

Как сказать «нет»?

Статья опубликована в журнале **Вестник НЛП №10**.

Авторы: Гелена Юрьевна Савицкая

Темы, затрагиваемые в статье: Психотерапия, Техники НЛП

Частая и не раз уже описанная ситуация: среди множества работников компании обязательно найдется один или даже больше, кто добросовестно тянет на себе не только собственные обязательства, но и все, что выходит за их рамки — просьбы сослуживцев, помощь родственникам, случайные и чаще всего совершенно ненужные поручения своего непосредственного и совсем постороннего начальства. Эти люди разрываются между работой и семьей, своими прямыми обязанностями и желанием помочь коллегам. Как правило, это продолжается и вне работы: помощь друзьям и родственникам отбирает все свободное время.

Есть простые, казалось бы, приемы научиться говорить "нет" как коллегам, начальству, так и родственникам, друзьям. И есть огромное количество литературы — достаточно только заняться вопросом. Но стоит только начать следовать этим приемам, как возникают внутренние барьеры — наши убеждения, порою совершенно неосознанные. Вроде мы делаем все правильно, но... не срабатывает.

Поэтому прежде чем привести приемы, наверняка вам уже знакомые, хочется сказать несколько слов о внутренних барьерах — ограничивающих убеждениях.

История.

Все мы из детства. Большинство наших убеждений, привычек, наше поведение как в знакомых, так и неожиданных ситуациях обусловлены

нашим детством. Хотим мы того или нет, сознательно или бессознательно, но мы впитываем родительские слова, убеждения значимых для нас людей, будь то случайные знакомые, няни, преподаватели, соседи или родственники, начиная с самого младшего возраста, когда мамам и папам удобно наше тихое поведение. Очень многие родители ориентируются на неких мифических "людей" (что скажут люди?). К сожалению, у особо рьяных родителей, которым хочется быть хорошими в глазах окружающих, проводится знак равенства между поведением хорошо воспитанного ребенка и поведением отлично дрессированной собаки. Особенно поощряется поведение "принеси тапочки и жди следующей команды". Иногда это единственное поведение, за которое дети получают позитивное поощрение. Проблема в том, что дети еще не могут понять разницы между искренним желанием помочь и таким, "собачьим", желанием услужить. Особенно на этом попадают девочки, потому как у них искреннее желание помочь в крови, это сущность женского поведения, одна из частей их личности. В некоторых семьях эта жертвенность ради других доведена до состояния главного принципа жизни. Ученик Эрика Берна, Шальвен, писал о негативных семейных посланиях — о том, как формируется и поддерживается семейный сценарий, основные принципы построения своей судьбы. Одно из таких посланий звучит так: радуй других. Например: *хороший мальчик: помог маме; хорошая девочка: не играет в игрушки, а сидит с младшей сестренкой; хорошая девочка порадовала маму: принесла хорошие оценки.* Заметьте, хорошая не потому, что учится с удовольствием, для себя, а потому, что радует маму. В таком послании опускается вторая часть: забудь о себе.

Мифология.

Как этот семейный сценарий отражается в поведении взрослой женщины? Эта женщина старается помогать всем: родственникам, друзьям, сослуживцам, случайным знакомым. Такая женщина не может отказать даже тогда, когда выполнение просьбы ущемляет ее личные интересы, потому как она привыкла инстинктивно ждать награды за помощь. Ведь её мама давала поощрение то в виде ласки, то в виде заботы, то в виде подарков, сладостей — всеми проявлениями душевного тепла. Все поощрения в детстве она получала именно за такое поведение. И это поведение, убеждение не

претерпели ревизии временем. К примеру, в пять лет мы были твердо убеждены и однозначно следовали тому, что улицу следует переходить, держась за руку взрослого — матери, отца и т.д. Повзрослев, мы освободились от такого убеждения и поведения за ненадобностью: его время прошло. Но далеко не со всеми нашими убеждениями мы так легко расстаемся. Порой они только меняют форму: *трудись хорошо, и тебя оценят; помогай всем, иначе без тебя пропадут; друзьям надо помогать в ущерб себе*. Говорить об этом можно очень долго, но что делать?

Что мы рассчитываем получить взамен за наше поведение, будучи взрослыми? Фактически наше добро, наша услужливость далеко не бескорыстны. Армянская поговорка гласит: "Сделай добро и брось его в воду". Когда люди по-настоящему творят добро, они получают полное удовлетворение именно от самого поступка. Для них вопроса сказать "нет" не существует. Добрые дела не требуют принуждения и ожидания награды. А когда у нас в результате "добрых дел" возникает ощущение обманутости, неблагодарности мира, одиночества, стоит пересмотреть собственную систему убеждений.

Теория.

Если вы купили шубу в магазине за \$500 и, пройдя сто метров, в другом магазине увидели точно такую же, но за \$700 — вы побежите доплачивать в предыдущий магазин? Да, это смешно. Но отчего-то люди считают, что если они годами, раз за разом помогают окружающим в ущерб себе, то однажды проснутся и получат признание за все эти годы? И груз обязательств, так опрометчиво ими взятый на себя, сам куда-то пропадет? Это не смешно, а печально. Показательна сказка о Золушке. Универсальная сказка. В нашем контексте возникает такой вопрос: если бы женитьба "золушек" на принцах было обычным, распространенным явлением, стали бы это описывать как чудо? Нет. Поэтому это чудо — неестественное развитие событий. Принцу куда проще, легче, привычнее и вероятнее жениться на принцессе. Более того, одно маленькое замечание: принц в ПЕРВЫЙ раз заметил Золушку в роли принцессы и влюбился он в ПРИНЦЕССУ! А уж потом принял ее в качестве Золушки, зная, что она может быть принцессой. Хотите принца? Или хотя бы повышения

по службе, небольшого, всего лишь до генерального директора? Будьте принцессой, будьте генеральным директором! А место, принц вас найдут сами. Только именно в такой последовательности, а не наоборот.

Распространенное возражение со стороны тех, кто на самом деле ничего не хочет менять в своей жизни, кого на самом деле все устраивает: если я начну отказывать начальству, меня уволят. Если я начну отказывать друзьям, я останусь без друзей. Заметьте, эти же люди в курилке говорят другое: "И за что держат Машку в соседнем отделе? Такая стерва! Ничего не делает, уходит с работы раньше всех, всем грубит и получает больше всех!" Знакомо? И уж конечно, такую "Машку" не заставишь работать сверх меры, которую она себе сама установила. Наверняка в вашем окружении есть такие сотрудники. Присмотритесь к ним. Так ли уж их поведение ужасно? Может, есть чему поучиться у них? И ведь действительно, таких не увольняют! На самом деле за грубостью мы не видим простых и честных отношений — человек защищает свои интересы. К примеру, у моего знакомого была такая сослуживица в соседнем департаменте: она могла пинком открыть дверь в кабинет зампреда, не стеснялась в выражениях, когда отстаивала собственные интересы и интересы своего подразделения, своих "девочек". Но главное, она знала свое дело, ее департамент лучше всех справлялся с работой. Притом, что она яростно отбивалась от попыток навязать себе дополнительную работу — она сама решала, что и когда ей делать. И несмотря на молодость, на зависть всем, кто не хотел видеть ее работу, она быстро продвигалась по службе и зарабатывала больше многих, равных себе по положению!

Про друзей. Не могу сказать точно откуда, но запомнилось: "Какой хороший человек! Отдаст последнюю рубашку! Но каким нужно быть ничтожеством, чтобы забрать эту самую последнюю рубашку!" Что вам дают такие друзья или сослуживцы? Что вам дают такие отношения? А что им? С друзьями и сослуживцами все понятно: они получают ваше время, силы и способности взамен на призрачную признательность. Иногда наши друзья или сослуживцы и не замечают, сколько сил и времени у нас отнимают, общаясь с нами по привычному для них сценарию. Может, стоит дать понять им, что возможны и другие, не менее интересные и полезные отношения? И

неужели все ваши отношения строятся только на односторонней помощи? Мне кажется, ваше окружение заслуживает большего — понимания и уважения ваших интересов. Думаю, это только на пользу вашим отношениям.

Одна моя клиентка, у которой и была такая проблема, после успешного изменения стратегий поведения написала сказку для собственного сына. Вот ее краткое изложение. Жил-был ручеек. В нем была прекрасная, чистая и вкусная вода. К этому ручейку часто приходили напиться звери и птицы. Ручеек никому не отказывал. И радовался всем пришедшим на водопой. И о том, что есть ручеек с вкусной, чистой водой узнали все звери вокруг. Особенно эта вода понравилась семье кабанов. И они стали не только пить воду из ручейка, но и купаться в нем. Они растоптали берега, превратили их в грязь, чтобы можно было еще и поваляться почти у самого истока. Ручеек пытался очиститься, но не смог справиться с этим. Вода стала мутная, потеряла свой вкус. И тогда звери перестали ходить к ручью на водопой. Осталась только стада кабанов и большая грязная лужа. Ручеек заплакал, но одна мудрая птица дала ему совет: "Всем ли ты рад, кто пришел к тебе? Зачем ты поил кабанов?" Ручеек сказал, что он не хотел поить кабанов, он просто не сумел им отказать, считая, что должен радовать своей водой. Мудрая птица помолчала и сказала: "Радуй других и позаботься о себе тоже. **Ты тоже достоин радости**". Ручеек подумал и укрепил камнями те берега, к которым обычно приходили кабаны.

И практика.

Конечно, идеальное решение — это пройти курс консультирования у психолога. Иногда это единственный выход, особенно если родители в вашем детстве были крайне убедительны. Но не все готовы на это. Многие не понимают, как именно работают психологи. Большинство думают, что им просто будут давать советы. Так вот, советы мы даем в журналах, а при индивидуальной работе применяются действенные, эффективные техники, которые помогают человеку не просто осознать, но и изменить фундаментальные стратегии поведения и убеждения. А здесь я предлагаю простые, хотя и не столь эффективные, как консультирование, шаги.

Первое и самое трудное — решите для себя, зачем вы так себя ведете?

Не почему, а зачем? Что такое вы получаете для себя лично, когда бросаетесь без раздумий выполнять все подряд поручения начальства, когда помогаете друзьям и сослуживцам в ущерб собственным интересам. На этот вопрос самостоятельно ответить трудно, но можно. Не спешите с ответом. Просто поставьте для себя этот вопрос и прислушайтесь к собственным чувствам, мыслям. Ответ на него поможет вам найти альтернативные способы поведения, которые смогут удовлетворить те же самые ваши потребности другим способом. А может быть, вы пересмотрите собственные потребности? Может, у вас уже все есть? И вы по инерции продолжаете угождать всем и всякому, в глубине души этого не желая?

Второй шаг только выглядит легким. Научитесь брать паузу. Помните? Чем сильнее мастер, тем длиннее пауза. Это как раз наш случай. Прежде чем по просьбе коллеги или начальства кинетесь спасать мир перед обедом или перепечатывать в пятнадцатый раз квартальный отчет вашего коллеги, остановитесь и подумайте, можете ли Вы сейчас *себе* это позволить? Может быть, стоит дать возможность проявить героизм кому-то еще? Или, в крайнем случае, сначала обед, а уж затем спасение мира?

Третий шаг потребует от вас определенного упорства. Начинать учиться говорить "нет". Можете для начала говорить это даже в тех случаях, когда вы все равно не станете отказывать в помощи. Просто научитесь тому, чтобы вашей первой реакцией было слово "нет". Для кого-то это не проблема — скорее наоборот. Но в нашем случае придется учиться этому простому рефлексу. Потом, на втором слове, вы, может быть, с не меньшим, чем прежде, энтузиазмом будете спасать человечество в лице ваших близких и дальних, но прежде — "нет". Можете извиниться, можете отшутиться, сослаться на испуг от пролетевшей утром мимо вас сосульки или черной кошки в подъезде. Как вы утилизируете ваше поведение — не важно. Главное, что и вы, и ваше окружение станет понемногу привыкать к тому, что вы можете отказать. Кто знает, может быть, этого будет достаточно?

И самое важное. Начинать управлять просьбами и поручениями к вам. Именно управлять. Что-то брать на себя, что-то делегировать другим людям, от чего-то, безусловно, отказываться. И здесь будьте

честны перед собой и людьми. Если просьба сослуживца затрагивает ваши интересы, так и говорите... Хотя бы для себя. Позже научитесь говорить это вслух. Если очередное поручение руководителя конфликтует с предыдущим, высказанным пять минут назад, это его задача расставить приоритеты, что делать в первую очередь, а что во вторую. Да, встречаются еще руководители, которые засыпают вас поручениями по самую макушку и на все вопросы имеют один ответ: "Это ваши трудности". Что ж, это повод подумать, а там ли вы работаете? Что дает вам работа в таких условиях? Но в большинстве своем руководители — такие же люди, как и вы. Поэтому смелее отстаивайте собственные интересы, и тогда интересы компании чудесным образом только выиграют.

И несколько примеров, как именно можно сказать "нет". Один из самых сильных и универсальных приемов — апелляция к намерениям. Помните, из голливудских фильмов: "Вы хотите, что бы я потеряла работу?" Хороший вопрос. Почаще его задавайте тем, кто по привычке или по какой-то другой причине вознамерился отнять у вас ваше время. *"Вы хотите, чтобы я перепечатала отчет еще раз и тем самым нарушила сроки подписания договора?"* *"Вы хотите, чтобы я осталась еще на 2 часа за ту же зарплату? А что я получу взамен времени, отнятого у семьи?"* *"Хорошо, я помогу тебе с отчетом, но давай ты тогда обязательно договоришься с начальством о премии для меня".* *"Как ты думаешь, если я сделаю твою работу вместо своей, меня премируют?"* И так далее. Обнажайте сущность просьбы. Просто и совершенно лояльно по отношению к окружающим. Другой вариант говорить "нет" — относить поручение, просьбу на более подходящие условия. *"Хорошо, сделаю, как только закончу свою работу".* *"Да, конечно, я сделаю отчет еще раз, сразу после подписания договора".* *"Я готова переписать текст, если вы точно укажите, что нужно заменить и что добавить".* *"Я тебе помогу, но взамен ты мне обзвонишь клиентов по списку".* Думаю, у вас найдется больше вариантов, только начните. Еще вариант — передача ответственности. Очень мягкий и "женский". Если вам трудно решить, помогать или нет, делать дополнительную работу или повременить, пусть за вас это решит тот, кому это нужно. Всё это сопровождается выражением растерянной невинности на лице и полной беспомощностью в голосе: *"Я даже не знаю, как быть... У нас сегодня на вечер куплены билеты в цирк, дети полгода ждали этого дня..."*

"Как я тебя понимаю! Я бы на твоём месте тоже попросила... Но что мне делать? У меня ещё на три часа работы, а до конца дня осталось полчаса! Меня начальство съест!" На самом деле, это не передача ответственности, а только видимость принятия решения. Но если человек не хочет понимать ваших интересов, приходится его к этому аккуратно подводить. И совсем грубый, но порой необходимый вариант — обозначение рамок ответственности. Это на тот случай, если никакие более мягкие варианты не помогают. Здесь все так же просто, как и действенно. И если до сих пор ваши отказы не помогали, то в первую очередь следует задуматься, а кем вы являетесь для тех, кто так настойчиво вас просит помочь? Какое отношение к вам прячется за настойчивой просьбой? Так ли она безобидна? *"Это не моя ответственность". "Это не мои прямые обязанности". "Я получаю зарплату не за это". "Это ущемляет мои интересы".* И так далее. Да, это может вызвать обиду... Но мы об этом уже говорили выше.

Прочитали? И все-таки сделайте шаг! Прорепетируйте все фразы, приведенные здесь и придуманные вами перед зеркалом или понимающим вашу проблему другом. Посмотрите, насколько убедительно у вас получается, насколько комфортно вы себя чувствуете. Как отзываются в вас эти слова. Ваше "нет" должно звучать убедительно и ровно, как констатация факта, а не повод к разбирательству, спору. Почувствуйте себя свободной, сказав "нет". Никакой вины, никакого стыда — вы правы в своем отказе, это *ваше* право. И это должно проявляться в голосе, ровном и уверенном, в свободной позе, в вашем состоянии правоты и твердости в убеждении. Потренируйтесь. Ведь даже к сшитому по вашей фигуре платью приходится привыкать, а что говорить о новых привычках, новых убеждениях! Их надо культивировать.