

**SAKI**  
**"NĒ"**  
**UN**  
**NEJŪTIĒS**  
**VAINĪGS**





VIKTORS ŠEINOVŠ

**SAKI**  
**"NĒ"**  
**UN**  
**NEJŪTIĒS**  
**VAINĪGS**



**Виктор Шейнов**

Говорить „нет“ не испытывая чувства вины

No krievu valodas tulkojusi *Ruta Darbiņa*

Mākslinieks *Uldis Baltutis*

Vākam izmantota fotogrāfija no  
© iStockphoto / Mathieu Viennet

© ООО Издательство „Питер“, 2014

ISBN 978-9934-534-03-4

© „Izdevniecība Avots“, 2015  
© R. Darbiņa, tulk. no krievu val., 2015  
© U. Baltutis, vāka dizains, 2015

## MĀCĪTIES UN MAINĪTIES

Mans vecaistēvs bija dievu izredzēts cilvēks, kam galvenais bija – otram darīt, nevis no otra ņemt. Un tāpēc viņu, pavisam parastu elektriķi, mīlēja un cienīja itin visi – vienkārši strādnieki un augsti stāvoši vadītāji. Laukos, kad viņš gāja pa ceļu, katrs vadītājs, ieraudzījis viņa balto galvu, apstājās un piedāvāja sēsties mašīnā.

Reiz notika tā, ka, nākot mājās no darba, viņš pakrita un lauza kāju. Taču vecais karavīra rūdījums neļāva meklēt palīdzību, viņš kliboja uz māju pusi. Ceļā ieraudzīja uz ietves mētājamies saini, kuru pacēla. Tajā bija liela naudas summa. Lieki piebilst, ka mēs tolaik bijām stipri nabadzīgi. Vecaistēvs paņēma naudas paciņu un pagriezās, lai aizklibotu līdz milicijas iecirknim. Tur, protams, par viņu labsirdīgi pasmējās, taču viņš bija rīkojies tā, kā jādara godprātīgam cilvēkam. Arī ja kāds viņam ko lūdza, viņš nekad neatteica. Iespējams, ka lūdzēji zināja viņa iespēju robežas un tāpēc nekad neprasīja neiespējamo. Viņš bija labs un taisnīgs pret visiem. Viņam bija daudz īstu draugu.

Un tā tas šodien notiek ar daudziem no mums. Arī ar mani pašu. Ja mani kāds lūdz palīdzēt, nemāku atteikt, nemāku pasacīt to pašu vienkāršāko vārdu „nē”. Ne reizi vien ir bijis tā, ka šīs neprasmes dēļ ir bijis jāizlien pat caur adatas aci, lai tikai izdarītu solīto. Nespēja pateikt „nē” bieži vien pamatīgi sarežģī dzīvi. Tās ir reizes, kad, liekas, visa dvēsele kliež – nu, pasaki taču lūdzējam „nē”, bet to izdarīt vienkārši nav pa spēkam.

Kā zināms, māka pateikt „nē” ir uzskatāma par ļoti vērtīgu īpašību. Indiešu mistiķis Ošo uzskata: „Kad vien tu saki „nē”, tu

vari sajust spēku. „Nē” nav vienkārši noliegums, tas ir arī spēka apliecinājums.” Bet kādi tad mēs esam? Mūždien noskrējušies, aizelsušies, pārguruši... Šķiet, ka diennaktī pietrūkst stundu, bet mums pašiem – roku. Varbūt ir vērts pārskatīt savus ikdienas pienākumus un citas lietas, kurām dienu no dienas veltām savu uzmanību? Mēs tik viegli apsolām, bet tad raujamies uz visām debess pusēm, lai kādam pakalpotu. Vēl jau ir situācijas, kad kāds mums lūdz aizdot naudu, drēbes, grāmatas vai ko citu, un mēs to darām, jo baidāmies, ka lūdzējs apvainosies. Un tas tad laikam ir arī pats galvenais arguments mūsu neprasmei izvētīt lūgumus. Protams, viss ir kārtībā, ja tiešām vēlamies izpalīdzēt, bet kā tikt galā ar nevēlamajiem lūdzējiem?

Mūsu pienākuma sajūta pret tuviniekiem, draugiem un kolēģiem bieži vien ņem virsroku. Mums vienkārši ir neērti atteikt, bet laikam vajadzētu pavaicāt pašiem sev – kādas gan varētu būt tās briesmīgākās sekas, ja mēs sacīsim „nē”. Bieži vien mēs iedomājamies kaut ko vairāk, nekā ir patiesībā, un realitātē uz mums neviens neturēs jaunu prātu. Pirms izlemt – piekrist vai nepiekrist kāda lūgumam, mums jāzina, kā to izdarīt vislabāk. Mums nav jāsaka „jā”, lai kādu iepriecinātu, bet jāatceras, ka, apsolut kaut ko pret savu gribu, mēs riskējam šo cilvēku pievilt. Tad pilnīgi noteikti cietīs abas puses – gan mēs, mokities sirdsapziņas pārmetumos, gan arī tas, kurš no mums gaidījis pakalpojumu. Palīdzēt ir cilvēciski, un ir patīkami apzināties, ka kāds to ir gatavs darīt tieši mūsu labā. Tikai vienmēr ir jāatceras – nevajag palīdzēt, ja ar to mēs kaitējam paši sev.

Viss it kā ir pavisam vienkārši, taču dzīvē iznāk pavisam savādāk. Kā šīs vienkāršās lietas gudri apgūt, kā mācīties? Un tad manās rokās nonāca šī grāmata, ko lappusi pa lappusei apguvu, līdz sapratu, ka dzīvē nekad nav par vēlu mācīties un mainīties.

No sirds iesaku visiem!

*Tulkotāja Ruta Darbiņa*

## IEVADAM: PROBLĒMAS BŪTĪBA UN TĀS RISINĀJUMS

Lai pamatotu, kāpēc gadījumos, kad jāpasaka stingrs „nē”, cilvēks kautrējas to darīt, minēšu dažus piemērus.

Kādas kompānijas jubilejas reizē vadība iecerēja noorganizēt grandiozu jubilejas pasākumu. Direktors visus uzaicina piedalīties kopsapulcē un, cieši skatoties uz saviem darbiniekiem, jautā: „Kurš uzņemsies sagatavot svinības?” Tieši jūs nespējat izturēt priekšnieka ciešo skatienu, tāpēc no sevis izspiežat: „Labi, ja tas ir vajadzīgs...” Tad nu ziniat, jūs sagaida samērā grūti laiki. Nāksies uzņemties desmitiem un desmitiem jaunu pienākumu, bet neviens jums nenāks palīgā. Jo, kolīdz jūs pateicāt vārdiņu „jā”, pārējie atviegloti uzelpoja un tūdaļ aizmirsa par pasākumu, kas tuvojās. Par to viņi atcerēsies tikai pašā svētku priekšvakarā, kad domās, kā jubilejas reizē tērpties.

Iespējams, ka jums nepārtraukti uztic pienākumus, kam nav nekāda sakara ar tiešo darbu. Vai arī sistemātiski lūdz palikt pēc darba laika, pat neuztraucoties, ka no tā cietīs jūsu personiskā dzīve un ģimene. Bieži vien cilvēki lūdz jūsu palīdzību vai arī aizdot naudu, un jūs nespējat atteikt, labi zinot, ka nekādu pateicību par to visu (un

bieži vien arī aizdoto naudu) nesaņemsiet. Nereti gadās kāds, kurš jūs izmanto kā sava veida plecu, uz kura, kad vien iegribas, izraudāties, izsūdzēt savas bēdas un uzticēt problēmas. Bet pēc tam jūs jūtaties pilnīgi salauzts...

Ja jūs kaut reizi esat bijis līdzīgu situāciju upuris, tad šī grāmata ir domāta tieši jums.

Kāpēc gan mēs tik bieži sakām „jā”, par ko lielākoties vēlāk tikai nožēlojam. Tāpēc, ka, pasakot „nē”, pēc tam biežāk sabeidzam sevi vainas apziņā. Mokāmies: „Manis dēļ netika uzsākts būtisks darbs”, „Labs cilvēks man uzticējās, bet es...”, „Pienāks reize, kad man kaut kas būs nepieciešams, bet tieši tad atminēsies manu atteikumu”, utt.

Risinot šo problēmu, mēs

- ◆ centīsimies izprast, kāpēc jūsos rodas vainas sajūta;
- ◆ uzzināsim, kā mūsos vainas sajūtu provocē tie, kas ar mums manipulē;
- ◆ aplūkosim savstarpējās saskarsmes iespējas, kas ļauj veiksmīgi izvairīties no cilvēkiem, kam svarīgs mūsu teiktais „jā”;
- ◆ iemācīsimies pateikt stingru „nē” (neizjūtot vainas sajūtu) ik reizi, kad tas atbilst mūsu interesēm.

Apgūstot visu augstāk minēto, jūs pārliecināsities, ka dzīve un dzīvot kļūst ievērojami vieglāk un ērtāk: tagad, lūk, beidzot ir radusies iespēja būt pašam un vainas sajūta pasacītajam „nē” vairs neseko.



## MĀCĀMIES TEIKT „NĒ”

### Pirmais vārds dārgāks par otro...

Cilvēks, kam ir grūti (kautrējas) pateikt „nē”, ir ārkārtīgi viegla ēsma manipulatoriem. Nebaidieties riskēt: labāk, ja reizumis jums nebūs taisnība, nekā mocīties tāpēc, ka nemācējāt pateikt „nē”. Galu galā jūs pavisam viegli mainīsiet savu „nē” pret „jā”, ja padomājot sapratīsiet, ka jums nebija taisnība. Vai arī, ja mainīsies apstākļi vai jūs būsiet ieguvis jaunus, nu jau daudz pārliecinošākus argumentus.

*Iedomājieties, ka esat „ierēdnis”. Pamatojoties uz darbā izstrādāto nepieciešamību paš aizsargāties, jūs jau iesākumā esat noskaņots teikt „nē”. Jo, kolīdz tiks pateikts „jā”, nāksies uzņemt atbildību par sekām, kādas būs, ja uzņemsieties jautājumu risināt. Taču šīs sekas ne vienmēr ir paredzamas. Tieši tāpēc ierēdnim pats nekaitīgākais pirmais vārds ir „nē”, un apmeklētājam nāksies pierādīt savas tiesības uz mazo vārdiņu „jā”. Tāpēc jūs noteikti sāciet ar „nē”, jo arī jūs var „uzmest”.*

Ierēdni no vainas sajūtas par pasacīto „nē” atbrīvo baiļu apjaušana par sekām, kādas iespējamas, ja viņš teiks

„jā”. Ja jūs par to atcerēsieties, tad jūs nepārņems vainas sajūta par pasacīto „nē”.

*Ir pavisam vienkārša iespēja realizēt šo pieeju. Tajā brīdī, kad sajūtat, ka no jums tiek gaidīta piekrišana (un jūs par to nepriecājaties), iedomājieties, ka jūs esat ierēdnis, bet sarunbiedrs – jūsu apmeklētājs. Redzēsiet, cik viegli jums būs atteikt.*

## Uzticieties savai intuīcijai

Jūs daudz mazāk šaubīsities, ja jums neienāks prātā būt par sava sarunbiedra „advokātu”. Ja viņš *neiepatīkas, sakiet pilnīgi skaidru „nē”*. Jūsu zemapziņa, intuīcija saka priekšā pašu labāko risinājumu.

Redzot kādu nepieklājīgu (kaut arī nenožīmīgu) rīcību vai arī dzirdot kāda cilvēka netīkamus izteicienus, nenorobežojieties no šīs informācijas. Nesakiet: „Tā ir tikai apstākļu sakritība, viņš nav tāds.” Daudzu cietušo bēdīgā pieredze tieši šādu cilvēku dēļ apstiprina, ka visā nopietnībā ir jāuztver līdzīgi „sīkumi”. (Par to runāju ar pilnu atbildības sajūtu, jo, būdams praktizējošs konfliktologs, daudzas reizes esmu dzirdējis attiecīgus bēdīgus stāstus.)

Kad sarunbiedrs it kā liek jums kaut ko apsolīt, uzņemties kādu pienākumu (uzņemties saistības), uzdodiet sev pāris jautājumu. Sāksim ar pašu galveno.

# SATURA RĀDĪTĀJS

MĀCĪTIES UN MAINĪTIES .....	5
IEVADAM: Problēmas būtība un tās risinājums.....	7
<b>1</b> KĀPĒC RODAS VAINAS SAJŪTA .....	9
<b>AUDZINĀŠANAS UPURI</b> .....	11
Vainas sajūta un uzvedības normas .....	14
Jums ir jāsaprot.....	15
„Padomjlaiku” audzināšana .....	16
Iepotētā vainas apziņa .....	18
Vēlreiz par padomju laiku audzināšanas sekām.....	19
Vainas sajūta un nepieklājība.....	23
No jums gaida noteiktību.....	25
Pauze kā aizsargs.....	26
<b>KĀ TIEK RADĪTA VAINAS SAJŪTA</b> .....	27
Psiholoģiskā slodze.....	27
Kā par vainīgo padarīt padoto .....	30
Par „vainīgajiem” padara ar apsūdzībām .....	30
„Jaunā māksla” .....	31

Notikušajā radīt vainas šķietamību .....	32
„Kas tu – zaķpastala?” .....	34
Savas vainas novelšana uz citiem .....	36
Kā aizņemties naudu.....	37
Apvainojums kā iegants izzināt slepeno.....	38

**KĀ ATKARĪBA RADA VAINAS SAJŪTU .....**39

**KĀ PASARGĀT SEVI NO VAINAS SAJŪTAS .....**41

Kad apkārtējie uzskata, ka cilvēks ir vainīgs... ..	42
Neizlēmība un kompleksi .....	42
Psiholoģiska aizsardzība no kompleksiem.....	43
Kas dod pārliecību par sevi .....	48

**KĀ RADĪT TĀDU NOSKAŅOJUMU,  
KAS PASARGĀ NO VAINAS SAJŪTAS .....**49

Domas, kas uzlabo garastāvokli, ir kā sargs vainas sajūtai .....	49
Darbības, kas uzlabo garastāvokli .....	56
Apstākļi, kas visapkārt kā pozitīvu emociju avots .....	66

**2** KĀ TIEK PROVOCĒTA VAINAS SAJŪTA .....

75

**PADOTIE RADA UN IZMANTO  
VADĪTĀJU „VAINU” .....**78

Manipulācija „Pērtiķis uz kakla” .....	78
Kad tas tā notiek?.....	79
Kā pasargāties no manipulācijas „Pērtiķis uz kakla” ..	79

Manipulācija „Vēlos paprasīt jums padomu” .....	80
Kā pasargāties no manipulācijām .....	80
Manipulācija „Mani grib saplosīt gabalos” .....	82
Manipulācija „Kazaņas bārenis” .....	82
Manipulācija „Darbā bērns” .....	83
Manipulācija „Nabaga sieviete” .....	83
Pasargāšanās no manipulatora.....	84
Manipulācija „Palaidiet ātrāk no darba” .....	86
„Jūs mūs mīlat daudz mazāk” .....	88
Manipulācija „Nauda ir klāt!” .....	89
Manipulācija „Sīki pakalpojumi” .....	90
„Tikai ne ar manu kvalifikāciju...” .....	92
Manipulācija „Mani terorizē” .....	92
Manipulācija „Kā man rīkoties?” .....	93
Personisko un darba attiecību sajaukums .....	94
Manipulācija „Uz ātru roku” .....	95
Manipulācija „Padotajiem neizdarīsi pa prātam” .....	96

## **VADĪTĀJI PAR „VAINĪGAJIEM” PADARA PADOTOS.....97**

Manipulācija „Nu ko, iekriti?!” .....	97
Manipulācija „Kā vērsim sarkana lupata” .....	99
Manipulācija „Nonākt lauvam rīklē” .....	100
Manipulācija „Padomājiet par savu nākotni” .....	100
Manipulācija „Pieturas punkts” .....	102
Manipulācija „Augstākstāvošs vadītājs „lūdz”” .....	102
Manipulācija „Bez vainas vainīgais” .....	104
Manipulācija „Provokācija” .....	106
Psiholoģiskais karatē .....	108

**VAINAS SAJŪTA LAULĀTO ATTIECĪBĀS**.....112

Manipulācija „Apvainojās”.....	112
Manipulācija „Viņa apvainojās” .....	113
Manipulācija „Ja nebūtu tevis” .....	114
Manipulācija „Es atdevu tev savus labākos gadus” ..	115
Manipulācija „Iedomu slimnieks” .....	116
Manipulācija „Lūgumi” .....	117
Pretdarbība manipulācijai „ Kā tu, tā arī es” .....	118
Manipulācija „Ne pa jokam, ne nopietni” .....	119
„Kāpēc viņš, bet ne tu?” .....	120
Manipulācija „Ja vien tu mani mīlētu...” .....	121
„Savu mašīnu tu mīli vairāk nekā sievu” .....	121
Manipulācija „Tu esi vainīgs!” .....	123
Apmainīšanās ar apvainojumiem .....	124
Klusējošās manipulācijas .....	124
Manipulācija „Es itin visu piedodu” .....	124
Manipulācija „Nu, izdari kaut ko TĀDU!” .....	125
Salīdzināšana ar māti .....	126
Manipulācija „Vēlā atklāsme” .....	127
Manipulācija „Tu pats nezini, ko gribi” .....	127
Manipulācija „Tu pat nepaskatījies...” .....	127

**ROMANTISKAS ATTIECĪBAS****UN VAINAS SAJŪTA** .....128

Manipulācija „Mēs taču vienojāties!” .....	128
Kā viegli var tikt vaļā no vainas sajūtas.....	129
Saistību izspiešana.....	129
Komplimenta izvilināšana.....	130

Sievietes spēks – viņas vājums .....	131
Neroc otram bedri .....	131
Manipulācija „Es tevi brīdināju!” .....	132
Manipulācija „Apvainojās” .....	132

## **VECĀKI SAVIEM BĒRNIEM**

### **RADA VAINAS SAJŪTU .....**

Manipulācija „Nelaimīgā sieviete” .....	133
Manipulācija „Nevainīgie vecāki” .....	133
Manipulācija „Šķietamais upuris” .....	135
Manipulācija „Ļaunprātīga aizliegumu izmantošana” .....	135
Manipulācija „Tirgošanās ar mīlestību” .....	136
Manipulācija „Atpirkties no bērna” .....	137
Manipulācija „Mūžīgie bērni” .....	137
Manipulācija „Man nav labi...” .....	138
Manipulācija „Viņa nav tevis vērts” .....	138
Manipulācija „Mājas gudrinieks” .....	139
Kādas ir sekas tam, ja manipulē ar bērniem.....	139

## **BĒRNI SAVUS VECĀKUS**

### **PADARA PAR „VAINĪGIEM” .....**

Klīdzieni un asaras .....	140
Manipulācija „Salīdzināšana” .....	141
Manipulācija „Drauds” .....	142
Manipulācija „Jūs mani nemīlat” .....	142
Manipulācija „Brāli tu mīli daudz vairāk” .....	143
Manipulācija „Kāpēc māsa drīkst?” .....	143

Manipulācija „Neattapīgā skolniece” .....	144
Manipulācija „Vai tu to vari...” .....	145
Manipulācija ar dienasgrāmatu .....	146
Manipulācija „Iesaki, kur man mācīties tālāk” .....	146
Manipulācija „Vai man ar viņu precēties?” .....	147
Aizsardzība no manipulācijas	
„Gribu jums lūgt padomu” .....	148
Kurš ir vairāk vainīgs? .....	148
Līdz kura pensijas vecumam jāuztur bērni? .....	148

## **KĀ SKOLOTĀJI UN SKOLĒNI**

### **ATROD „VAINĪGOS” .....**

Manipulācija „Visu klasi atstāšu pēc stundām!” .....	150
Manipulācija „Šķietamais slimnieks” .....	150
Manipulācija „Sasist pieaugušos ar pierēm kopā” .....	151
Manipulācija „Cik lieliska kleita” .....	152
Lai izbēgtu no soda par savu nodarījumu... ..	153

### **STUDENTI VAINO PASNIEDZĒJUS .....**

Manipulācija „Labais students” .....	153
Manipulācija „Jūs mums solījāt!” .....	155
Manipulācija „Jūs samazinājāt atzīmi!” .....	156
Manipulācija „Jūs pielabināties citai komandai” .....	157

## **VAINAS SAJŪTA LIETIŠĶĀS**

### **ATTIECĪBĀS .....**

„Sakiet patiesību” .....	158
Manipulācija „Viņa mani aizvainoja” .....	158



Manipulācija „Jūs ko, esat labāki par citiem?” .....	159
Manipulācija „Jūs visus aizkavējat” .....	160
Pretdarbības manipulācija „Nesmīdiniet ļaudis” .....	161
Manipulācija „Biezādainais” .....	162
Vīrietis ar dāmu kā manipulāciju objekts.....	163
Pircēju viltības.....	164
Ernesta Hemingveja pretdarbības manipulācija .....	165
Aizsardzība, izmantojot šo grāmatu .....	166



<b>KĀ PASARGĀT SEVI NO TIEM, KURI VĒLAS IEGŪT JŪSU PIEKRIŠANU .....</b>	<b>167</b>
---	------------

<b>IZVAIRĪŠANĀS NO KONTAKTIEM, KUROŠ JAUŠAMS, KA TIE SATUR VARBŪTĒJUS PIENĀKUMUS .....</b>	<b>169</b>
--	------------

Kā pārtraukt sarunu, neaizvainojot sarunbiedru.....	172
Izveidojiet šķēršļus nevēlamiem iebrukumiem .....	175
Norobežošanās no kontaktiem.....	176
Iespējas norobežoties no kontaktiem.....	177
Izvairīšanās no atbildes.....	178
Kā pasargāt savu „Es”, kad tiek pateikts „nē” .....	181

<b>VĀRDU SLĒPTĀS IESPĒJAS.....</b>	<b>182</b>
------------------------------------	------------

Kā paziņojuma forma ietekmē to, kā tas tiek uztverts .....	183
Kā pateikt „nē”, neizrunājot šo vārdu .....	185
Pienākumu transformācijas metode.....	186

<b>JŪSU SABIEDROTAIS – VIZUĀLAIS KONTAKTS</b> .....	187
Acis .....	188
Trīs acu skatienu paveidi .....	188
Acu zīlītes .....	189
Acu skatienu atšifrēšana .....	190
Vizuālais kontakts un emocionālais fons .....	191
Kā iemācīties bez samulsuma skatīties acīs.....	192
<b>KĀ LABĀK IZPRAST</b>	
<b>OTRU CILVĒKU</b> .....	193
Izpratnes grūtības.....	193
Nenovērtētā māksla .....	194
Vīriešu un sievietes sarunas .....	195
Izsakieties īsi .....	197
Īsas izteikšanās vērtība .....	197
Efektīvi klausīšanās paņēmieni .....	198
Ieradumi, kas apgrūtina savstarpējo sapratni.....	199
Reflektīvā un nereflektīvā klausīšanās.....	200
Klausoties mājiet ar galvu .....	202
Atspulgošanās.....	203
Attālums starp personībām.....	203
Nedaudz piesardzības.....	205
Jociņi.....	206
Pieskārieni .....	208
Izvietojums telpā .....	209
<b>JA AR JUMS SPĒLĒ</b>	
<b>NETAISNĪGU SPĒLI</b> .....	210
Neverbālās melu pazīmes .....	211

Acu kustības kā „melu detektors” .....	213
Apzinātu melu verbālās pazīmes.....	213
Nepieciešamais brīdinājums .....	215
Sarunbiedra žesti un to nozīme.....	215
Žests „roka aizsedz muti” .....	216
Pieskaršanās pie deguna .....	217
Acu paberzēšana .....	217
Ausu paberzēšana.....	218
Kakla kasīšana .....	219
Apkalklītes kārtošana .....	219
Meļa seja un balss .....	219
Pauzes.....	220
Balss.....	220
Smaids.....	221
Uzacis un mute .....	221
Sejas izteiksme .....	222
Acis.....	223
Nervu sistēma.....	223
Sievietes meli un vīrieša meli.....	225
Kad melo viņa .....	229
Kad melo viņš.....	230



#### PĀRLIECINOŠS „NĒ” VISIEM,

KAS TO PELNĪJUŠI.....231

#### MĀCĀMIES TEIKT „NĒ” .....

Pirmais vārds dārgāks par otro... ..233

Uzticieties savai intuīcijai .....

234

Vai es to vēlos? .....	235
Ja jums negribas teikt „jā” .....	238
Esiet neparedzams .....	239
Darbojieties, izmantojot savas tiesības .....	240
Kā pasargāties no uzspiestas atbildības .....	241
Kā neuzņemties svešu atbildību? .....	243
Neatvairāmais „Negribu” .....	244
Jāizlemj tikai jums .....	245
Jūs ne pie kā neesat vainojams .....	246
Vainas sajūtas vietā – gandarījuma sajūta .....	247
Kā pasacīt pārliecinošu „nē” .....	248
Kā pateikt „nē”, nevienu neaizvainojot .....	251
Neaizmirstiet pateikt „ paldies” .....	252
Atteikumu veidi .....	253
Kas atvieglo atteikumu .....	253
Nosakiet un pierakstiet savus ilglaicīgos mērķus .....	254

<b>KĀ ATTEIKT PRIEKŠNIECĪBAI UN KOLĒĢIEM .....</b>	<b>256</b>
Jūsu pamatotais „nē” kolēģiem .....	257
Kā pateikt „nē” priekšniecībai .....	258
Kā pateikt „nē” pārdevējam .....	261
Manipulācija „Tas nav jūsu iespēju varā” .....	262
Manipulācija „No debesīm – uz zemes” .....	263
Manipulācija „Kāpēc jums tas nepatīk?” .....	265
Citas manipulācijas .....	266
Mānīgie pārdevēju solījumi .....	268
Tirgošana ar piegādi mājās .....	270

<b>KĀ PATEIKT „NĒ” REKLĀMAI .....</b>	<b>273</b>
Kā pārliecināt, ja pietrūkst argumentu .....	273
Kad mēs esam vismazāk pasargāti no reklāmas .....	276
Reklāmas meli .....	278
Reklāma, kas kaitē veselībai.....	278
Secinājumi.....	282
<b>KĀ ATTEIKT TAM, KURŠ IR PIEZVANĪJIS .....</b>	<b>283</b>
Saskarsmes īpatnības sarunās pa telefonu .....	287
Paši vienkāršākie paņēmieni, kā iegūt sarunbiedra labvēlību .....	288
Ceļavārdi lasītājam .....	290