Bagaimana Mengatakan Tidak untuk Mengambil Lebih Banyak Pekerjaan

oleh Rebecca Knight

29 Desember 2015

Terkadang Anda memiliki terlalu banyak tugas atau Anda tidak tertarik untuk mengerjakan proyek yang diminta untuk Anda kerjakan. Anda mungkin tidak punya pilihan dalam hal ini, tetapi jika Anda melakukannya, bagaimana Anda menolak kesempatan dengan cara yang tidak menyinggung orang yang menawarkan? Bagaimana Anda bisa menghindari label "bukan pemain tim" atau "sulit untuk diajak bekerja sama"?

Apa Kata Para Ahli

Bagi kebanyakan dari kita, mengatakan tidak tidak datang secara alami. Anda merasa tidak enak mengecewakan rekan kerja, bersalah karena menolak atasan Anda, dan cemas menolak permintaan klien. "Anda tidak ingin dilihat sebagai 'bukan siapa-siapa'," kata Karen Dillon, salah satu penulis How Will You Measure Your Life? "Anda ingin dilihat sebagai 'orang ya', 'orang yang suka bergaul' — pemain tim." Masalahnya, menyetujui untuk mengerjakan terlalu banyak tugas dan mengerjakan terlalu banyak proyek membuat Anda tegang dan stres. Mengatakan tidak sangat penting untuk kesuksesan Anda dan kesuksesan organisasi Anda - tetapi itu tidak membuatnya lebih mudah untuk dilakukan, kata Holly Weeks, penulis Kegagalan untuk Berkomunikasi. "Orang-orang berkata, 'Tidak ada cara yang baik untuk memberikan kabar buruk.' Tetapi ada beberapa langkah yang dapat Anda ambil untuk membuat percakapan berjalan sebaik mungkin." Berikut adalah beberapa petunjuk.

Menilai permintaan

Sebelum Anda menjawab dengan spontan “tidak”, Dillon menyarankan untuk menilai permintaan tersebut terlebih dahulu dengan menentukan seberapa “menarik, menarik, dan menggairahkan peluangnya”, dan kemudian dengan mencari tahu apakah Anda layak untuk membantu. “Pikirkan tentang apa yang ada di piring Anda, apakah prioritas dapat diacak, atau apakah seorang kolega dapat membantu Anda [dalam proyek Anda yang lain],” katanya. "Jangan katakan tidak sampai Anda yakin perlu melakukannya." Penilaian seharusnya tidak menjadi upaya tunggal, tambah Weeks. Dia menyarankan untuk memberi orang yang membuat permintaan — baik itu klien, rekan kerja, atau manajer Anda — dengan "konteks" tentang beban kerja Anda sehingga dia dapat "membantu Anda mengevaluasi skala dan cakupan" dari apa yang dia minta. Anda perlu tahu, misalnya, “Apakah ini hal kecil yang tidak memakan waktu lama? Atau itu proyek jangka panjang? Dan seberapa penting itu?” Dia mengatakan tujuannya adalah agar Anda memahami "berapa banyak Anda mengatakan tidak akan merugikan orang lain" dan agar rekan Anda memahami "dampak dari apa yang dia minta."

Bersikaplah lugas

Jika Anda menyadari bahwa Anda tidak memiliki keinginan atau bandwidth untuk membantu, dan, oleh karena itu, perlu menolak permintaan tersebut, jujurlah dan terus terang tentang alasan Anda, saran Weeks. “Terlalu sering orang memulai dengan alasan ringan dan menahan alasan sebenarnya mereka mengatakan tidak karena mereka pikir itu terlalu berat,” katanya. “Tetapi penjelasan kecil yang mencela diri sendiri tidak persuasif dan mudah dikesampingkan. Atau mereka dianggap tidak jujur.” Untuk membatasi frustrasi, jujurlah mengapa Anda mengatakan tidak. Jika Anda tertantang, tetaplah stabil, jelas, dan sesuai pesan. Dillon merekomendasikan untuk menjelaskan beban kerja Anda dan "proyek di piring Anda" dengan mengatakan sesuatu seperti, "Saya tidak akan dapat melakukan pekerjaan dengan baik di proyek Anda dan pekerjaan saya yang lain akan menderita."

Tawarkan garis hidup

Untuk mempertahankan hubungan yang baik dengan orang yang Anda tolak, penting untuk "mengakui pihak lain," kata Weeks. Berempati. Jadilah penyayang. Dia menyarankan untuk mengatakan sesuatu seperti: "'Saya menyadari bahwa dengan mengatakan tidak, [tugas] ini akan dikembalikan ke tangan Anda.' Orang lain mungkin tidak senang dengan jawaban Anda, tetapi dia akan dapat menoleransinya. ” Dillon menyarankan untuk menawarkan garis hidup dengan menanyakan apakah ada "cara kecil yang dapat membantu Anda" untuk proyek tersebut. Mungkin Anda dapat menghadiri sesi brainstorming, membaca draf pertama, atau hanya berfungsi sebagai papan suara. Bahkan dengan mengatakan tidak, Anda ingin "menyampaikan semangat tim," katanya. Jika Anda tidak dapat menawarkan bantuan kecil, pastikan untuk mengingat optik tempat kerja. "Jika Anda mengatakan bahwa Anda terlalu sibuk untuk membantu, jangan berhenti lebih awal dan jangan terlihat terlalu lama, istirahat cerewet di pendingin air."

Jangan jahat, tapi jangan terlalu baik

“Cara Anda mengatakan tidak sangat penting,” kata Dillon. "Jangan membuat orang lain merasa tidak enak karena meminta bantuanmu." Tidak mendesah, tidak meringis, tidak-bukan-giliran-ku-mengapa-kamu-tidak-tanya-Donna? "Bersikap baik, tapi tegas." Perhatikan nada dan bahasa tubuh Anda, kata Weeks. Jangan mengocok kaki Anda dan “jangan gunakan ekspresi wajah untuk mengekspresikan keengganan atau penolakan.” Berusaha untuk tidak netral. Penting juga bahwa Anda tidak meninggalkan pasangan Anda dengan harapan palsu bahwa tidak Anda pada akhirnya bisa berubah menjadi ya, tambahnya. “Ada godaan luar biasa untuk melunakkan kata tidak untuk mendapatkan respons yang lebih baik,” katanya. “Tetapi ketika tidak Anda enggan, fleksibel, dan lunak, itu memberi kesan 'mungkin saya akan berubah pikiran,' dan itu mendorong rekan Anda untuk terus mendorong." Pada saat yang sama, katanya, masuk akal untuk menyatakan bahwa meskipun jawabannya mungkin tidak hari ini, hal-hal dapat berubah di masa depan.

Sesuaikan harapan Anda

Bahkan jika Anda mengikuti semua langkah di atas, Anda harus mempersiapkan umpan balik negatif. Kolega atau klien Anda “mungkin tidak senang; dia mungkin menghukum Anda atau benar-benar puas dengan membakar jembatan,” kata Weeks. “Anda dapat mempengaruhi bagaimana orang lain bereaksi, tetapi Anda tidak dapat mengendalikannya.” Dia menyarankan "menyesuaikan harapan Anda" pada apa yang ingin Anda capai. Anda tidak bisa menyenangkan semua orang. "Jangan melihatnya sebagai pilihan antara konfrontasi dan mempertahankan hubungan," katanya. Dillon setuju, mencatat bahwa Anda tidak boleh terlalu banyak membaca reaksi awal pencari bantuan. “Dia merasa frustrasi. Tapi itu mungkin bukan pribadi. Jangan berasumsi dia akan marah padamu selama tiga minggu.”

Praktek

Untuk menjadi lebih baik dalam mengatakan tidak, Dillon menyarankan untuk berlatih mengatakannya dengan lantang — baik sendirian, di balik pintu tertutup, atau dengan teman atau kolega tepercaya. "Dengarkan dirimu sendiri," katanya. Nada bicara Anda harus jelas dan sikap Anda diplomatis. “Anda ingin mengatakan tidak dengan cara yang membuat orang menghormati Anda.” Mengatakan tidak adalah keterampilan yang dapat Anda pelajari, dan pada akhirnya itu akan menjadi lebih mudah, tambah Weeks. "Pikirkan semua orang yang harus mengatakan tidak untuk mencari nafkah - pengacara, polisi, wasit, hakim," katanya. “Mereka melakukannya dengan bermartabat. Mereka memiliki apa yang mereka katakan. Dan mereka bertanggung jawab untuk itu terlepas dari perasaan kuat di kedua belah pihak.”

Prinsip yang Harus Diingat

Mengerjakan evaluasi apakah Anda memiliki keinginan dan bandwidth untuk membantu permintaan tersebut dan tanyakan apakah prioritas dapat diubah atau dilakukan pertukaran

Tunjukkan kesediaan untuk ikut serta dengan menanyakan apakah ada cara kecil yang dapat membantu Anda untuk proyek tersebut

Berlatih mengatakan tidak dengan lantang — pada akhirnya itu akan menjadi lebih mudah

Jangan gunakan nada yang kasar atau ragu-ragu, dan jangan terlalu sopan juga. Sebaliknya, berusahalah untuk tidak tegas dan jelas

Tahan alasan sebenarnya Anda mengatakan tidak. Untuk membatasi frustrasi, berikan alasan dengan bobot yang baik di depan

Mendistorsi pesan Anda atau bertindak ragu-ragu karena Anda berusaha membuat rekan kerja Anda senang. Jujurlah dan pastikan tidak Anda dipahami

Studi Kasus #1 — Berikan konteks tentang mengapa Anda mengatakan tidak

Katherine Hays, pendiri dan CEO Vivoom, perusahaan periklanan seluler Cambridge, MA, mengatakan bahwa dia harus terus-menerus mengingatkan dirinya sendiri bahwa “mengatakan tidak adalah salah satu tanggung jawab terpenting [dia].”

“Pada sebuah startup, peluangnya sangat besar dan ada begitu banyak yang harus dicapai sehingga tergoda untuk [mengambil] segalanya,” katanya. “Tetapi jika Anda tidak punya waktu untuk melakukan [sesuatu] dengan baik, Anda merugikan orang yang Anda katakan ya.”

Beberapa bulan yang lalu, Katherine harus menolak klien potensial — kami akan memanggilnya Edward — yang ingin menggunakan platform Vivoom untuk kampanye iklan baru. Biasanya ini akan menjadi kesempatan utama. Namun Edward ingin meluncurkan kampanyenya dalam waktu kurang dari seminggu, dan tim Katherine biasanya membutuhkan dua hingga tiga minggu untuk menyiapkan klien dan menjalankan sistemnya.

“Saya seorang pengusaha, jadi saya optimis secara alami,” katanya. “Tapi saya harus berpikir jangka panjang [tentang permintaan itu]. Tentu, ada kesempatan yang bisa berhasil dalam jangka waktu itu, tetapi harapan bukanlah strategi. ”

Ketika dia memberi tahu Edward tidak, dia pertama kali mengakui bahwa dia tahu itu bukan yang ingin dia dengar. Dia kemudian menjelaskan bagaimana tim Vivoom beroperasi dan memberikan konteks tentang mengapa prosesnya memakan waktu beberapa minggu. Tidak ada cukup waktu.

Edward mendorong kembali. Dia berjanji untuk memahami jika hasil kampanye iklan tidak sekuat yang mereka bisa.

Tapi Katherine tetap pada pendiriannya. “Saya mengatakan kepadanya bahwa saya ingin kampanye pertamanya di platform kami berhasil, jika saya mengatakan ya, itu akan terasa baik dalam jangka pendek tetapi tidak dalam jangka panjang, [dan] bahwa kami ingin melakukannya. bekerja pada kampanye berikutnya.”

Pendekatan ini membantunya memenangkan kepercayaan dan bisnisnya. Kampanye Vivoom pertamanya diluncurkan awal tahun depan.

Studi Kasus #2 — Evaluasi kapasitas dan keinginan Anda; katakan tidak dengan kejelasan dan kebaikan

Bagi Beth Monaghan, kepala sekolah dan salah satu pendiri InkHouse, perusahaan PR, mengatakan tidak dulu merupakan perjuangan. Dia merasa bersalah karena menolak permintaan dari kolega dan klien, tetapi menyetujui semuanya membuatnya merasa terbebani dan kewalahan.

Sesuatu harus diberikan. Beberapa tahun yang lalu, dia membuat daftar tiga tujuan pribadi dan profesional teratasnya untuk tahun ini. “Saya membawa daftar itu ke mana pun saya pergi,” katanya. “Ini membantu saya mengatakan tidak lebih mudah karena saya langsung melihat apakah [permintaan] cocok dengan tujuan saya atau tidak. Itu membuat saya merasa kurang bersalah karena mengatakan tidak dan membuat saya lebih terarah tentang bagaimana saya memilih untuk menghabiskan waktu saya.”

Baru-baru ini, Beth menerima permintaan email dari seorang kolega — kami akan memanggilnya Susan — yang menjalankan organisasi bisnis yang bekerja sama dengan InkHouse. Susan menulis surat untuk menanyakan kepada Beth apakah timnya bersedia melakukan pekerjaan pro bono dalam bentuk barang untuk organisasinya.

Beth terkoyak. Di satu sisi, proyek Susan mungkin merupakan eksposur yang baik untuk InkHouse. Di sisi lain, Beth hanya memiliki sejumlah jam pro bono, dan dia lebih suka mengalokasikannya ke organisasi yang terkait dengan tujuan. (Tujuan profesional Beth termasuk mendiversifikasi basis klien InkHouse, memperkuat kehadirannya di Pantai Barat, dan "berbuat baik di dunia" dengan menyumbangkan waktu dan keahlian.)

Selama fase penilaian Beth, dia juga mempertimbangkan faktor lain — yaitu, proyek yang telah dilakukan timnya. “Saya tahu bahwa jika kami tidak memiliki sumber daya dan akhirnya melakukan pekerjaan yang buruk di acara tersebut, itu akan membakar jembatan dan lebih buruk daripada mengatakan tidak sejak awal,” katanya.

Beth memutuskan untuk menolak kesempatan itu dan menelepon Susan untuk menjelaskan alasannya. Tujuannya adalah untuk mengatakan tidak dengan "kejelasan, kebaikan, dan rasa hormat," katanya. “Saya benar-benar jujur tentang hal itu. Saya mengatakan kepadanya alasan saya. Tujuannya layak tetapi itu tidak sejalan dengan tujuan saya saat ini — dan dia mengerti. Tetapi saya juga mengatakan kepadanya bahwa meskipun jawabannya tidak sekarang, segalanya bisa berubah dalam setahun.”