

— РУКОВОДСТВО ПО СИЛЬНОМУ ОБЩЕНИЮ —

*Говорите без молчания, не рая других
и не позволяя себя использовать*

ПОЧЕМУ Я НЕ МОГУ ВЫРАЗИТЬ СЕБЯ?

*“Иногда люди молчат не потому,
что им нечего сказать,
а потому, что они не знают,
как это сказать.”*



ФАТИХ СЕЛАМЕТ

ФАТИХ СЕЛАМЕТ

Почему я не могу выразить себя?

<https://litres.ru/74266087>

SelfPub; 2026

Аннотация

Почему так трудно сказать то, что мы действительно думаем? Почему в важный момент слова исчезают, а после разговора мы снова и снова прокручиваем в голове идеальные ответы? Эта книга поможет вам научиться говорить ясно, спокойно и уверенно — без крика, чувства вины и бесконечных оправданий. Вы узнаете, как говорить «нет», устанавливать личные границы, защищать себя во время споров, общаться с руководителями и вести трудные разговоры с близкими людьми. Практические упражнения, готовые фразы и 21-дневная программа помогут постепенно укрепить уверенность и перестать терять собственный голос.

Содержание

СОДЕРЖАНИЕ	9
ГЛАВА 1	10
Почему слова, которые я хочу сказать, остаются невысказанными?	10
Молчание — не всегда спокойствие	12
Почему людям трудно выражать себя?	13
Желание угодить всем	15
Невысказанные чувства накапливают гнев	17
Чрезмерные объяснения	18
Невидимый суд в нашем сознании	20
Говорить уверенно — не значит кричать	22
Мысль, чувство и просьба	23
Первый шаг: услышать собственный голос	25
Что именно произошло?	25
Что я почувствовал?	25
Чего я хочу в дальнейшем?	25
Упражнение к главе	27
Событие	27
Чувство	27
Моя настоящая мысль	27
Моя просьба	27
Итоги главы	29
ГЛАВА 2	30

Почему я замираю во время разговора?	30
Почему сознание воспринимает разговор как угрозу?	32
Бей, беги или замри	34
Ощущение собственной незначительности перед авторитетом	36
Стремление найти идеальную фразу	38
Попытка читать мысли другого человека	40
Сознание не успокоится раньше тела	42
Подготовка первой фразы	44
Правило одного предложения	45
Не бойтесь тишины	47
Дрожащий голос и волнение	48
Подготовка к неожиданной реакции	49
Спасительные фразы для моментов оцепенения	51
Трёхминутная подготовка перед разговором	52
Первая минута: запишите главное сообщение	52
Вторая минута: определите свою просьбу	52
Третья минута: подготовьте вступительную фразу	52
Укрепление через небольшие разговоры	54
Упражнение к главе	55
Человек, с которым я буду разговаривать	55
Тема разговора	55

Реакция, которой я боюсь больше всего	55
Главная фраза, которую мне необходимо сказать	55
Моя просьба	56
Фраза, которую я использую, если замру	56
Итоги главы	57
ГЛАВА 3	58
Стремление угодить всем	58
Быть хорошим человеком — не значит угождать всем	60
Как формируется привычка угождать другим?	62
Потребность в одобрении	64
Невозможно нравиться всем	66
Скрытая цена стремления угождать всем	67
Невысказанные ожидания	69
Я действительно хочу этого или чувствую себя обязанным?	71
Вы не обязаны отвечать немедленно	72
Чувство вины не означает, что вы поступили неправильно	73
Не берите на себя эмоции другого человека	74
Настоящие реакции людей	75
Помощь и роль спасателя — не одно и то же	76
Стремление угождать на работе	78
Стремление угодить семье	80
Что происходит, когда вы перестаёте угождать	82

всем?	
Начинайте с небольших отказов	83
Упражнение к главе	84
Итоги главы	85
ГЛАВА 4	86
Как научиться говорить «нет»	86
Каждое «да» имеет свою цену	88
Почему говорить «нет» так трудно?	89
Нужна ли уважительная причина, чтобы отказать?	90
Разница между вежливостью и просьбой о разрешении	91
Четыре основных способа сказать «нет»	92
1. Прямой отказ	92
2. Отказ с коротким объяснением	92
3. Отказ с альтернативой	93
4. Отложенный ответ	93
Иногда «возможно» — это скрытое «да»	95
Слишком частые извинения	96
Что делать, если другой человек продолжает настаивать?	97
Давление фразой «Я бы сделал это для тебя»	98
Как говорить «нет» на работе	99
Можно ли отказать руководителю?	101
Как отказать другу	102
Конец ознакомительного фрагмента.	103

ФАТИХ СЕЛАМЕТ

Почему я не могу выразить себя?

ПОЧЕМУ Я НЕ МОГУ

ВЫРАЗИТЬ СЕБЯ?

Руководство по уверенному общению:

как говорить открыто, не обижая других

и не позволяя собой помыкать

ФАТИХ СЕЛАМЕТ

© 2026 Фатих Селамет

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена, сохранена или передана в какой-либо форме без письменного разрешения автора, за исключением кратких цитат в обзорах и рецензиях.

Первое русское издание, 2026

Автор: Фатих Селамет

Название: «Почему я не могу выразить себя?»

Эта книга носит образовательный и информационный характер. Она не заменяет индивидуальную консультацию ква-

лифицированного специалиста.

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. Почему слова, которые я хочу сказать, остаются невысказанными?

ГЛАВА 2. Почему я замираю во время разговора?

ГЛАВА 3. Стремление угодить всем

ГЛАВА 4. Как научиться говорить «нет»

ГЛАВА 5. Установление и сохранение личных границ

ГЛАВА 6. Как говорить ясно, не причиняя боли другим

ГЛАВА 7. Общение с руководителями и представителями власти

ГЛАВА 8. Как не потерять контроль над собой во время спора

ГЛАВА 9. Трудные разговоры с супругом, семьёй и близкими людьми

ГЛАВА 10. Готовые фразы и примеры из реальной жизни

ГЛАВА 11. 21-дневная программа уверенного общения

ГЛАВА 1

Почему слова, которые я хочу сказать, остаются невысказанными?

Большинство людей на самом деле знают, что именно хотят сказать.

Они понимают, когда с ними поступают несправедливо. Замечают поведение, которое причиняет им дискомфорт. Чувствуют, когда возложенная на них ответственность становится слишком тяжёлой. Осознают, когда друг, супруг, руководитель или член семьи переходит их личные границы.

Но когда наступает момент заговорить, слова путаются.

Сердце начинает биться быстрее. В горле появляется ком. Даже если человек десятки раз мысленно повторял нужную фразу, перед собеседником он не может выразить её так, как хотел.

Иногда он молчит.

Иногда начинает объяснять слишком долго и подробно.

А иногда выплёскивает в гнев все чувства, которые долго копил внутри.

И только после завершения разговора в голову приходят идеальные фразы.

«Надо было сказать именно это».

«Меня неправильно поняли».

«Я снова не смог объяснить, что чувствую».

«Мне следовало говорить увереннее».

«Почему никто не воспринимает меня всерьёз?»

Со временем подобные мысли заставляют человека сомневаться не только в конкретном разговоре, но и в самом себе.

Однако проблема обычно заключается не в недостатке ума, словарного запаса или характера.

Проблема в том, что страх перекрывает путь между мыслями человека и словами, которые он способен произнести.

Молчание — не всегда спокойствие

Иногда молчание действительно является признаком зрелости.

Не отвечать на каждую провокацию, не вступать в бессмысленные споры и откладывать разговор, когда вы охвачены гневом, — это здоровые решения.

Но если человек постоянно подавляет собственные мысли, это уже не спокойствие.

Это способ сделать себя невидимым.

Когда человек молчит во всех ситуациях, которые причиняют ему дискомфорт, окружающие могут так и не узнать о его границах.

Люди не всегда способны самостоятельно понять, что мы чувствуем.

Пока мы не скажем об этом вслух, другой человек может не осознавать, что его поведение причиняет нам боль.

А иногда он прекрасно понимает это, но продолжает поступать так же, потому что не встречает ни возражения, ни последствий.

Поэтому сильная коммуникация — это не просто умение красиво говорить.

Сильная коммуникация — это способность говорить достаточно ясно, чтобы при необходимости защитить себя.

Почему людям трудно выражать себя?

Не существует одной-единственной причины, по которой человеку трудно выражать свои мысли.

Чаще всего одновременно действуют несколько чувств.

Одной из самых распространённых причин является страх быть неправильно понятым.

Ещё до начала разговора человек представляет все возможные негативные реакции собеседника.

«Что, если он разозлится на меня?»

«Что, если он решит, что я веду себя неуважительно?»

«Что, если наши отношения испортятся?»

«Что, если он начнёт смотреть на меня свысока?»

«Что, если он расскажет другим людям о том, что я сказал?»

Чем сильнее эти вопросы разрастаются в сознании, тем труднее становится заговорить.

В конце концов вместо того, чтобы высказать свои настоящие мысли, человек выбирает слова, которые, как ему кажется, понравятся собеседнику.

Он может подумать, что избежал конфликта.

Но на самом деле конфликт начинается внутри него самого.

Потому что каждое предложение, которое не было произ-

несено вслух, продолжает звучать внутри.

Желание угодить всем

Некоторых людей с детства воспитывают как «спокойных», «послушных» и «не создающих проблем».

Сначала окружающие хвалят такие качества.

«Какой воспитанный ребёнок».

«Он никого не расстраивает».

«Он со всем соглашается».

«Какой добрый человек».

Однако постоянное стремление быть хорошим человеком — это не то же самое, что отказ от собственных потребностей.

Доброта — это действие, которое человек выбирает добровольно.

Позволять обращаться с собой плохо — это соглашаться на нежелательное только потому, что вы боитесь реакции другого человека.

Например, если вы помогаете другу, потому что у вас есть время и вы искренне хотите его поддержать, это проявление доброты.

Но если ваши собственные обязанности уже стали непосильными, а вы всё равно соглашаетесь помочь, думая: «Если я откажу, он решит, что я плохой человек», — это неспособность устанавливать границы.

Со стороны эти два поступка могут выглядеть одинаково.

Но чувства, которые они вызывают внутри, совершенно разные.

В первом случае человек ощущает спокойствие.

Во втором — усталость, обиду и гнев, который незаметно растёт со временем.

Невысказанные чувства накапливают гнев

Невысказанные эмоции не исчезают.

Они лишь меняют форму.

Если человек снова и снова игнорирует поведение, которое его задевает, внутри начинают накапливаться небольшие обиды.

В первый раз он молчит.

Во второй раз снова ничего не говорит.

В третий раз убеждает себя:

«Сейчас неподходящий момент».

А в четвёртый раз неожиданно взрывается из-за ситуации, которая со стороны кажется совсем незначительной.

Окружающие обычно замечают только последний эпизод.

«Почему он так сильно отреагировал на такую мелочь?»
— спрашивают они.

Но причиной реакции стал не только последний случай.

Одновременно наружу вырвались все предложения, которые оставались невысказанными месяцами.

Поэтому сильная коммуникация означает умение говорить до того, как вы взорвётесь.

Когда человек выражает своё недовольство вовремя и в разумной форме, многие серьёзные конфликты можно предотвратить ещё до их начала.

Чрезмерные объяснения

Некоторые люди, которым трудно выражать себя, вовсе не молчат.

Наоборот, они говорят намного больше, чем необходимо.

Отказывая в просьбе, они начинают приводить длинные объяснения.

Они рассказывают каждую мелочь, потому что боятся, что собеседник плохо о них подумает.

Вместо простого:

«Нет, сегодня я не могу»,

они несколько минут объясняют, почему именно не способны помочь.

В основе этого поведения обычно лежит потребность в одобрении.

Человек хочет не просто сообщить своё решение.

Он хочет, чтобы другой человек тоже признал это решение правильным и оправданным.

Но решение не обязано быть одобрено всеми, чтобы оставаться действительным.

Иногда достаточно сказать:

«Я не смогу это сделать».

Иногда достаточно сказать:

«Такое поведение причиняет мне дискомфорт».

А иногда фраза:

«Я не согласен с вами по этому вопросу»
уже является полным объяснением.

Говорить кратко — не значит быть грубым.

Говорить ясно — не значит быть агрессивным.

Невидимый суд в нашем сознании

Человек, которому трудно выражать себя, ещё до начала разговора устраивает в своей голове судебное заседание.

Он назначает собеседника судьёй.

А себя превращает в обвиняемого, который вынужден защищать каждое своё слово.

Ему кажется, что всё сказанное им обязательно должно быть принято.

Даже поднятая бровь, изменившийся тон голоса или короткий ответ могут заставить его усомниться в себе.

«Я сказал что-то не так?»

«Я зашёл слишком далеко?»

«Что он теперь обо мне думает?»

В этот момент человек уже не оценивает разумность собственных мыслей.

Он оценивает лишь то, одобряет ли его другой человек.

Чтобы научиться общаться уверенно, необходимо принять одну важную истину:

Если другой человек испытывает дискомфорт, это ещё не означает, что вы неправы.

Если кто-то не привык к тому, что у вас есть границы, ему может не понравиться, что вы начали их устанавливать.

Человек, который долго пользовался вашей уступчивостью, может назвать ваш отказ эгоизмом.

Тот, кто раньше легко заставлял вас замолчать, может сказать, что вы изменились, когда вы начнёте говорить увереннее.

Но на самом деле изменился не ваш характер.

Изменились границы того, что вы готовы терпеть.

Говорить уверенно — не значит кричать

Некоторые люди, которые годами не могли выражать себя, начинают думать, что быть сильным означает говорить грубо.

Они повышают голос.

Унижают собеседника.

Перебивают его.

Используют угрожающие выражения.

Но это не сила.

Это эмоция, вышедшая из-под контроля.

Настоящая сила заключается в том, чтобы отстаивать свои слова, не повышая голоса.

«Я не принимаю такой тон общения».

«Я могу выполнить эту задачу, но завершить её в указанный срок невозможно».

«Моё мнение по этому вопросу отличается».

«Я не хочу продолжать этот разговор сейчас. Мы можем вернуться к нему, когда оба успокоимся».

Эти фразы звучат уверенно даже без крика.

Потому что они ясные, сдержанные и твёрдые.

Мысль, чувство и просьба

Чтобы правильно выражать себя, необходимо научиться разделять три вещи:

Что я думаю?

Что я чувствую?

Чего я хочу?

Люди часто выражают только одну из этих частей.

Представьте, что коллега постоянно перекладывает на вас свои обязанности.

Вы можете выразить только гнев:

«Ты мне уже надоел!»

Эта фраза передаёт эмоцию, но не решает проблему.

Вы можете озвучить только наблюдение:

«Большую часть работы выполняю я».

Это описывает ситуацию, но не объясняет, чего вы хотите.

В более здоровой коммуникации можно объединить все три элемента:

«Я заметил, что в последних трёх заданиях большая часть обязанностей легла на меня. Из-за этого я чувствую сильную усталость. В дальнейшем я хочу, чтобы мы распределяли задачи поровну с самого начала».

В этой фразе есть наблюдение, а не обвинение.

Эмоция выражена ясно.

Просьба сформулирована конкретно.

Согласится ли другой человек с вашей просьбой — это уже отдельный вопрос.

Главное, что вы точно выразили свои мысли.

Первый шаг: услышать собственный голос

Прежде чем объяснять себя другим, необходимо прояснить собственные мысли.

Сложно понятно объяснить другому человеку то, что остаётся неясным для вас самих.

После неприятного события задайте себе три вопроса.

Что именно произошло?

Опишите событие таким, каким оно было, не добавляя собственных предположений и толкований.

Что я почувствовал?

Это может быть гнев, грусть, тревога, усталость, разочарование или ощущение собственной незначительности.

Чего я хочу в дальнейшем?

Хотите ли вы, чтобы человек извинился?

Изменил своё поведение?

Разделил с вами ответственность?

Начал разговаривать с вами более уважительно?

Когда ответы на эти три вопроса становятся ясными, ваша речь также становится понятнее.

Упражнение к главе

Вспомните ситуацию, произошедшую сегодня, в которой вы хотели что-то сказать, но промолчали.

Запишите ответы на следующие вопросы.

Событие

«Сегодня, когда произошло...»

Чувство

«Я почувствовал...»

Моя настоящая мысль

«В этой ситуации я подумал...»

Моя просьба

«В дальнейшем я хочу...»

Теперь объедините эти ответы в одно предложение:

«Когда сегодня произошла эта ситуация, я почувствовал дискомфорт. В дальнейшем я не хочу, чтобы со мной разговаривали в таком тоне».

Ваша первая фраза может быть неидеальной.

Цель не в том, чтобы говорить безупречно.

Цель в том, чтобы перестать исчезать в молчании и начать делать себя видимым.

Итоги главы

Основная причина, по которой нам бывает трудно выражать себя, обычно заключается не в отсутствии слов.

Мы боимся негативной реакции, непонимания или потери близких людей.

Но постоянное молчание не защищает отношения.

Оно лишь откладывает проблемы.

Можно говорить, не причиняя людям боль.

Можно устанавливать границы, не создавая конфликта.

Можно быть сильным, не повышая голоса.

Первое условие — принять тот факт, что не все люди будут нас одобрять.

Потому что сильная коммуникация заключается не в том, чтобы всегда убеждать другого человека.

Она заключается в способности ясно, уважительно и твёрдо выражать собственные мысли.

ГЛАВА 2

Почему я замираю во время разговора?

Некоторые люди до начала разговора точно знают, что хотят сказать.

Оставшись дома одни, они мысленно составляют нужные фразы. Представляют, что может ответить собеседник. Заранее готовят свои ответы. Иногда даже много раз прокручивают в голове, как начнётся разговор и чем он закончится.

Но когда наступает реальный момент, вся подготовка рушится.

Собеседник слегка повышает голос, делает суровое выражение лица или задаёт неожиданный вопрос — и сознание внезапно становится пустым.

Сердце начинает биться быстрее.

Ладони потеют.

Голос дрожит.

Слова путаются.

Разговор заканчивается раньше, чем человек успевает выразить хотя бы половину того, что хотел сказать.

Позже, когда он успокаивается, ответы один за другим

приходят в голову.

«Надо было сказать это».

«Я мог ответить по-другому».

«Почему в тот момент я не смог ничего придумать?»

Подобный опыт может заставить человека почувствовать себя слабым, неспособным или недостаточно уверенным.

Но оцепенение во время разговора обычно не связано с недостатком знаний.

Чаще всего это реакция организма на воспринимаемую угрозу.

Почему сознание воспринимает разговор как угрозу?

Человеческий мозг реагирует не только на физическую опасность.

Возможность быть отвергнутым, униженным, наказанным, столкнуться с авторитетной фигурой или потерять близкого человека также может восприниматься как угроза.

Особенно часто это происходит с теми, кто в прошлом сталкивался с резкой реакцией каждый раз, когда пытался высказать своё мнение.

Для такого человека выражение собственной позиции перестаёт быть обычным действием.

Тот, чьи слова постоянно перебивали в детстве, может испытывать трудности с самовыражением во взрослом возрасте.

Человек, которого унижали за каждую ошибку, может начать чрезмерно бояться выбрать неправильное слово.

Тот, кто рос в семье, где любое разногласие превращалось в крик, может считать, что даже небольшое различие во мнениях обязательно приведёт к конфликту.

Страх, возникающий при разговоре с руководителем, учителем, супругом или человеком с властным характером, может быть связан не только с настоящим моментом.

Он может быть следствием реакций, усвоенных в про-

шлом.

Тело думает:

«Если я заговорю, может произойти что-то плохое».

Даже если человек не осознаёт эту мысль напрямую, организм начинает готовиться к опасности.

Сердцебиение учащается.

Дыхание становится коротким.

Мышцы напрягаются.

Внимание переключается с формирования нужной фразы на наблюдение за реакцией собеседника.

В результате человек больше не пытается общаться.

Он пытается защитить себя.

Бей, беги или замри

Люди по-разному реагируют на воспринимаемую опасность.

Одни вступают в борьбу.

Они повышают голос, становятся жёсткими или агрессивными и стараются подавить собеседника.

Другие убегают.

Они меняют тему, выходят из комнаты, заканчивают телефонный разговор или откладывают обсуждение.

А некоторые замирают.

Они не знают, что сказать, избегают зрительного контакта, соглашаются со словами собеседника и ждут, когда разговор закончится.

Со стороны оцепенение может выглядеть как обычное молчание.

Но внутри человека происходит множество процессов одновременно.

Одна его часть хочет ответить.

Другая боится последствий.

Одновременно он отчаянно пытается найти идеальную фразу.

Когда столько мыслей работают одновременно, сознанию становится трудно принять решение.

В итоге человек молчит.

Такая реакция не является признаком слабой воли.

Но она также не является неизменной.

Когда человек начинает распознавать реакцию своего организма, он постепенно учится возвращать контроль во время трудных разговоров.

Ощущение собственной незначительности перед авторитетом

Многие люди, которым трудно выражать себя, испытывают эту проблему не со всеми.

Они могут свободно разговаривать с друзьями.

Могут открыто выражать свои мысли некоторым членам семьи.

Но когда перед ними оказывается руководитель, учитель, старший по возрасту человек или властная личность, их поведение меняется.

Голос становится тише.

Фразы становятся короче.

Они отходят от мысли, которую первоначально хотели высказать.

Иногда даже начинают извиняться, хотя на самом деле правы.

Причина часто заключается в том, что человек воспринимает авторитет как абсолютную власть.

Он придаёт званию, возрасту или положению собеседника больше значения, чем собственной ценности.

Конечно, к руководителям, учителям и старшим следует относиться с уважением.

Но уважение не означает отказа от собственных прав.

У человека может быть важная должность.

Он может обладать большим опытом.

Он может иметь полномочия принимать некоторые решения, связанные с вами.

Но всё это не делает ваши мысли бесполезными.

Цель уверенного общения не состоит в том, чтобы вступить в борьбу с авторитетом.

Цель — помнить, что, несмотря на различие в положении, вы обладаете равной человеческой ценностью.

Следующая мысль способна изменить вашу манеру разговора:

«Человек передо мной не является более ценным человеком. У него просто другая должность или ответственность».

Такой взгляд не уменьшает уважение.

Он уменьшает страх.

Стремление найти идеальную фразу

Ещё одна причина, по которой люди замирают во время разговора, заключается в стремлении подобрать безупречную фразу.

Они хотят говорить настолько правильно, чтобы ни одно слово нельзя было понять неверно.

Они не хотят ранить собеседника.

Не хотят выглядеть слабыми.

Не хотят, чтобы сказанное ими можно было оспорить.

Но в реальных разговорах такая степень совершенства невозможна.

Иногда человек выбирает не самое точное слово.

Иногда ему приходится переформулировать предложение.

Иногда он не может полностью объяснить свою мысль.

Это естественные части общения.

Сильные собеседники — не те, кто никогда не ошибается.

Это люди, способные исправить себя, когда замечают ошибку.

Например, если вы понимаете, что выразились неточно, можно сказать:

«Я сформулировал это не совсем правильно. Я имею в виду следующее...»

«Я немного разволновался. Позвольте мне начать заново

и объяснить яснее».

«Я не хочу, чтобы меня неправильно поняли. Главная мысль, которую я хочу подчеркнуть, состоит в следующем...»

Такие фразы не делают вас слабее.

Наоборот, они помогают вернуть контроль над разговором.

Попытка читать мысли другого человека

Разговор становится сложнее, когда мы перестаём сосредотачиваться на собственном сообщении и начинаем полностью следить за лицом собеседника.

Если другой человек хмурится, мы сразу придаём этому определённый смысл.

«Он злится на меня».

«Он не воспринимает меня всерьёз».

«Он считает, что я говорю глупости».

«Сейчас он заставит меня замолчать».

Но у выражения лица может быть множество причин.

Человек может быть уставшим.

Он может пытаться понять тему.

Может переживать из-за чего-то, не связанного с вами.

Или действительно не соглашаться с тем, что вы говорите.

Но даже несогласие не означает, что вы должны прекратить говорить.

Когда вы пытаетесь угадать, что происходит в голове другого человека, вы отдаляетесь от собственных мыслей.

Поэтому полезнее спросить себя:

«Что именно я хочу сказать сейчас?»

Сосредоточьтесь на сообщении, которое хотите передать, а не на том, как другой человек может вас оценивать.

Вы не можете контролировать реакции всех людей.

Вы можете контролировать только собственные слова, тон и поведение.

Сознание не успокоится раньше тела

Люди часто пытаются преодолеть страх разговора только с помощью мыслей.

«Я не должен бояться».

«Я не должен нервничать».

«Я должен быть сильным».

Но если тело уже находится в состоянии тревоги, таких фраз может оказаться недостаточно.

Сначала организм должен получить сигнал о том, что вы находитесь в безопасности.

Непосредственно перед разговором обратите внимание на своё дыхание.

Если вы дышите быстро и поверхностно, замедлите дыхание.

Спокойно вдохните через нос.

Не задерживая дыхание, медленно выдохните через рот.

Повторите это два или три раза.

Цель не в том, чтобы полностью избавиться от волнения.

Цель — немного снизить скорость реакции организма.

Почувствуйте, как ваши ступни соприкасаются с полом.

Расслабьте плечи.

Убедитесь, что вы не сжимаете челюсть.

Вместо того чтобы нервно сдавливать ладони, естественно положить руки на стол или на колени.

Чем устойчивее положение вашего тела, тем устойчивее будет звучать голос.

Подготовка первой фразы

Большинство людей боятся не всего разговора.

Они боятся его начала.

После того как первая фраза произнесена, продолжать обычно становится легче.

Поэтому перед трудным разговором не нужно заучивать весь диалог.

Достаточно подготовить только вступительную фразу.

Например:

«Я хотел бы открыто выразить своё мнение по одному вопросу».

«Нам нужно поговорить о том, что произошло».

«Я хочу объяснить это ясно и не затягивать разговор».

«Я хотел бы обсудить момент во вчерашнем разговоре, который вызвал у меня дискомфорт».

«Мне необходимо сказать, что сейчас я не могу согласиться с этой просьбой».

Такие фразы задают сознанию направление.

Когда первый шаг сделан, вероятность оцепенения уменьшается.

Человеку больше не приходится бороться с решением, начинать разговор или нет.

Разговор уже начался.

Правило одного предложения

Когда вы волнуетесь, попытка говорить долго создаёт для сознания ещё большее давление.

Поэтому сначала выразите главную мысль одним предложением.

Например:

«Завершить эту задачу в указанный срок невозможно».

«Мне стало неприятно из-за такого тона».

«Сегодня я не смогу выполнить эту просьбу».

«Я не согласен с этим решением».

«Я не хочу продолжать разговор в такой форме».

После того как вы передали главное сообщение, при необходимости можно добавить объяснение.

Но если начать с длинного вступления, основная мысль может потеряться.

Некоторые люди говорят так:

«Пожалуйста, не поймите меня неправильно. Я полностью вас понимаю и совсем не хочу сказать ничего плохого, но у меня тоже есть определённые обстоятельства, хотя, конечно, вы знаете лучше...»

Такое длинное вступление ослабляет сообщение.

Вместо этого можно сказать:

«Я не смогу завершить эту задачу сегодня, потому что сроки сдачи моих текущих заданий также заканчиваются се-

годня».

Фраза короткая, уважительная и понятная.

Не бойтесь тишины

Пауза в несколько секунд во время разговора не является неудачей.

Если вам задали неожиданный вопрос, вы не обязаны отвечать немедленно.

Вы можете попросить время на размышление.

«Я хотел бы несколько секунд подумать, чтобы дать точный ответ».

«Я не хочу принимать решение немедленно».

«Я оценю эту ситуацию и сообщу вам своё решение».

«Я понимаю, что вы говорите. Мне нужно подумать, прежде чем дать ответ».

Такие фразы особенно полезны при общении с людьми, которые оказывают давление и требуют быстрого решения.

Некоторые пытаются использовать молчание собеседника, чтобы управлять им.

Они требуют немедленного ответа.

«Да или нет?»

«Решай сейчас».

«Что здесь вообще обдумывать?»

В подобных ситуациях вы имеете право попросить время.

Короткая пауза — не потеря контроля.

Иногда это способ вернуть контроль.

Дрожащий голос и волнение

Люди могут сильно стесняться того, что их голос дрожит во время разговора.

Им кажется, что дрожь ослабляет силу сказанного.

Но волнение не означает, что вы неправы.

Смелость не означает полного отсутствия страха.

Она означает способность говорить, несмотря на страх.

Ваш голос может дрожать.

Сердце может биться быстро.

Вы всё равно можете завершить свою фразу.

Скажите себе:

«То, что я волнуюсь, не означает, что я не способен говорить».

Чем сильнее вы пытаетесь скрыть дрожь в голосе, тем больше можете напрягаться.

Вместо этого замедлите темп речи.

Не проглатывайте окончания слов.

После каждого предложения делайте короткий вдох.

Не пытайтесь говорить громче.

Старайтесь говорить медленнее и яснее.

Люди часто принимают быструю речь за уверенность.

Но в действительности спокойная речь без спешки производит более решительное впечатление.

Подготовка к неожиданной реакции

Человеку, которому трудно выражать себя, следует подготовиться не только к собственной фразе, но и к возможной реакции собеседника.

Например, когда вы устанавливаете границу, другой человек может сказать:

«Ты изменился».

«Раньше ты таким не был».

«Что здесь такого?»

«Ты преувеличиваешь».

«Теперь ты хочешь сказать, что я плохой человек?»

Такие ответы не доказывают, что вы выразились неправильно.

Иногда собеседник реагирует так, чтобы изменить тему или вызвать у вас чувство вины.

В этом случае вернитесь к своему исходному сообщению.

«Сейчас мы обсуждаем не то, изменился я или нет. Мы обсуждаем то, что это поведение причиняет мне дискомфорт».

«Я не говорю, что ты плохой человек. Я говорю, что не хочу повторения такого поведения».

«Для тебя это может казаться мелочью, но мне это неприятно».

«Ты можешь считать, что я преувеличиваю. Но это всё

равно моя граница».

Этот подход можно назвать методом заезженной пластинки.

Вы спокойно повторяете одно и то же сообщение, не вступая в ссору и не позволяя увести себя в сторону.

Спасительные фразы для моментов оцепенения

Иногда, несмотря на подготовку, сознание всё равно может стать пустым.

В такие моменты не нужно полностью отказываться от разговора.

Можно использовать заранее подготовленные фразы:

«Я понимаю, что сейчас выражаюсь недостаточно ясно».

«Я немного волнуюсь, но всё равно хочу обсудить эту тему».

«Я соберусь с мыслями и продолжу».

«Этот разговор даётся мне нелегко».

«Главная мысль, которую я хочу выразить, заключается в следующем...»

«Вы можете дать мне несколько секунд?»

«Я не хочу заканчивать этот разговор, но хотел бы продолжить спокойно».

Такие фразы дают вам короткую паузу.

Одновременно они показывают собеседнику, что ваше молчание не означает согласия.

Трёхминутная подготовка перед разговором

Многочасовые размышления перед трудным разговором могут только усилить тревогу.

Вместо этого проведите короткую подготовку.

Первая минута: запишите главное сообщение

«Какую одну мысль я обязательно должен высказать в этом разговоре?»

Вторая минута: определите свою просьбу

«Чего я хочу добиться к завершению разговора?»

Третья минута: подготовьте вступительную фразу

«С какой ясной фразы я начну разговор?»

Например:

Главное сообщение: в последние недели обязанности рас-

пределялись несправедливо.

Просьба: обязанности должны распределяться поровну.

Вступительная фраза:

«Я хотел бы поговорить о распределении обязанностей в последние недели. Я заметил, что значительная часть работы остаётся на мне».

Такая подготовка не позволит контролировать каждую деталь разговора.

Но она даст вам направление.

Укрепление через небольшие разговоры

Если человек, которому трудно выражать себя, сразу попытается вступить в разговор с самым сложным человеком в своей жизни, он может почувствовать, что потерпел неудачу.

Поэтому коммуникативные навыки следует развивать постепенно.

Сначала начинайте выражать себя в ситуациях с низким риском.

Попросите исправить неправильно принесённый заказ в ресторане.

Вежливо скажите другу, что не согласны с его выбором.
Откажитесь от небольшой просьбы, когда у вас нет времени.

Выскажите одно мнение во время собрания.

Попросите повторно объяснить информацию, которую вы не поняли.

Каждый небольшой разговор обучает мозг новой истине: «Когда я говорю, не всегда происходит что-то плохое».

Со временем реакция организма на угрозу начинает уменьшаться.

Уверенность развивается не только через мысли.

Она развивается через опыт.

Упражнение к главе

Подумайте о трудном разговоре, который вам вскоре предстоит.

Заполните следующие пункты.

**Человек, с которым
я буду разговаривать**

«...»

Тема разговора

«...»

Реакция, которой я боюсь больше всего

«...»

**Главная фраза, которую
мне необходимо сказать**

«...»

Моя просьба

«...»

Фраза, которую я использую, если замру

«Я немного волнуюсь. Главная мысль, которую я хочу выразить, заключается в следующем...»

После этого произнесите эту фразу вслух три раза.

В первый раз просто прочитайте её.

Во второй раз скажите медленнее.

В третий раз произнесите её так, словно этот человек действительно стоит перед вами.

Цель не в том, чтобы играть роль.

Цель — помочь телу привыкнуть к моменту разговора.

Итоги главы

Оцепенение во время разговора обычно связано не с тем, что мы не знаем, что сказать.

Оно возникает потому, что организм воспринимает разговор как угрозу.

Чем сильнее мы пытаемся контролировать реакцию другого человека, тем дальше отдаляемся от собственного сообщения.

Нам не нужно находить идеальную фразу.

Мы можем говорить ещё до того, как волнение полностью исчезнет.

Мы можем остановиться, подумать, переформулировать слова и попросить время.

Сильная коммуникация не означает безупречность в каждом разговоре.

Она означает способность вернуться к собственному голосу, даже когда сознание становится пустым.

ГЛАВА 3

Стремление угодить всем

Некоторым людям трудно выражать себя не потому, что они не умеют говорить, а потому, что им тяжело видеть, как другой человек расстраивается.

Они не могут отказать другу в просьбе.

Соглашаются со всеми требованиями семьи.

На работе берут на себя обязанности коллег.

Откладывают собственные потребности, чтобы супруг, дети или близкие не испытывали неудобства.

Помогают, даже когда совершенно устали.

Говорят: «Конечно», хотя внутри хотят отказаться.

Улыбаются, хотя чувствуют дискомфорт.

В их сознании постоянно звучат мысли:

«Если я откажу, он расстроится».

«Он может решить, что я эгоист».

«Я не хочу, чтобы наши отношения испортились».

«Если не я, то кто это сделает?»

«Хороший человек должен поступать именно так».

Сначала такое поведение может казаться самоотверженностью.

Но когда человек постоянно игнорирует собственные гра-

ницы, совершаемые им добрые поступки постепенно превращаются в тяжёлое бремя.

Помощь, оказанная добровольно, приносит спокойствие.

Помощь, оказанная из чувства долга и давления, накапливает обиду.

Быть хорошим человеком — не значит угождать всем

Быть хорошим человеком действительно важно.

Заботиться о других, помогать, проявлять понимание и при необходимости идти на жертвы — всё это укрепляет отношения.

Но быть хорошим человеком не означает соглашаться на каждую просьбу.

Если кто-то просит вас о чём-то, это ещё не значит, что вы обязаны это делать.

Если другой человек расстроился из-за вашего отказа, это не доказывает, что вы поступили неправильно.

Иногда люди расстраиваются просто потому, что не получили желаемого.

Их разочарование не всегда является вашей ответственностью.

Например, друг может попросить вас выполнить за него какое-то дело в день, когда вам необходимо отдохнуть.

После вашего отказа он может расстроиться.

В такой ситуации одновременно могут существовать две истины:

Вашему другу действительно может быть нужна помощь.

И вы также имеете право на отдых и время для собственной жизни.

Здоровое общение означает не только видеть потребности другого человека.

Оно означает считать собственные потребности не менее важными.

Как формируется привычка угождать другим?

Привычка угождать всем обычно не возникает за один день.

Её основой могут стать определённые послания, усвоенные в детстве.

«Старших нужно слушаться».

«Гостю нельзя отказывать».

«Хороший ребёнок не создаёт проблем».

«Расстраивать людей стыдно».

«Сначала думай о других».

Некоторые из этих фраз могли использоваться для того, чтобы научить ребёнка вежливости и уважению.

Но со временем ребёнок может привыкнуть ставить свои чувства на второе место.

Он начинает думать, что не должен показывать гнев.

Испытывает вину, когда возражает против того, чего не хочет.

Боятся, что его назовут эгоистом, если он расскажет о своих потребностях.

Повзрослев, такой человек может очень быстро замечать эмоции окружающих.

Но при этом ему бывает трудно понять собственные чувства.

Когда кто-то обращается к нему с просьбой, первой появляется мысль:

«Как мне сделать этого человека счастливым?»

Более здоровый вопрос звучит иначе:

«Действительно ли я хочу это сделать и есть ли у меня для этого возможность?»

Потребность в одобрении

Человек, который постоянно старается угодить всем, часто ищет не просто любовь.

Он ищет ощущение безопасности.

Если окружающие довольны им, ему кажется, что конфликта не будет.

Он думает, что его не станут критиковать, отвергать или оставлять.

Поэтому одобрение становится для него не просто приятным чувством.

Оно превращается почти в доказательство безопасности.

Если кто-то злится на него или начинает вести себя холодно, человек сразу впадает в тревогу.

«Что я сделал?»

«Почему он так со мной разговаривает?»

«Может быть, мне нужно извиниться?»

Даже если другой человек очевидно неправ, первым восстановить отношения часто пытается именно тот, кто привык угождать.

Ему тяжело выдерживать напряжение и неопределённость.

Но постоянная потребность в одобрении делает человека зависимым от реакций окружающих.

Если для ощущения собственной ценности вам необходи-

мо, чтобы все были вами довольны, вы передаёте управление своей жизнью в их руки.

Невозможно нравиться всем

Сначала эта истина может показаться жёсткой.

Но она освобождает.

Какими бы уважительными, добрыми и отзывчивыми вы ни были, некоторые люди всё равно могут вас не любить.

Кто-то может неправильно вас понять.

Кому-то не понравятся ваши границы.

Некоторые будут судить о вас несправедливо.

Вы не можете полностью это предотвратить.

Люди оценивают вас не только на основании вашего поведения.

Они также смотрят на вас через собственное прошлое, ожидания, потребности и интересы.

Человек, которому вы постоянно помогаете, может считать вас замечательным.

Но когда вы впервые скажете ему «нет», он может обвинить вас в том, что вы изменились.

Это не означает, что вы внезапно стали плохим человеком.

Это означает лишь то, что вы перестали вести себя так, как он от вас ожидал.

Спросите себя:

«Надёжна ли любовь человека, который ценит меня только до тех пор, пока я выполняю все его желания?»

Скрытая цена стремления угождать всем

Последствия стремления угождать окружающим появляются не сразу.

Сначала люди могут вас хвалить.

«Какой отзывчивый человек».

«Он делает всё, о чём его просят».

«Он никогда не создаёт проблем».

Но со временем могут возникнуть следующие последствия:

Постоянная усталость.

Откладывание собственных обязанностей.

Скрытая обида.

Ощущение, что вас не ценят.

Желание отдалиться от людей.

Внезапные вспышки гнева.

Отсутствие времени для себя.

Неравные отношения.

Одним из самых опасных последствий является следующее:

Люди могут перестать воспринимать ваши жертвы как добрые поступки и начать считать их вашей обычной обязанностью.

Когда вы помогаете впервые, вас благодарят.

Когда вы помогаете постоянно, к этому привыкают.

А когда однажды вы отказываетесь, на вас могут рассердиться.

Поэтому установление границ защищает не только вас.

Оно также помогает сделать отношения более реалистичными и равными.

Невысказанные ожидания

Человек, который старается угодить всем, часто говорит, что ничего не ожидает взамен.

Но внутри него всё равно могут возникать скрытые ожидания.

«Я столько для него сделал. Он тоже должен помочь мне».

«После всех моих жертв он должен был подумать обо мне».

«Я всегда был рядом с ним. Почему он мне не позвонил?»

Поскольку эти ожидания не выражаются открыто, другой человек может даже не знать об их существовании.

Человек обижается.

Но не говорит об этом.

Он продолжает помогать.

А гнев внутри становится всё сильнее.

В конце концов он может сказать:

«Я делаю всё для всех, но никто ничего не делает для меня».

Эта фраза выражает настоящую боль.

Но она также поднимает важный вопрос:

«Сколько обязанностей я взял на себя без просьбы, тайно ожидая чего-то взамен?»

Доброта не должна совершаться только ради награды.

Но если вам что-то нужно, необходимо говорить об этом

открыто.

Ожидание того, что окружающие сами поймут ваши невысказанные желания, часто приводит к разочарованию.

Я действительно хочу этого или чувствую себя обязанным?

Перед тем как согласиться на просьбу, дайте себе немного времени.

Не отвечайте «да» автоматически.

Спросите себя:

«Я действительно хочу это сделать?»

«Есть ли у меня время и силы?»

«Я соглашаюсь только потому, что после отказа буду чувствовать вину?»

«Это разовая помощь или повторяющаяся обязанность?»

«От какой собственной потребности мне придётся отказаться, если я соглашусь?»

Эти вопросы не являются эгоистичными.

Они помогают принять осознанное решение.

Вы можете хотеть помочь, но не иметь сил.

Вы можете иметь возможность, но не хотеть этого делать.

В обоих случаях вы всё равно имеете право отказаться.

Вы не обязаны отвечать немедленно

Люди, привыкшие угождать окружающим, могут автоматически соглашаться на просьбы.

Они не дают себе времени подумать.

А позже жалеют о своём ответе.

Чтобы изменить эту привычку, можно использовать фразы-паузы:

«Я посмотрю своё расписание и отвечу тебе».

«Сейчас я не хочу ничего обещать».

«Я подумаю и дам ответ немного позже».

«Сначала мне нужно проверить собственные дела».

«Я уточню, свободен ли я».

Такие фразы освобождают вас от давления немедленного решения.

Одновременно они учат вас важной мысли:

«Перед принятием решения я имею право оценить собственное состояние».

Чувство вины не означает, что вы поступили неправильно

Люди, которые только начинают устанавливать границы, после отказа могут испытывать сильную вину.

Даже если другой человек ничего не сказал, они начинают критиковать себя.

«Мне следовало помочь».

«Я повёл себя эгоистично».

«Возможно, он действительно нуждался во мне».

Это чувство вины не доказывает, что ваше решение было неправильным.

Оно лишь показывает, что вы поступили вопреки старой привычке.

Если вы годами старались угодить всем, первые установленные границы могут казаться вам слишком жёсткими.

Ваш мозг чувствует, что привычный порядок меняется.

Но со временем вы научитесь различать две вещи:

Причинить человеку вред — это одно.

Не выполнить его просьбу — совсем другое.

Не каждый отказ наносит вред.

И не каждое разочарование является вашей виной.

Не берите на себя эмоции другого человека

После вашего отказа другой человек может расстроиться.

Вы можете понять его чувства.

Но вы не обязаны сразу же устранять его разочарование.

Можно сказать:

«Я понимаю, что ты расстроен, но сегодня я не смогу прийти».

«Я вижу, что мой ответ тебя огорчил. Но моё решение не изменится».

«Я понимаю, что тебе нужна помощь, но не могу взять на себя эту ответственность».

В этих фразах есть сочувствие.

Но нет уступки.

Признать эмоцию другого человека — не значит согласиться с его просьбой.

Настоящие реакции людей

Когда вы перестаёте стараться угодить всем, вы начинаете узнавать важные вещи о своих отношениях.

Некоторые люди уважают ваши границы.

Они говорят:

«Хорошо, я понимаю».

Ищут другое решение.

Не обвиняют вас.

Другие злятся.

Называют вас эгоистом.

Забывают обо всей помощи, которую вы оказывали раньше.

Пытаются оказать давление.

Эти реакции дают вам информацию о характере отношений.

Отношения, в которых вас наказывают за установление границы, могут быть нездоровыми.

В здоровых отношениях люди не обязаны принимать каждую просьбу друг друга.

Могут возникать разногласия.

Может быть разочарование.

Но уважение сохраняется.

Помощь и роль спасателя — не одно и то же

Некоторые люди не просто помогают.

Они берут на себя задачу решать проблемы всех окружающих.

Вмешиваются в отношения друзей.

Несут финансовые и эмоциональные обязанности родственников.

Постоянно исправляют ошибки коллег.

Как только кто-то сталкивается с трудностями, они сразу начинают искать решение.

Такое поведение может быть основано на добрых намерениях.

Но за ним также может скрываться потребность чувствовать себя незаменимым.

«Без меня всё развалится».

«Если я нужен людям, значит, я ценен».

Подобные мысли заставляют человека брать на себя чужую ответственность.

Но помогать и спасать — это разные вещи.

Помогающий человек предлагает поддержку.

Человек в роли спасателя выполняет работу, которую другой должен сделать самостоятельно.

В долгосрочной перспективе это вредит обеим сторонам.

Один человек истощается.

Другой так и не учится брать ответственность.

Стремление угодить на работе

На рабочем месте желание всем нравиться может быть особенно утомительным.

Человек принимает каждое дополнительное задание.

Подменяет коллег.

Не возражает.

Молчит, когда обязанности распределяются несправедливо.

Хочет, чтобы руководитель считал его трудолюбивым.

Но со временем может возникнуть следующая ситуация:

Тому, кто хорошо работает, поручают ещё больше дел.

Человек, не устанавливающий границ, становится тем, к кому обращаются все.

То, что сначала считалось ответственностью и старательностью, постепенно превращается в постоянную доступность.

Поэтому на работе необходимы профессиональные границы.

Например:

«Я могу взять эту задачу. Но нам необходимо определить, какую из моих текущих обязанностей следует отложить».

«Сегодня я не смогу работать сверхурочно».

«Эта обязанность не входит в круг моих задач. Сначала нужно уточнить это у руководителя».

«Сейчас я работаю над двумя заданиями. Завершить третье в тот же срок невозможно».

Эти фразы не просто означают отказ от работы.

Они ясно показывают ваши реальные возможности.

Стремление угодить семье

В семейных отношениях устанавливать границы бывает ещё труднее.

Люди могут использовать любовь и близость, чтобы усилить свои требования.

«Мы же твоя семья».

«Ты даже этого для нас не сделаешь?»

«Кто у нас есть, кроме тебя?»

«После всего, что я для тебя сделал...»

Такие слова могут вызывать сильное чувство вины.

Поддерживать семью важно.

Но семейная близость не даёт никому неограниченной власти над вашей жизнью.

У вас есть собственное время, деньги, решения и личное пространство.

Можно любить семью и одновременно устанавливать границы:

«Вы важны для меня, но это решение я хочу принять самостоятельно».

«Я могу помочь в части этого вопроса, но не могу взять на себя всю ответственность».

«Сегодня я не смогу прийти. Мы можем встретиться в другой день».

«Это касается моей личной жизни, и я не хочу это обсуж-

дать».

Любовь и границы не являются врагами.

Здоровая любовь способна уважать ограничения.

Что происходит, когда вы перестаёте угождать всем?

Сначала окружающие могут удивиться.

Они привыкли к вашему прежнему поведению.

Когда человек, который всегда соглашался, внезапно просит время на размышление, перемена становится заметной.

Кто-то может сказать:

«Раньше ты таким не был».

Один из самых здоровых ответов:

«Да, теперь перед принятием решения я учитываю и собственные обстоятельства».

Это не оправдание.

Это объяснение.

Изменение не является чем-то плохим.

Особенно если прежнее поведение истощало вас.

Начинайте с небольших отказов

Если вы годами старались угождать всем, не нужно за один день устанавливать жёсткие границы во всех отношениях.

Начинайте с небольших шагов.

Не посещайте мероприятие, на которое не хотите идти.

Перенесите телефонный разговор, если у вас нет времени.

Вежливо возразите против предложения, которое вам не подходит.

Не соглашайтесь на задачу, не обдумав её.

Оставьте чужую ответственность тому, кому она действительно принадлежит.

Каждая небольшая граница учит вас тому, что ваши потребности тоже имеют значение.

Упражнение к главе

Вспомните три ситуации за последнюю неделю, в которых вы согласились, хотя на самом деле не хотели.

Для каждой ситуации ответьте на следующие вопросы:

Что меня попросили сделать?

Чего я на самом деле хотел?

Почему я сказал «да»?

Чего я больше всего боялся, если бы отказал?

Как бы я ответил, если бы та же ситуация произошла сегодня?

Пример ответа:

«Сегодня я не смогу прийти. Мне нужно отдохнуть. Мы можем встретиться в другой день».

Затем выберите одни отношения в своей жизни.

На этой неделе установите в них небольшую, но ясную границу.

Она не обязательно должна быть серьёзной или радикальной.

Важно впервые осознанно выразить одну из своих потребностей.

Итоги главы

Стремление угодить всем часто начинается с добрых намерений.

Но если оно становится постоянным, человек начинает игнорировать собственные потребности, время и ценность.

Быть хорошим человеком — не значит соглашаться на каждую просьбу.

Если кто-то недоволен вами, это ещё не означает, что вы плохой человек.

Вы можете понимать эмоции другого человека, не принимая на себя полную ответственность за них.

Вы не можете заставить всех любить вас.

Но можете научиться строить отношения, не предавая постоянно самого себя.

Потому что настоящая доброта — это не жертва, полностью уничтожающая того, кто её приносит.

Это способность ценить других, не забывая при этом о себе.

ГЛАВА 4

Как научиться говорить «нет»

Слово «нет» состоит всего из трёх букв.

Но для многих людей это одно из самых трудных слов.

Потому что отказ воспринимается не просто как отклонение просьбы. Он может казаться угрозой отношениям, возможностью расстроить другого человека, выглядеть эгоистом или быть признанным плохим человеком.

Поэтому человек соглашается, даже когда не хочет.

У него нет времени, но он говорит:

«Хорошо».

Он устал, но отвечает:

«Я всё сделаю».

Ему не хочется, но он произносит:

«Без проблем».

А затем начинает нести бремя собственного ответа.

Человек, который не умеет говорить «нет», часто облегчает жизнь другим, одновременно усложняя собственную.

Но отказ не означает отсутствие любви.

Он не является проявлением неуважения.

И он не делает вас эгоистом.

Говорить «нет» — значит реалистично защищать своё

время, силы и границы.

Каждое «да» имеет свою цену

Когда вы говорите чему-либо «да», одновременно вы говорите «нет» чему-то другому.

Соглашаясь выполнить работу друга, вы можете отказаться от собственного отдыха.

Принимая каждую дополнительную задачу на работе, вы можете лишиться времени, необходимого для выполнения своих основных обязанностей.

Исполняя все просьбы семьи, вы можете постоянно откладывать собственные планы.

Поэтому важно оценивать не только ответ, который вы даёте, но и то, что этот ответ забирает из вашей жизни.

Перед тем как согласиться на просьбу, спросите себя: «Чему я скажу “нет”, если сейчас скажу этому “да”?»

Этот вопрос показывает скрытую цену решения.

Время и энергия не безграничны.

Если вы постоянно успеваете помогать другим, но не успеваете заниматься собственной жизнью, некоторые ваши согласия необходимо пересмотреть.

Почему говорить «нет» так трудно?

За неспособностью отказаться могут скрываться разные страхи.

Страх показаться грубым.

Страх потерять любовь.

Страх испортить отношения.

Страх получить отрицательную оценку на работе.

Страх обвинений со стороны семьи.

Страх, что в будущем вам тоже никто не поможет.

Страх почувствовать себя плохим человеком.

Некоторые из этих опасений могут быть реалистичными.

Некоторые люди действительно реагируют отрицательно, когда им отказывают.

Но возможность негативной реакции не означает, что вы обязаны принимать каждую просьбу.

Научиться говорить «нет» — не значит создать жизнь, в которой никто никогда не будет расстраиваться.

Это значит научиться оставаться верным своему решению, даже когда другой человек выражает недовольство.

Нужна ли уважительная причина, чтобы отказать?

Многие люди считают, что для отказа им необходима очень серьёзная причина.

Они должны заболеть.

У них должна быть другая важная обязанность.

Должна возникнуть чрезвычайная ситуация.

Им кажется, что только в таком случае другой человек примет отказ.

Но нежелание что-то делать тоже является причиной.

Усталость — это причина.

Потребность в отдыхе — это причина.

Желание следовать собственным планам — это причина.

Иногда достаточно просто быть занятым.

«Сегодня я не свободен».

Это полноценная и допустимая фраза.

Вы не обязаны подробно защищать каждое своё решение.

Другой человек может считать вашу причину недостаточно серьёзной.

Но действительность вашего решения не зависит от его одобрения.

Разница между вежливостью и просьбой о разрешении

При отказе важно говорить уважительно.

Но некоторые люди так стараются быть вежливыми, что превращают своё решение в предмет обсуждения.

Например:

«Может быть, если это возможно, я сегодня не приду?»

Эта фраза звучит не как решение, а как просьба о разрешении.

Если собеседник ответит:

«Нет, так не пойдёт»,

человек может почувствовать, что обязан прийти.

Более ясный вариант:

«Сегодня я не смогу прийти».

В этой фразе нет грубости.

Она просто сообщает о решении.

При желании можно добавить короткое объяснение:

«Сегодня я не смогу прийти. Мне необходимо отдохнуть».

В уважительном общении тон может оставаться мягким.

Но смысл фразы не должен быть неопределённым.

Четыре основных способа сказать «нет»

Не все ситуации одинаковы.

Поэтому отказ может выражаться по-разному.

1. Прямой отказ

Если вы не можете или не хотите выполнить просьбу, отвечайте коротко и ясно.

«Нет, сегодня я не свободен».

«Я не могу взять на себя эту задачу».

«Я не принимаю это предложение».

«Я не смогу помочь в этом вопросе».

Такой способ обеспечивает ясность.

Он не позволяет другому человеку создавать ложные ожидания.

2. Отказ с коротким объяснением

После решения вы можете добавить причину в одном предложении.

«Сегодня я не смогу прийти, потому что мне нужно отдохнуть».

«Я не могу взять эту работу, потому что должен закончить

текущие задания».

«На этой неделе я не могу одолжить деньги, потому что у меня есть собственные платежи».

Объяснение должно оставаться коротким.

Длинные объяснения часто превращаются в самозащиту.

3. Отказ с альтернативой

Этот способ подходит, если вы не можете принять всю просьбу, но готовы помочь другим способом.

«Сегодня я не смогу прийти, но завтра могу помочь в течение получаса».

«Я не могу взять на себя всю задачу, но мы можем вместе посмотреть первую часть».

«Я не могу дать такую сумму, но, возможно, смогу помочь меньшей».

Важно помнить:

Вы не обязаны предлагать альтернативу.

Делайте это только тогда, когда действительно хотите и способны выполнить предложенное.

4. Отложенный ответ

Если вам необходимо время для решения, не отвечайте сразу.

«Сейчас я не могу ничего обещать. Я посмотрю расписа-

ние и отвечу позже».

«Мне нужно подумать».

«Сегодня я не хочу принимать решение».

Этот способ особенно полезен для людей, которые автоматически соглашаются под давлением.

Иногда «возможно» — это скрытое «да»

Люди, которым трудно отказывать, часто дают неопределённые ответы.

«Посмотрим».

«Может быть».

«Надеюсь».

«Зависит от обстоятельств».

«Поговорим позже».

В этот момент человек думает, что не расстроил собеседника.

Но на самом деле он сохраняет ожидание.

Другой человек может предположить, что просьба, скорее всего, будет принята.

Когда настоящий ответ наконец становится известен, разочарование может оказаться ещё сильнее.

Говорить «возможно» о том, чего вы точно не хотите, — значит лишь откладывать дискомфорт.

Ясный отказ уважительнее ложной надежды.

Слишком частые извинения

При отказе многие люди извиняются снова и снова.

«Мне очень жаль».

«Пожалуйста, прости».

«Не пойми меня неправильно».

«Я бы очень хотел помочь».

Но отклонение обычной просьбы не требует говорить так, словно вы совершили серьёзную ошибку.

Когда это действительно необходимо, достаточно одной вежливой фразы:

«Мне жаль, но сегодня я не смогу помочь».

Если вы многократно извиняетесь, хотя не сделали ничего плохого, ваше решение может показаться слабым.

Другой человек может решить, что вас ещё можно переубедить.

Иногда благодарность звучит сильнее извинения:

«Спасибо за понимание».

«Спасибо, что подумали обо мне, но я не смогу присутствовать».

Такая речь остаётся одновременно вежливой и твёрдой.

Что делать, если другой человек продолжает настаивать?

Некоторые люди не принимают первый отказ.

Они спрашивают снова.

Ставят под сомнение вашу причину.

Пытаются вызвать чувство вины.

«Что случится, если ты сделаешь это всего один раз?»

«Ты всегда занят».

«Я бы сделал это для тебя».

«Значит, я тебе не важен?»

В подобных ситуациях новые объяснения могут ослабить вашу позицию.

Каждая новая причина создаёт ещё одну тему, которую собеседник сможет оспорить.

Вместо этого спокойно повторите то же сообщение:

«Я понимаю, но сегодня всё равно не смогу прийти».

«Я знаю, что ты ожидал помощи, но не могу взять на себя эту ответственность».

«Мой ответ может тебя расстроить, но решение не изменится».

Это основа твёрдости.

Даже если собеседник пытается увести разговор в другую сторону, вы возвращаетесь к главной фразе.

Давление фразой «Я бы сделал это для тебя»

Иногда люди используют собственное поведение как меру для другого человека.

«На твоём месте я бы это сделал».

«Если бы ты попросил меня, я бы не отказал».

Такие фразы воздействуют на совесть.

Но у каждого человека разное количество времени, сил, обязанностей и разные личные границы.

Если другой человек смог бы что-то сделать, это не означает, что вы тоже обязаны.

Можно ответить:

«Я понимаю, что ты мог бы так поступить. Но моя ситуация сейчас отличается».

«Ценно, что ты был бы готов это сделать, но сегодня я не могу».

«Я бы уважал твоё решение. Моё решение сейчас именно такое».

Эти ответы не унижают другого человека.

Но они не позволяют сравнению управлять вами.

Как говорить «нет» на работе

Отказ на работе требует большей осторожности, чем в личных отношениях.

Не каждая рабочая задача является добровольной.

Некоторые обязанности естественным образом входят в вашу должность.

Поэтому вместо прямой фразы:

«Я не буду это делать»,

профессиональнее говорить о возможностях, приоритетах и сроках.

Например:

«Я могу взять эту задачу. Но нам необходимо определить, какую из моих текущих обязанностей следует перенести».

«Завершить эту работу сегодня, судя по всему, невозможно. Реалистичный срок — завтра после обеда».

«У меня нет необходимых полномочий и знаний для выполнения этой задачи. Сначала нам потребуется поддержка соответствующего отдела».

«Мой рабочий день уже завершён. Я могу запланировать это на завтра».

Такие фразы не означают уклонение от работы.

Они показывают реальное положение дел.

Сотрудник, который постоянно принимает больше работы, чем способен выполнить, со временем начинает уставать,

допускать ошибки и испытывать раздражение.

Профессиональные границы необходимы для качественной работы.

Можно ли отказать руководителю?

Разговаривать с руководителем трудно для многих людей. Они боятся, что любой отказ будет воспринят как неуважение.

Цель здесь не в том, чтобы бросить вызов авторитету.

Цель — ясно объяснить ситуацию.

Например:

«Я понял задачу. Но для её безопасного выполнения нам необходим дополнительный сотрудник».

«Я считаю, что этот способ может создать риск. В качестве альтернативы могу предложить другой вариант».

«Завершить обе задачи с одинаковым качеством в установленный срок невозможно. Прошу определить приоритет».

«Этот процесс необходимо уточнить с точки зрения моих обязанностей и полномочий».

В этих фразах присутствует уважение.

Но нет слепого согласия.

Особенно если ситуация связана с безопасностью, законностью или этикой, молчание не всегда является правильным решением.

Как отказать другу

Отказ в дружбе не должен разрушать отношения.

Настоящий друг понимает, что вы не можете быть доступны постоянно.

Например:

«Сегодня я не хочу выходить. Я собираюсь отдохнуть».

«Я не хочу быть посредником в этом вопросе».

«Я не могу одолжить деньги».

«Я не хочу продолжать обсуждать эту тему».

Друг может расстроиться.

Но настоящая дружба не должна разрушаться из-за одного отказа.

Отношения, существующие только до тех пор, пока вы всегда говорите «да», могут быть не дружбой, а отношениями, основанными на выгоде.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.