

学会说 “不”

亚马逊网
超级畅销书
全球销量
逾2000万册

学会说“不”、懂得说“是”是一门重要的艺术，是领导者、管理者和专业人士的一项重要能力

用“不”的智慧保护自己，用“不”的力量说服别人，用“不”的方法正确决策，用“不”的秘诀改变人生

[美] 简娜·柯普 著 李开 译

美国管理协会推荐给领导者和管理者的必读书
美国《成功》杂志评为“影响个人生活和职业成功”的
三本书之一

黑龙江科学技术出版社

学会说 “不”

[美] 简娜·柯普 著 李开 译

黑龙江科学技术出版社
中国·哈尔滨

黑版贸审字 08-2008-061

图书在版编目(CIP)数据

学会说“不”/[美]简娜·柯普著;李开译. —哈尔滨:
黑龙江科学技术出版社, 2008.12

ISBN 978-7-5388-5928-7

I.学… II.①简…②李… III.人际交往—语言艺术—通俗读物 IV.C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 153801 号

No! How One Simple Word Can Transform Your Life

Copyright © 2005 Jana Kemp

Simplified Chinese translation copyright © Beijing Zhongzhibowen Book
Publishing Co., Ltd, 2007

This edition published by the arrangement with AMACOM, a division of
the American Management Association, International, New York through
Big Apple Tuffle Mori Agency, Inc.

All Rights Reserved

学会说“不”

XUE HUI SHUO BU

作 者 [美] 简娜·柯普

责任编辑 张丽生 刘红杰

封面设计 李卫锋

文字编辑 贾 娟

美术编辑 刘欣梅

出 版 黑龙江科学技术出版社

地址: 哈尔滨市南岗区湘江路 77 号 邮编: 150090

电话: 0451-53642106 传真: 0451-53642143(发行部)

发 行 全国新华书店

印 刷 北京嘉业印刷厂

开 本 720 × 980 1/16

印 张 13.5

版 次 2009 年 1 月第 1 版 · 2009 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5388-5928-7/Z · 682

定 价 22.00 元

PREFACE

—— 序 言 ——

你有过这样的经历吗？当需要做“不”的决定时你变得犹豫不决；当需要你大声地说“不”时，你却沉默不语，由此别人认为你回答的是“是”、“好”、“可以”。别人的一阵鼓动，一副恳求的眼神，一个乞求的声音，就能把你已在嘴边的“不”化为“是”。

你对谁难以开口说“不”？家人？朋友？客户？老板？你是否发现自己为了使他们满意而满足他们的每一个请求？别人满意了你也会感到快乐？未必。你是否有过说了“是”却事与愿违或者使自己承担了不愿意做的事情的经历？你有没有发现，过度使用“是”使你身缠琐事，很少有属于自己的时间，你经常后悔自己“冲动”的决定，你变得疲倦乏力、心情不畅、记忆力下降……你的学习、工作、生活一团糟。如何改善这种状况？关键在于你想说“是”时就说“是”，想说“不”时就说“不”，并坚持你的回答。

学会说“不”、懂得说“是”是一门重要的艺术，是领导者、管理者和专业人士的一项重要能力。我们需要学会用“不”的智慧保护自己，用“不”的力量说服别人，用“不”的方法正确决策，用“不”的秘诀改变人生。

本书是美国著名时间管理专家简娜·柯普的代表作，被美国《成功》杂志评为“影响个人生活和职业成功”的三本书之一，美国管理协会推荐给领导者和经理人的必读书，全球销量已超过2000万册。书中详述了“不”所具有的提高个人能力的功能，在

简娜·柯普的带领下你将学到关于如何提问题、如何思考做出决定、如何帮助团队取得进展、如何采取行动的新方法。其中的“说‘不’的能力模型”是一种教你如何更简单、更快速地说“不”的工具，将帮助你充满自信地设定“不”与“是”的界线，让你有效支配和管理你的选择。此外，书中的每一章都设置了两能力训练。在第一种训练中，你要回答一些建立在你的生活经验基础之上的问题，所以没有正确或错误的答案之分。第二种训练是为了测试你学到的东西，培养你做决定和说“不”的技能。

简娜·柯普在书中提供了许多实用的建议，能使你在决策过程中变得更加果断坚定，更好地控制自己的生活和时间。你将学到如何表达和保护自己至关重要的利益；如何使自己说出的“不”坚实而有力量；如何使对方从抵触到接受你的“不”；如何在做到上述三步的同时，和对方达成共识。

你还在为自己不能及时说“不”而烦恼吗？现在该停止犹豫不决、唯唯诺诺，开始做出明确的决定了。祝你成功掌握这个可以改变你人生的简简单单的一个字：不！

CONTENTS

— 目 录 —

第1章 说“不”很难.....	1
“不”的定义.....	3
每个人都能说“不”.....	8
你说“不”的能力.....	12
更好地理解自己和他人.....	13
说“不”的方法.....	14
使用说“不”的标志词.....	16
第2章 说“不”的能力.....	19
说“不”的能力模型.....	20
解读“说‘不’的能力模型”.....	28
有关说“不”的能力的问题.....	30
做决定.....	35
第3章 “不”和自我保护.....	39
说“不”.....	39
区分轻重缓急表.....	40
自我防卫.....	41
有效的自我防卫训练.....	43
来自警方的教训.....	48
保护你的财产.....	48

保护你的精神和智力空间	49
保护你的情感空间	50
保护你的个人空间	52
保护你的正直	54
保护你的精神幸福	54
保护你的时间	56
保护你的金钱	58
保护你的健康	59

第4章 说“不”的道德规范和结果..... 61

自由与正义之举	61
说“不”的责任	63
承担责任	64
结果	64
说“不”的结果之力量	66
附加结果	70
有效地说“不”的结果	72
符合道德规范的说“不”的策略	73
说“不”的策略	74
“不”的妙用	76
建立联系	76

第5章 你能说“不”..... 79

说出内心的“不”	79
健康的自我交谈	82
你怎样说“不”	82
构造真正说“不”的话语	84

“说‘不’的能力自我测试”的话语	85
说“不”的常用话语	86
说“不”的个性话语	88
说“不”者的个性话语	90
对说“不”的个性话语的理解	95
用个性话语说“不”	96
彬彬有礼地说“不”	101
保护决策的时间和空间	103
说“不”的策略	104
有时说“不”没有作用	105
 第6章 停止说“或许”	109
犹豫不决者	109
犹豫不决者的类型	111
犹豫不决的结果	113
说“不”的解释	114
停止犹豫不决, 果断做出决定	117
是否应该认可犹豫不决	120
青少年例外	122
常见的犹豫不决的标志	125
 第7章 说“是”	129
现在说“不”	129
说“是”	130
内在主观愿望与外在客观行为	130
构造表示“是”的话语	133
大声说“是”	134

说出你的“意思”	135
发挥作用的模型	136
说“是”的结果	137
说“是”的道德规范	138
自我测试：表示“是”的话语	139
第8章 决策练习	141
做日常决定	141
说“不”的结果模型	156
第9章 做“不”的主人	163
第10章 坚持你的决定	181
说“或许、是、不”的快速提示	181
表达你的“不”	184
第11章 50个说“不”的秘诀	185
附录一：说“不”的能力训练	192
反对犹豫不决	194
附录二：说“不”的方式	195
用于说“不”的话语	195
犹豫不决者的习惯用语	202

说“不”很难

要点预览

1. 认识和承认说“不”很难。
2. 借助“说‘不’的能力自我测试”发现自己说“不”的能力。
3. 说“不”的方法。
4. 使用说“不”的标志词。

你每次想说“不”的时候都能说出来吗？该书将帮助你发现并找回说“不”的能力和权利。而且，它能帮助你找到个人、工作和团队之间的平衡，并激励你实现承诺和约定，而不会使你身心疲惫，也不会使你懈怠对你至关重要的人，更不会给你制造麻烦。换言之，允许自己说“不”是当务之急。

在日常生活中，不但要和孩子说“不”，而且和成年人也可以说“不”。说“不”的能力应随时间、地点和成千上万种用途的变化而逐渐彰显出来。

本书是关于如何把“不”这个字重新装进你的字典里，使其成为一个合理的、省时的、肯定生活的字眼的教程。它将阐明如何终结生活中的优柔寡断和犹豫不决。最后，此书也将告诉大家如何做出决定并坚持到底。

那么，你最近一次说“不”是什么时候呢？

“不，谢谢，我吃饱了。”

“不，谢谢，我只是看看而已。”

“不，我还没有准备好。”

“不，不用了。”

“不，这样做可不行。”

你看，你在最近几天已经有好几次说了“不”吧？

那么，当风险较高并且问题的提出者希望你说“是”的时候，你会说“不”吗？在这样的情况下，你上次是什么时候说“不”并坚守它的呢？你因为知道自己已有足够的事情做而感到轻松和高兴吗？如果你不记得你最近一次对何人、何事说过“不”的时间，那么你可能还有随声附和他人唯唯诺诺的缺点。“好的，我帮你做那个计划。好的，我来开我们共用的车。好的，我来接电话，我来回传真，我人回复邮件，我再写一个备忘录，再安排一次会议。好的，我来做这件事，你就不必忙了。”如此这般，你每到周二不精疲力竭才怪呢！想象一下，如果你一天多说一次“不”，你一天能节约多少时间。

此外，你喜欢经常说“是”吗？对别人给你提出的每一个问题，你都想说“是”吗？对别人的每一个邀请或请求，你都会说“是”吗？（注意，其实你也可以说“不”！）

还记得曾经承诺的我们可以每周工作5天每天8小时并有很多假期吗？计算机化将提高生产力并减少纸的消耗量吗？你经历过这些承诺的实现吗？没有，我也没有经历过，我认识的许多人没有经历过。但在过去的一段时间里，省时、省力和减压的承诺又何止这些。

这些承诺没有被兑现。快节奏的、技术驱动的文化并没有减轻我们的工作压力和生活负担。那些承诺可以促进进步的技术正瓜分我们的时间，那些会叫、会响、会摇、会说话的技术发明正在减少我们的私密和思考时间。我们消耗的纸越来越多，而不是20年前承诺的那样越来越少。

现在的压力和挫折使我想起20世纪流行的一句话：“我像_____一样疯狂，我再也受不了啦。”现在我们大喊：“我都快累死了，压力太大了，有更好的办法吗？”有。“更好的办法”就是学会说“不”，说到做到，做

事果断，只有该说“是”的时候才说“是”。

能力训练

说“是”

如果你觉得自己经常迫不得已而说“是”，你现在就有机会找出你在什么时候想说“不”却说了“是”。

1. 你什么时候不假思索就说“是”？
2. 什么情况迫使你说了“不”时却说了“是”？
3. 你的孩子、同事或朋友中的哪些人知道怎样让你在想说“不”时说“是”？
4. 你什么时候说“是”后使你和你感受处于不舒服之中？
5. 你认识的人当中，谁擅长说“不”？你能从他身上学到什么吗？

“不”的定义

你怎样定义“不”这个字？《梅里厄姆-韦伯斯特大学词典》解释说这个字可以用做名词、形容词或副词。其所列举的12条义项表明“不”有多种不同的用法。本书聚焦于“不”作为名词的用法，因此，“不”是“用不表示拒绝或否认的行为或事例”，是“否定的表决或决定”。

我们几乎听不到成年人在日常谈话中使用“不”。“不”似乎成为保护和教导孩子的专门用语，它是孩子们在两岁时就学会说的字之一。

在20世纪八九十年代，美国公益广告中不断重申“只说不”以促使我们和孩子一起拒绝毒品。然而，受鼓励而说“不”和真正学会在同龄人压力之下说“不”都不是一件容易的事。对于在工作场所或处于我们日常经营的关系中的成年人来说，说“不”同样很难。我们不但在和想

说“不”的念头作斗争，而且也努力寻找可以大声说“不”的安全的恰当的方法。

我们不断从电视、广播中听到或在印刷品上看到“不要恐怖主义”的宣传。因此，我们要对所有形式的恐怖主义说“不”。我们还对暴力威胁说“不”，对毒品说“不”，对酒后驾车说“不”，对家庭暴力说“不”，对校园枪杀案说“不”，对无关紧要的诉讼说“不”，对恶劣的环境说“不”，对骚扰说“不”，对无偿加班说“不”，对我们向家人和朋友所抱怨的充满恐怖和引起恐惧的情景说“不”，甚至对孩子的坏脾气也说“不”。

有准备说“不”时，你会大声地说出你想说的“不”；没有准备说“不”时，你就会什么都不说；还有些时候，你确实想说“不”，但是你仍然缄默无语——实际上这只能使别人认为你不在乎或者你就是在说“好”或“没问题”。如今，在我们这个时代，成年人习惯于说“好”以维持自己是团队中的一员的形象。十几年来，参加时间管理培训班的学员说过类似的话：“上班时，我不能说‘不’，否则，我将丢掉那份工作。”

有一天，我听到一个精神沮丧的女士不断重复地说：“你不明白，我工作时不能说‘不’。”我的自我保护机制开始运转，我这样推理，如果她工作时不能说“不”，她在家能说“不”吗？如果她在家不能说“不”，那么当她在购物时或公园散步时被人欺骗怎么办？人在这时是多么无能为力啊！这一领悟令我担忧。在时间管理培训班上，我就花更多的时间来讲解如何决定轻重缓急、弄清什么时候说“不”等问题。同时，我开始记录人们说“不”的不同情景。“不”不是一个有害的字。事实上，“不”有时是某种情形所需的最诚实、最合理、最道德的回答。

人们不能说“不”不但不能保护他们的幸福，而且会传达出这样的信息：“你要我做什么都可以。”你真的愿意做别人要你做的任何事情吗？请思考在下列情况下，你将怎样回答。

1. 仅仅因为我要求，你愿意把你一个孩子给我吗？
2. 仅仅因为我要求，你愿意让我搬进你家住吗？
3. 你会乐意接手刚辞职或被辞退的人的工作吗？

4. 由于想成为团队的一员，你会笑着把车钥匙交出来吗？
5. 你愿意从容地跟一个完全陌生的人去你从未去过的地方吗？

以上都是不合理的问题？不，这些问题都是合理的，其实我们许多人都会被问到这样的问题。在其中一些情况下，你曾经犹豫且想说“视情况而定”吗？在做决定前，你需要了解更多的信息吗？在下面几章，你将学会运用“说‘不’的能力模型”来获得更多的信息以利于自己做出清楚明白的决定。

对一切人和事都说“不”，我们独自走过了两三岁、10多岁时的“困难时期”，即使“不”不是孩子应该说的话。但是，对许多成年人来说，“不”只是留给父母说给孩子听的字罢了。

作为成年人，我们都习惯说“是”。多么矛盾——想说“不”时，我们自己却说了“是”。我们经常说“是”而不去获得足够的信息来做出尽可能好的决定。

“是”也是一个强大的字，它的能量随时间、地点和成千上万种用途的变化而逐渐加强。在很多地方，我们已经进入了“是”经济时代。是，我多买点。是，给孩子我的一切，甚至我没有的东西。是，你可以去参加晚会。是，你什么都可以做。是，我们去度假吧。是，你一考取驾照，我们就给你买辆车。是，我们应该租一个仓库来存放家里不需要的东西。是，我们要发布两位数的经济增长率。是，我们可以做更多的订制产品。是，我们能使工作量加倍。是，我们可以为股东提高利润。如此云云，我们永不停歇地说“是”。

从童年起，我们就习惯于说“是”。家人需要关心时，我们会说“是”；老板要求说“是”时，我们就照做；同事要求帮忙时，我们就友善地提供帮助……问题在于，当我们对每一个人都说“是”时，我们自己还有多少理智、个人时间和精力？我们说了如此多的“是”，以至于都不记得说“不”了，由此，唯唯诺诺的缺点就在我们的生活中慢慢扎了根。

我们生活的社会环境造成了日常说“不”的困境。这些情境每天都在困扰我们：接电话、接手机、回复语音留言、回复备忘录、回复电子邮件、

签名、回复传真。然而，在这些占用我们注意力的事情中，哪些事情真正值得我们注意？哪些事情实际上可以说“不”？即使你只是回答“等我想想”也是不错的。想象一下，如果你能一天就说一次“不”，你就可以节省许多时间和精力，而且可以保护自己和他人。想象利用说“不”设定的界线可以保护你的多少生活吧！

能力训练

难以开口说“不”

请思考你在什么地方说“不”最困难。如果你不能想出在什么时间、什么地点遇到过这样的难题，你就不能克服你犹豫不决和唯唯诺诺的行为。

1. 你对哪些活动或计划难以开口说“不”？
2. 你希望对哪些活动或计划说“不”？
3. 你对哪些人难以开口说“不”？
4. 何时是你最脆弱的时候？
5. 你在何时最不可能说“不”但却又不得不说？

◎ 对朋友和家人说“不”

你是否为了使朋友和家人快乐而满足他们的每一个请求？此时你自己是否也感到快乐？许多人都认为，满足他人的请求能够使自己快乐。但是，有时说“是”，结果却事与愿违或者会使你承担你不愿意做的事情。

同时，回忆一下你是否有时说出或喊出下面的话：“不，不要乱摸。不，不要横穿街道。不要在家里打球。不要取笑妹妹。不，打扫好房间，做完作业，你们才可以玩。”我们对孩子说“不”是为了保护他们并设定界线。但是，许多时候，作为成年人，在和成年人交往中，我们却未能设定界线使自己安全和清醒。

你是否有时本想自己单独过一天，却同意和家人(朋友)一起度过？如果你愁眉苦脸、脾气暴躁，你的同意和出现就会成为别人的痛苦。因此，你的同意反而可能使大家都不快乐。如果你从不说“不”，那么在家里和公司里维持关系就是一个巨大的挑战。

在激动的时刻，别人的一阵鼓动，一副恳求的眼神，一个乞求的声音，或者这些策略的联合使用，甚至能把一个必然的“不”化为“是”。何事能使你本来想说“不”时却说了“是”呢？对一些人来说，厌倦使我们避免说“不”；对另一些人来说，听到别人恳求几次后就心软了；还有一些人，害怕说“不”的结果驱使他们说“是”。有些人在工作时一直说“是”，但在家却过度使用“不”。问题的关键在于你想说“是”时就说“是”，想说“不”时就说“不”，并坚持你的回答，这样别人就不会再猜测你的意图或再和你协商了。

◎ 在工作场所说“不”

在工作时，同事的请求或老板的要求都可能使我们放弃自己的主张。自有记载的人类交往以来，每种文化都反映了要求人们说“是”比说“不”多的期望。在过去二三十年里，我们接受过各种把商务谈判中的“不”化为“是”的训练和指导。工作场所的口头禅——“不要说‘不’，要有团队精神。你想让我工作多晚？你想要我做多少他人的工作？”——迫使我们对任何事情都说“是”。只有这样，我们才能保住我们的工作，获得加薪的许诺，为我们自己和家人提供更多的东西。

我们唯唯诺诺的行为是获得经济发展和工作经验的动力。图书、录像和老板都督促我们掌握如何说“是”，并且让别人也学会说“是”。但我们真正所需的是在说“是”和说“不”之间找到一个有益的、恰当的平衡点。例如，和一本畅销书的标题相反，顾客不一定全部正确。说顾客总是对的就意味着我们不能说“不”。如果顾客总是对的，为什么公司还规定顾客在退货时需要提交购物凭据呢？顾客、同事和老板并不总是正确的。因此，认识何时需要说“不”应该成为日常工作的一部分。

有迹象表明，工作场所正需要揭发者——那些说“不对”的人。他们揭露看到的“错误”，甚至诉诸法律来纠正。如果工作中所发生的一切事情都是对的并值得说“是”的话，我们就不必再需要这些揭发者了。重要的是，在工作场所，你需要说“不”，和孩子需要听到“不”的道理一样——保证安全，设定界线，有助于做有益的决策。

能力训练

说“不”

你已经思考过何时说“是”与何时说“不”有困难的问题了。现在请想一想，你何时想说“不”也确实说了“不”。

1. 你还记得上次说“不”的情形吗？

2. 发生了什么事情？是否和孩子发生了舌战？是否在工作场所发生了协商？

3. 你觉得说“不”怎么样？

4. 说“不”后你感觉如何？

5. 你的“不”是否有效？发生了什么吗？

6. 说“不”是否是正确的事情？为什么？

每个人都能说“不”

不要再优柔寡断，不要再犹豫不决，要学会坚决果断，找回说“不”的能力。

当我们对任何人任何事都说“是”时，我们会放松自己，失去时间；在有些情况下，甚至是我们的生活，当我们对每一个请求和要求都说“是”时，我们就成了自己最坏的敌人和牺牲品。

“说‘不’的能力自我测试”检验你是否有说“不”的能力。“说‘不’