

Kỹ năng từ chối

Mục tiêu bài học

1. Thảo luận lý do cần phải học kỹ năng từ chối
2. Hiểu cần từ chối một cách lịch sự như thế nào khi bị thuyết phục thực hiện một hành động sai trái.
3. Thảo luận các biện pháp không lời
4. Thảo luận các biện pháp bằng lời
5. Thực hành kỹ năng từ chối sử dụng chất

Lý do

- Cách tốt nhất là tránh những tình huống nguy cơ, tuy nhiên phương án đó không có tính thực tiễn lâu dài.
- Khách hàng thường không lường trước được những khó khăn họ gặp phải khi từ chối hoặc tránh sử dụng chất
- Có một số chiến lược giúp nói “KHÔNG” dễ dàng hơn

Biện pháp không lời

- Nhìn thẳng vào mắt: nhìn thẳng vào người đó khi trả lời
 - Tăng sự hiệu nghiệm của thông điệp
- Đứng hoặc ngồi thẳng lưng để có thể cảm thấy tự tin
- Đừng cảm thấy có tội về việc phải từ chối
 - Không dùng thì chẳng hại đến ai cả
- Bỏ đi nếu họ vẫn cố tình nài nỉ hoặc ép buộc

Biện pháp bằng lời

- Nói bằng giọng nói rõ ràng, tự tin và chắc chắn
- **KHÔNG** phải là lời đầu tiên được thốt ra
- Đưa ra một giải pháp thay thế nếu bạn muốn thực hiện một hoạt động nào đó với họ
- Yêu cầu người kia không được mời chào nữa kể từ nay trở đi để họ dừng lại
- Thay đổi chủ đề sang chuyện khác
- Tránh nói lời xin lỗi hoặc trả lời mập mờ
 - Vì điều đó có nghĩa là sau đó bạn sẽ thay đổi quyết định

Đóng vai

- Thực hành đóng vai với một khách hàng của bạn để đảm bảo rằng họ có thể tập các kỹ năng từ chối.