, что только сами можете определить результат.

Когда, например, Эли поняла, что продавец не собирается менять диск или возвращать деньги, она не стала с ним спорить и пошла домой. Эли не обвиняла продавца за то, что он ей не помог; она просто решила, что не хочет из-за этого расстраиваться. «Я почувствовала, что сама контролирую ситуацию, потому что решила махнуть рукой на свои потери и не тратить на них нервы. Я отпустила ситуацию».

Вы, возможно, думаете, что, отстраняясь от ситуации, проявляете слабость или теряете уважение окружающих. Наоборот, осознавая ответственность за свою позицию, вы демонстрируете свою самооценку, степень защищенности и мужество.

Начав принимать на себя ответственность за свою реакцию в отношении других, вы скоро обнаружите, что способны находить решения жизненных проблем гораздо быстрее.

## **Если вы не отвечаете за свои взгляды**

Если вы не сумеете взять на себя ответственность за свои взгляды, то рискуете стать либо критичным и нетерпимым

человеком, либо жертвой чьих-то происков. Обвинение других предполагает вашу невиновность: это они поступили плохо, а вы не сделали ничего дурного. Такое отношение ведет к чрезмерному себялюбию. Поскольку вы преувеличиваете свои нужды и чувства, то и от других людей ожидаете несбыточного, что в результате делает вас нетерпеливым, нетерпимым и слишком требовательным.

С таким отношением вам будет еще труднее добиться от людей нужной реакции. Ваши взаимоотношения с окружающими будут ухудшаться, а через некоторое время останется мало желающих с вами общаться.

Если же вы предпочитаете вести себя пассивно и не хотите отвечать за свои взгляды (вернее, за их отсутствие), то, вероятно, видите себя жертвой, оказавшейся во власти капризов и нужд других людей.

Задумайтесь, когда вы в последний раз брали на себя ответственность за что-либо. Кажется ли вам, что это было трудно? Привыкая нести ответственность и принимать ее последствия, вы постепенно разовьете свое умение вести себя асертивно и решительно.

## **Не чувствуйте себя виноватым**

Вы можете отвечать за свою реакцию, но не за нужды других людей. Неумение отстаивать свои позиции и вести переговоры или согласие действовать вопреки своим желаниям – все это признаки угодливости. Те, кто любят угождать, склонны брать на себя чужую ответственность, они не могут провести разделительную черту, не почувствовав себя виноватым.

Если вместо «нет» вы заставляете себя ответить «да» на чью-то просьбу, то создаете себе новые проблемы, на решение которых потребуется еще больше времени!

Например, хотя Сара хотела сказать «нет» своей подруге Лиз, она согласилась идти с ней в кино. Вместо того чтобы

отвечать за свое согласие, она в душе винила подругу за то, что та «заставила» ее идти. Сара намеренно опоздала, а когда они уходили из кинотеатра, пробормотала, что фильм был «ерундовый». Ссоры, последовавшей за этим, можно было бы избежать, если бы Сара просто сказала «нет» в начале.

Говоря чему-нибудь «да», вы говорите «нет» чему-то другому. В случае с Сарой она ответила «нет» своему внутреннему голосу, который подсказывал ей, насколько она устала.

Ответ «да» может показаться самым простым или наиболее соответствующим ситуации в какой-то момент, но потом вы можете о нем пожалеть.

Отдавайте себе отчет, за что именно вы «позволяете себе» брать на себя ответственность. Если, например, вы идете кому-то навстречу из сочувствия или жалости, тогда ваши границы не подвергаются «нападению захватчика», поэтому вам не приходится испытывать гнев, разочарование и обиду.

Но если вы поддаетесь другому человеку, лишь бы избежать чувства вины, – это нечестно.

Может быть, стоит пояснить, что такое вина. Вина – это осознание недостойности своего поступка. Вам следует спросить себя: если вы заявляете о своих правах и не уступаете другому человеку, что в этом плохого? Вы подвели его? Если вы чувствуете, что отвечаете за благополучие других, тогда неудивительно, что вас гложет чувство вины. По вашему мнению, вы их подвели!

Но поняв, что НЕ отвечаете за все их нужды, вы перестанете угождать людям и чувствовать вину за свое «нет».

Конечно, научиться стоять на своем, доверять своим инстинктам и корректно отказывать другим – это трудно. Для того чтобы научиться говорить «нет», не испытывая чувства вины, нужны практика и мужество. Но умение говорить «нет» при нежелании что-то делать в перспективе избавит вас от многих невзгод.

Прислушивайтесь к ощущению «мне это не нравится». Если вы чувствуете, что вам не надо соглашаться на что-то,

будьте честны, ищите компромисс, ведите переговоры или просто скажите «нет» другому человеку. Защищать границы ваших пределов – это не его обязанность, а ваша.

## **Скажите «нет» без лишних оправданий и извинений**

*«Нет – это полное предложение».*

Анни Ламот

Обязательно начните со слов: «Мне очень жаль, но...» или: «Боюсь, что...», но извиняйтесь только один раз. Возможно, у другого человека есть проблема (например, не с кем пойти в кино), однако, вы не должны позволять ему перекладывать ее на вас.

Достаточно будет просто сказать: «Мне жаль, но я слишком устала».

Как извиняться нужно только один раз, так и для того, чтобы сказать «нет», требуется лишь одна причина.

*«Я не могу пойти в кино сегодня – я очень устала».*

Это лучше такого объяснения: «Я бы пошла в кино, но очень устала. Еще мне надо закончить доклад, а яневажно себя чувствую. К тому же неизвестно, придет ли вовремя няня, чтобы посидеть с детьми».

Если вы приводите слишком много оправданий, смысл вашего ответа теряется и обесценивается, из-за чего он начинает казаться неискренним. К тому же это дает вашему собеседнику возможность поколебать ваши оправдания. Например: «Не волнуйся, я завезу своего старшего ребенка к тебе, он может посидеть с детьми. И доклад я тебе помогу доделать, а хорошее кино поможет тебе почувствовать себя лучше».

**Попробуйте потом от этого отделаться!**

Все, что вам надо, – это одна действительная причина желания или нежелания чего-то. Помните, выказав понима-

ние ситуации, стойте, однако, на своем.

«Знаю, что ты разочарована, но я слишком устала, чтобы идти сегодня в кино».

Вы можете судить об успехе своего общения с другими по тому, насколько хорошо себя вели. Даже если другой человек не меняется, вы будете довольны тем, что вели себя в соответствии с принципами асертивности.

Однако помните, что нужно время для освоения техники асертивного поведения. Если в какой-то ситуации вам это не удастся, лучше всего будет извиниться. По крайней мере, это оставит вам шанс для более успешного общения в дальнейшем.

## Кратко

Как сказать то, чего вы хотите:

- определите, что вы чувствуете и чего именно хотите;
- скажите, чего вы хотите;
- выслушайте и убедитесь, что вы поняли ответ;
- отстаивайте свою позицию и добивайтесь своего

или

- идите на компромисс и переговоры.

Как сказать то, чего вы не хотите:

- прислушайтесь к себе;
- скажите «нет»;

- выслушайте и убедитесь, что вы поняли ответ;
- отстаивайте свою позицию;

или

- идите на компромисс и переговоры.

## **Подведем итоги**

- Определите свои чувства и владейте ими. Говорите: «Я чувствую» вместо слов: «Вы заставляете меня чувствовать».
- Говорите внятно и прямо о том, чего именно вы хотите и чего не хотите. Заявляйте о своих правах; установите границы пределов допустимого для вас и знайте, когда надо стоять на своем. Определение и поддержка своих пределов позволят вам выбрать, что делать и чего не делать в любой ситуации.
- Слушайте непредвзято, будьте открыты для взглядов и точек зрения других людей. Не поддавайтесь искушению отступить, поругаться или обидеться. Вместо этого постарайтесь понять цель другого человека и найти компромисс. Задайтесь целью найти решение и альтернативу.
- Будьте готовы принять последствия выраженных вами чувств и желаний. Не обвиняйте других в результате.
- Не чувствуйте себя виноватыми, не приводите массу оправданий и не приносите множество извинений за выражение своих желаний и нежеланий.