

الفصل الأول

من الصعب قول كلمة لا

عرض لنقاط القوة

- 1- أدرك وتقبل أن قول كلمة لا ليس سهلاً
- 2- اكتشف مقدرتك الشخصية على قول كلمة لا بمساعدة قوة تقويم الذات بلا

هل تقول (لا) كل مرة تريد أن تقول فيها كلمة لا؟ إن هذا الكتاب سيساعدك على اكتشاف مقدرتك، واكتساب جحك بقول لا. وسيساعدك، أيضاً على إيجاد توازن شخصي ومهني وانصهار في مجتمعك لتلهم بل ليُسمَح لك أن تقوم بالتزاماتك دون أن تجهد نفسك وأن تغير الناس المهمين بالنسبة إليك، أو الذين يشكلون خطراً عليك. بتعبير آخر، لقد حان الوقت لتسمح لنفسك أن تقول لا. لقد حان الوقت لاستعمال هذه الكلمة في محادثاتنا اليومية الناضجة، وليس فقط في محادثتنا مع الأطفال. إن كلمة لا، كلمة ذات قوة ولها آلاف الاستعمالات اللائقة تبعاً للوقت والمكان. إن هذا الكتاب سيساعدك على استعادة كلمة لا إلى مفرداتك كلمة شرعية، تختصر الوقت وتقر الحياة. هذا الكتاب سيضع نهاية للتردد والكلام المذبذب. وأخيراً سيساعدك هذا الكتاب أيضاً على اتخاذ القرار والاحتفاظ بالعزيمة.

إذاً، متى كانت آخر مرة قلت فيها كلمة (لا)؟

(لا، شكراً، لقد شيعت).

(لا، شكراً إنني فقط أنظر إلى البضاعة)

(لا، لست مستعداً للذهاب بعد)

حسناً، لقد قلت كلمة لا عدة مرات في الأيام القليلة الماضية.

ولكن ماذا عن قول كلمة لا عندما يكون الشخص الذي يطرح السؤال مهماً ويتوقع منك أن تقول نعم؟ متى كانت آخر مرة قلت فيها لا، في ظرف حرج وصعب وتابعت إصرارك وشعرت بالراحة والسعادة، لأنك كنت تعلم أنه كان لديك ما يكفي من الأشغال. اذا كنت لا تذكر المرة الأخيرة التي قلت فيها لا لأحدهم أو لأي شيء آخر، فقد تكون مصاباً كغيرك بداء (الإجابة بنعم دائماً). (نعم سوف أساعد في هذا المشروع، نعم سوف أتعاون مع أحدهم على قيادة السيارة وتوصيل الركاب، نعم سوف أرد على هذه المكالمات، وأعيد هذا الفاكس وأرد على البريد الإلكتروني وأكتب مذكرة أخرى، وأحدد موعداً لاجتماع آخر، ونعم سوف أضيف هذا العمل إلى قائمة أعماله كي أريحك منها). لا عجب أنك في منتصف الأسبوع، تكون قد استنفذت طاقاتك وأرهقت نفسك. تخيل الوقت الذي تكون قد وفرته إذا كنت قد قلت لا أكثر من مرة على مر الأيام.

بالإضافة إلى ذلك، هل تحب أن تقول نعم معظم الوقت؟ هل تتطلع إلى قول نعم لكل سؤال، أو لكل دعوة توجه إليك أو لكل طلب يطلب منك؟ (أتدرك أنك تستطيع أن تقول لا!)

هل تذكر وعود الثمانينيات التي كان أملنا فيها بأننا في هذا القرن سنعمل فقط أربعة أيام في الأسبوع وأننا سنأخذ إجازات طويلة؟ وماذا عن الوعود المتعلقة باستعمال الحاسوب الآلي (الكومبيوتر) الذي سوف يحقق المزيد من الإنتاجية ويقلل استهلاك الورق؟ هل تحولت هذه الوعود إلى حقيقة؟ لا، وأنا أيضاً لم أرها تتحقق ولم أقابل أحداً قد رأى هذه الوعود قد تحققت. سمعنا في القرون الثلاث الماضية عن كثير من الوعود، كتوفير الوقت وتقليل ساعات العمل والضغط النفسي.

ولكن هذه الوعود لم تتحقق. إن ثقافتنا التي تتكل على السرعة والتكنولوجيا لم تخفف من الضغوط النفسية أو الأعمال المفروضة علينا، ونجد أن وقتنا قد اختطف من قبل التكنولوجيا التي وعدت أنها ستساعدنا. إن خصوصيتنا ووقتنا المخصص للتأمل قد تضاءلاً بسبب التكنولوجيا، التي ترن وتهتز وتتكلم وتطن وترسل إشارات صوتية نحونا. أصبحنا نستهلك المزيد من الورق وليس القليل كما وعدنا منذ قرنين.

إن الضغط النفسي وحالات الإحباط الحالية يذكراني بعبارة العهد الماضي ألا وهي: (أنا مجنون... ولا أستطيع الاستمرار). ونحن نصرخ اليوم قائلين: (أنا تعب وأشعر بضغط نفسي، أليس هناك طريقة أفضل؟) إن الطريقة الأفضل هي أن نتعلم قول كلمة لا وأن نعني هذه الكلمة عندما نتفوه بها، ونتعلم أن نكون حاسمين وأن نقول نعم فقط عندما نعني هذه الكلمة.

تسرين قوة: قول نعم

إذا وجدت نفسك تقول نعم أكثر مما تحب فهذه فرصتك كي تكتشف المرات، التي قلت فيها نعم وكنت تود أن تقول لا.

1. متى تجد نفسك تقول نعم دون التفكير في ردك؟
2. ما هي الظروف أو المواقف التي تدعوك إلى قول نعم بينما أنت تفضل أن تقول لا؟
3. أي من أطفالك أو زملائك أو أصدقائك يقدرّون على جعلك تقول نعم وأنت تريد أن تقول لا؟
4. متى قلت نعم لأي أمر دفعك وعافيتك فيما بعد إلى مرحلة الخطر؟
5. من هو الشخص الذي تعرفه الذي يتقن قول لا؟ ماذا تستطيع أن تتعلم منه أو منها؟

تعريف كلمة لا :

كيف نعرف كلمة لا؟ إن قاموس مريم ويبستر الخاص بالكليات، يظهر أن كلمة لا تستعمل بوصفها اسم وصفة وحال. وكما يعرض في التعريفات الاثني عشر المدونة، فإن هناك عدة طرق لاستعمال كلمة لا. وفي هذا الكتاب سيكون التركيز على استعمال كلمة لا بوصفها اسماً. وهكذا فإن كلمة لا، تعني (عمل أو لحظة رفض أو نفي باستعمال كلمة لا) وهي أيضاً (قرار أو تصويت في صيغة النفي).

هناك بعض الكلمات الإنكليزية التي تلفظ ككلمة (نو) ومنها كلمة (نوه) التي تعني (مسرحية يابانية راقصة)، وكلمة (نو) التي تعني (أن تفهم شيئاً) وقلما يخلط بينهما وبين كلمة (نو) التي تعني لا. وإن التحدي الكبير يكمن في أننا لا نسمع هذه الكلمة تقال في حديث الراشدين اليومية، ونميل لاستعمال هذه الكلمة لمخاطبة الأطفال وذلك كي نحميهم ونوجههم.

وإن كلمة لا هي إحدى الكلمات التي يتقنها الأطفال عندما يبلغون الثانية أو الثالثة من العمر.

هل تذكرون الإعلانات التي كانت تطلق في الثمانينيات والتسعينيات التي كانت تقول: (قل لا فقط) وذلك لتشجعنا وأولادنا أن نقول لا للمخدرات. المشكلة الحقيقية إن الرغبة بقول لا وإيجاد الطريقة الملائمة لقول لا للأقران لم تكن مسألة سهلة، ولم تكن كذلك في مكان العمل أو في العلاقات التي كنا نحاول أن نتدبرها يومياً. كلنا نتصارع مع الرغبة في قول كلمة لا. كما أننا نصارع كي نجد طريقة ملائمة آمنة لقول كلمة لا بصوت عال.

إن عبارة (لا للمزيد من الإرهاب) قد بثت وشوهت مكتوبة مراراً وتكراراً خلال السنين الأولى من القرن الحادي والعشرين. إذاً، دعونا نقول لا لكل أشكال الإرهاب والعنف والتهديد بالعنف. دعونا نقول لا للإرهاب ولقيادة السيارات تحت تأثير الكحول ولإطلاق النار في المدارس. دعونا نقول لا للعنف المنزلي والدعاوى المبتذلة والبيئة العدائية والتحرش والعمل الإضافي دون أجر. دعونا نقول لا للظروف المليئة بالرعب والخوف التي نشكو منها لأفراد عائلتنا وأصدقائنا. ودعونا نقول لا أيضاً لنوبات غضب أطفالنا.

قد نكون بعض الأحيان مستعدين وبالفعل نقول كلمة لا بصوت عال. وبعض الأحيان لا نكون مستعدين لقول كلمة لا ولا نقول شيئاً. ومع ذلك ففي كثير من المرات لا نريد أن نقول لا ونبقى صامتين وبذلك نعطي الآخرين الفكرة أننا لا نبالي وأننا في الحقيقة نقول (نعم) أو ((أوكي)، (نعم موافق)). إننا نعيش في حقبة زمنية تعود فيها البالغون أن يقولوا نعم؛

ليبقوا على صورتهم الحسنة بأنهم يقومون بدورهم كفرد في فريق عمل، وتلك هي المشكلة. وقد أبدى العديد من الأشخاص الذين حضروا ورشات العمل الإدارية فيما يتعلق بهذا الموضوع من وجهات نظرهم وقالوا: (لا نستطيع أن نقول لا في عملنا، سنخسر وظيفتنا).

وفي أحد الأيام سمعت امرأة -بدت مكتئبة- تكرر نفس الترنيمة قائلة (إنك لا تفهمني، لا أستطيع أن أقول لا في عملي.) وعندما سمعتها بدأت منبهات حماية نفسي ترن، وبدأت أستدرك بأنها إذا كانت لا تستطيع أن تقول لا في العمل هل تستطيع أن تقول لا في المنزل؟ وإذا كانت لا تستطيع أن تقول لا في المنزل فماذا سيحدث إذا تحرش بها أحدهم في رحلة تسوق، أو في نزهة مشي في الحديقة. وهكذا فإن استدراكي بأن الناس يشعرون بأن لا حول لهم ولا قوة، حفزني أن أخصص وقتاً أكبر - أثناء ورشات العمل الإدارية - للموضوعات المتعلقة بالأولويات و بمعرفة الوقت الذي يجب فيه أن نقول لا. كما أنني بدأت أسجل الطرق التي من الممكن أن يقول فيها الناس كلمة لا وذلك في ظروف مختلفة. (ستجدون أمثلة في الكتاب وفي ملحق ج). إن كلمة لا ليست كلمة سيئة وفي الحقيقة، فإن كلمة لا - بعض الأحيان- هي الرد الأكثر صدقاً الذي يتصف بالعقلانية والأخلاق، ولا سيما في الظروف التي تدعو لاستعمالها. (هناك تفاصيل أكثر عن أخلاقيات كلمة لا في فصل 4).

إن الأشخاص الذين يفضلون في قول كلمة لا، هم أشخاص لا يدافعون عن عافيتهم ويبلغون تلك الرسالة: (سأفعل ما تريد). هل أنتم مستعدون بالفعل أن تفعلوا ما يريد الآخرون؟ فكر ملياً فيما قد يكون ردك في الظروف الآتية:

1. هل تعطيني أحد أولادك مجرد أنني طلبت منك ذلك؟
2. هل تدعني أسكن في منزلك مجرد أنني طلبت منك ذلك؟
3. هل تقبل بامتنان، أن تقوم بعمل ثلاثة أشخاص قد استقالوا أو طردوا من عملهم؟
4. هل ستبتسم عندما تسلم مفتاح سيارتك لأحدهم، لمجرد أنك تريد أن تكون عضواً في فريق عمل؟
5. هل تذهب بكل هدوء مع شخص غريب إلى مكان لم تطأه قدماك من قبل؟

أسئلة غير عادلة، أليس كذلك؟ بل على العكس، كلها أسئلة عادلة لأن كثيراً منا يسألون هذه الأسئلة كل يوم. هل ترددت قليلاً في الظروف الآتية الذكر وأردت أن تتفوه بهذه الكلمات: (هذا يعتمد على؟) هل كنت تريد المزيد من المعلومات قبل اتخاذ القرار؟ في الفصول القادمة ستتعلم كيف تطبق (نموذج قوة كلمة لا)، وأن تجمع المزيد من المعلومات حتى يتسنى لك أن تتخذ قرارات جلية.

لقد أبقينا على أنفسنا عندما كنا في عمر السنتين وثلاث السنوات وفي سن المراهقة بقول كلمة لا لكل شيء ولكل شخص، مع أن كلمة لا لم تكن من المفروض أن تستعمل من قبل الأطفال. إن كلمة لا، ينظر إليها من قبل كثير من الراشدين، بأنها كلمة مخصصة فقط للوالدين عندما يخاطبان الأطفال.

نحن بوصفنا بالغين، تعودنا أن نقول لا. يا له من صراع، نريد أن نقول لا ونجد أنفسنا نقول نعم. فأكثر الأوقات نقول نعم دون أن تكون لدينا

المعلومات الكافية لاتخاذ أفضل القرارات الممكنة. إن كلمة نعم كلمة ذات قوة ولها وقت ومكان وآلاف الاستعمالات. في كثير من الأماكن تحولت حياتنا الاقتصادية إلى الإجابة بنعم وبتنا نقول: (نعم، سأشتري المزيد. نعم، دعوني أعطي أولادي أكثر مما كان لدي. نعم، تستطيع أن تذهب إلى الحفلة. نعم تستطيع أن تفعل كل شيء. نعم سنقوم بقضاء عطلة باهظة الثمن. نعم لقد حصلت على رخصة القيادة وسوف أشتري لك سيارة. نعم، يجب أن نستأجر مستودعاً كي نخزن فيه أمتعتنا الشخصية التي لم تجد لها مكاناً في البيت. نعم، سنحقق نمواً كبيراً. نعم، نستطيع أن ننتج المزيد من البضائع. نعم، سنضاعف الأعمال المفروضة علينا. نعم، سنحسن الربح للمساهمين)، وهكذا نستمر بقول نعم.

تعودنا منذ صغرنا أن نقول نعم. فعندما نريد أن نلفت نظر أفراد عائلتنا نجد أنفسنا نقول نعم. وعندما يتوقع رؤساء العمل منا أن نقول نعم، نقول نعم. وعندما يطلب منا زملاؤنا في العمل أن تقدم لهم يد المساعدة، نريد أن نبدو لطفاء فتساعدهم. المشكلة أننا عندما نقول نعم للجميع، لا نبقى على سلامة عقلنا ووقتنا الخاص وطاقتنا. عندما نقول نعم معظم الأوقات ولا نتذكر أن نقول لا، فمعنى ذلك أن مرض (الإجابة بنعم) بدأ يتسلل إلى حياتنا.

إن المجتمع الذي نعيش فيه يضعنا في موقف (قول نعم) المحير يومياً. فنحن نختار عندما تبدو الأمور مستعجلة، كالرد على الهاتف، والجوال والرسالة الصوتية والخطاب والبريد الإلكتروني والفاكس والموقع، كل هذه الأمور تزعجنا يومياً. والسؤال هنا، كم من هذه المطالب - التي نعتقد أنها تهمنا - تستحق منا كل هذا الاهتمام؟ وكم من هذه المطالب نستطيع أن نقول لها لا؟ حتى لو كانت إجابتك (ليس كثيراً) فهذا حسن أيضاً.

تخيل كم من الوقت تستطيع أن توفر وكم من الطاقة تستطيع أن تخزن، وأن تحمي نفسك والآخرين إذا قلت لا ولو مرة واحدة في اليوم. تخيل كم ستحمي حياتك عندما ترسم حدوداً لها بقول كلمة لا.

تمرين قوة: نشاطات لا تستطيع أن تقول لها لا:

اكتشف متى يكون من الصعب عليك قول كلمة لا. لن تستطيع أن تتغلب على المماثلة والإجابة بنعم حتى تعرف الأوقات والأزمات التي تواجه فيها تحدياً.

1. ما هي النشاطات أو المشروعات التي تجد فيها صعوبة عند قول كلمة لا؟

2. ما هي النشاطات أو المشروعات التي تحب أن يكون في استطاعتك قول كلمة لا؟

3. من هو الشخص الذي تجد صعوبة أن تقول له/ لها كلمة لا؟

4. ما هي لحظات ضعفك؟

5. ما هو الوقت الذي تعرف فيه أنك نادراً ما تقول لا وأنت بحاجة لأن تقول لا؟

قول لا للأصدقاء والعائلة:

هل تجد نفسك تقول نعم لكل مطالب أصدقائك أو عائلتك من أجل إيساعدهم؟ وهل تسعد بعد ذلك؟ كثير منا ترعرع على أن فكرة قول نعم لمطالب الآخرين قد يسعدهم. ولكن حاول أن تتذكر المرات التي ارتدت عليك كلمة نعم عكسياً، وجعلتك تلتزم بالقيام بأعمال لم ترد أن تقوم بها.

وفي الوقت نفسه، تذكر كل المرات التي تفوهت بها أو صرخت: (لا، لا، لا، لا، لا، لا، لا، لا تقطع الشارع، لا ترمي الكرة في المنزل، لا تزج أختك، لا، لا تستطيع أن تلعب قبل أن تنظف غرفتك وتكتب واجباتك المدرسية.)
 نقول لا لأطفالنا كي نحميهم ونضع لهم حدوداً. ومع ذلك وعندما نتعامل - بوصفنا بالغين - مع بعضنا بعضاً، نفشل في وضع حدود لتحافظ على أنفسنا ونبقي على سلامة عقولنا.

فكر كم مرة قلت نعم لقضاء وقت مع العائلة والأصدقاء، وما أردت بالفعل هو أن تمضي نهارك دون رفقة أحد. لعل قول نعم يزج الآخرين وذلك لأنك عندما تحضر تبدو تقيساً ومتوتراً وشرساً. لذلك فإن قولك لنعم قد أتعس الآخرين. فإذا لم تقل لا أبداً سيصبح الحفاظ على العلاقات إما في المنزل أو العمل تحدياً كبيراً بالنسبة لك.

وبعض الأحيان قد تؤدي وسيلة معينة لقول (أرجوك قل نعم) مسبقاً بنظرة استجداء أو صوت رجاء أو حماس مفراط إلى تبديل كلمة لا إلى كلمة نعم. ما الذي يجعلك تتبدل وتقول نعم بينما أنت تفضل أن تقول لا؟ قد يلجأ بعض منا إلى تجنب قول لا بسبب الإرهاق. وبعض منا قد يضعف ويقول نعم بعد سماع أحدهم يترجى أو يقول (من فضلك!) عشرات المرات. ومنا من يقول نعم خوفاً من عواقب قول كلمة لا. وإن بعض الناس الذين يقولون نعم أثناء العمل يقولون لا في المنزل. الذي يجب أن نعول عليه هنا، أن تقول نعم ولا، عندما نعني الكلمتين ونتشبث بهما حتى لا يخمن الآخرون سابقاً مواقفك ويفاضون إجاباتك.

قول لا في أماكن العمل:

قد يجعلنا رجاء زميل في العمل أو مطلب مدير، أن نتنازل، وقد أظهرت المداخلات الإنسانية المسجلة عبر الزمن، إن كل البشر مهما تعددت ثقافتهم يتوقعون من الآخرين أن يقولوا نعم أكثر من أن يقولوا لا. وفي الخمسة والعشرين سنة الماضية درسنا وتربنا على تحويل كل كلمة لا إلى كلمة نعم حتى في مفاوضات العمل. إن العبارات المستعملة في أماكن العمل مثل: (لا تقل لا، كن عضواً فعالاً في فريق العمل. إلى متى تريدني أن أمكث؟ وكم مهمة من مهام الآخرين تريدني أن أنجز؟) تدفعنا أن نقول نعم لكل شيء حتى لا نخسر وظيفتنا، وحتى نحصل على الترقيات التي وعدنا بها، وحتى نوفر المزيد لنا ولعائلاتنا.

إن نهج تصرفنا المبني على قول نعم يسيّر اقتصادنا وخبراتنا في مكان العمل. إن الكتب وأفلام الفيديو والمديرين يحثوننا على إتقان قول نعم وجعل الآخرين يقولون نعم أيضاً. بينما ما نحتاجه نحن، هو أن نحصل على التوازن الصحي عند قول نعم ولا بصورة لاثقة وعلى نحو مناسب لنا. وعلى سبيل المثال، وعلى عكس عنوان كتاب محبب إلى الناس، فإن الزبون ليس دائماً على حق. وإذا قلنا إن الزبون دائماً على حق فهذا يعني أننا لا نستطيع أن نقول لا. وإذا كان الزبون دائماً على حق فلماذا تتبع الشركات سياسة عدم رد البضائع دون إيصال؟ الزبائن وزملاء العمل والمديرون ليسوا دائماً على حق. وبالنتيجة، فإن التعرف على الوقت المناسب الذي نقول فيه لا، يجب أن يصبح جزءاً من منوال عملنا اليومي.

انظر عن كثب في أماكن العمل إلى هؤلاء الذين يلفتون أنظارنا ويقولون: (هذا ليس صواباً). هؤلاء الناس يدركون (الأخطاء) ويلفتون نظر الآخرين

إليها والى نظام المحاكم للقيام بتصحيحها. لو كانت كل الأمور صحيحة في أماكن العمل وتستحق أن نقول لها نعم لما كنا بحاجة مستمرة لمن يلفت نظرنا إلى الأخطاء. إن الأمر المهم في هذا السياق أنك تحتاج أن تقول لا في مكان العمل للأسباب نفسها، التي تدفعك لتسمع الأطفال كلمة لا، وذلك لضمان السلامة ولوضع الحدود ولجعل اتخاذ القرارات يتحقق.

تمرين قوة: قول نعم

لقد فكرت في الأوقات التي قلت فيها نعم، والأوقات التي وجدت فيها صعوبة في قول كلمة لا.

1. إذا كنت تذكر المرة الأخيرة التي قلت فيها لا، كيف حدثت الأمور؟
2. ماذا حدث؟ هل نشبت حرب كلامية بينك وبين طفلك؟ هل جرت محادثات في مكان العمل؟
3. ماذا أحسست عندما قلت لا؟
4. ماذا شعرت بعد أن قلت لا؟
5. هل كانت كلمة لا الكلمة الصحيحة التي كانت يجب أن تقال ولماذا؟

قوة تقويم الذات بكلمة لا:

حان الوقت كي نتوقف عن التردد في اتخاذ القرار، وحان الوقت كي نتوقف عن التردد في الكلام، وحان الوقت لنكن حاسمين. حان الوقت لاستحقاق قوة كلمة لا. عندما نقول نعم لكل شيء ولكل من حولنا، نخسر أنفسنا ووقتنا وفي بعض الأحيان حياتنا. عندما نقول نعم لكل طلب ومطلب نصبح ألد الأعداء لأنفسنا، ونجعل أنفسنا ضحية قراراتنا بقول

نعم باستمرار. عندما نفضل أن نقول لا للآخرين فإننا نقوم بدعوتهم أن يتقبلوا علينا، وبذلك سيشعرون أنهم قادرون على أن يقوموا بفعل أشياء نحن لا نريدها.

قوة تقويم الذات بكلمة لا، ستساعدك على امتحان قدرتك على قول لا، كما ستعينك على معرفة إذا ما كانت سمعتك و عافيتك في خطر. فالقرارات غير المتخذة قد تسبب ضياع الفرص وتضعك أنت وشركتك وعائلتك في خطر. إن الأفراد والمجتمعات التي لا تستطيع أن تتخذ القرارات تتعت بالمماطلة.

فلنقل كفى لإيجاد أسباب احتياجك لقول كلمة لا.، بما أنك قرأت إلى هذا الحد من هذا الكتاب، فهذا يعني أنك مستعد أن تتعلم كيف تقول لا. وإذا كنت تعباً من التردد والإجابة بنعم ومستعداً للتغيير، فلقد حان الوقت لإتقان قول لا. ما عليك إلا أن تقوم بـ اختبار تقويم النفس الآتي لتكتشف ماهية مقدرتك الحقيقية على قول كلمة لا.

أجب على تقويم النفس بقوة لا، لتكتشف إذا ما كنت:

- سيد كلمة لا (تستطيع أن تقول كلمة لا الآن)
- متردد (تقول معظم الأحيان ربما)
- الشخص المجيب بنعم (تقول عادة نعم)

عندما تأخذ اختبار تقويم الذات هذا، ستكتشف ما هي الرسائل التي تميل إلى الاعتماد عليها. هل هي لا أبداً، أو ربما معظم الأوقات، أو بعض الأوقات نعم. استخدم اختبار تقويم الذات لتتعرف على نفسك وإذا كنت تقول لا أو ربما أو نعم معظم الأوقات.

جدول 1-1 تقويم الذات بقوة لا :

1. تخيل نفسك في الظروف التي قلت فيها لا، أو سئمت لك الفرصة أن تقول لا.
2. عندما تقرأ الأسئلة أو الجمل، تحقق إذا كنت تقول الكلمات نفسها أو ما يشابهها. إذا كنت تقول هذه الكلمات كثيراً، ضع إشارة عند (أوافق إلى حد كبير) وإذا كنت لا تقول هذه الكلمات عادة أو لا تقولها أبداً، ضع إشارة عند (أوافق إلى حد ما) وإذا كنت توافق إلى حد ما أو لا توافق إلى حد، اختر إحدى الإجابات المعتدلة الأخرى التي قد تناسبك. تأكد أن تحصل على إحدى وعشرين إشارة عندما تنته.

لا أوافق أبداً	لا أوافق إلى حد ما	أوافق إلى حد ما	أوافق إلى حد كبير	أجد نفسي عادة أقول شيئاً مشابهاً لهذا القول
				1. لا
				2. هل تستطيع أن تجد غيري؟
				3. جدول عملي مليء، حاول بعد شهر عدة
				4. سأفعل هذا إذا لم تجد غيري
				5. جدول عملي لا يسمح لي أن أتولى هذا العمل في الوقت الحالي
				6. ولا بأي حال من الأحوال
				7. لا شكراً
				8. آسف لا أستطيع المساعدة
				9. إنني على استعداد للمساعدة
				10. ألا تفهم معنى كلمة لا بكل أشكالها؟
				11. لا أعتقد أنني الشخص المناسب لهذا الأمر
				12. من المحتمل أن أساعدك
				13. جدول أعمالي لا يسمح لي أن أتولى هذا العمل أبداً
				14. ربما لاحقاً
				15. بكل سرور
				16. لن أفعل ذلك أبداً
				17. ربما
				18. كيف يمكنني أن أساعد
				19. توقف، لا تفعل هذا
				20. أعتقد أنه لدي ما يكفي من العمل
				21. نعم

جدول 1-2 تقدير درجات قوة تقويم الذات تقويم الذات بلا

إرشادات وضع العلامات:

1. انقل إجابتك لكل بند من البنود الإحدى والعشرين بواسطة رسم دائرة حول الرقم، ووضعه في عمود الإجابة المطابق في الجدول.
2. بعد أن ترسم دائرة حول كل الأرقام الإحدى والعشرين، اجمع الأرقام لتحصل على المجموع النهائي:
3. جد مجموعك في جدول النتائج وتعرف على ماهية مقدرتك على قول كلمة لا.
4. بعد ذلك، اقرأ القسم المعنون (ماذا يقول لنا تقويم الذات) وذلك كي تعرف المزيد عن نفسك وعن الآخرين.

جدول النتائج

عندما تواجه موقف قول كلمة لا، أنت:	إذا كان مجموعك النهائي
سيد كلمة لا: أنت تستطيع أن تقول كلمة لا بلباقة وبتأثير كبير متى شئت	77 - 63
مماطل: لا تستطيع أن تقول لا ولا تستطيع أن تقول نعم بوضوح، إذا أنت تقول معظم الأوقات، ربما	62 - 42
المجيب بنعم: أنت تقول عادة نعم	41 - 23

لا أوافق أبداً	لا أوافق إلى حد ما	أوافق إلى حد ما	أوافق إلى حد كبير	أجد نفسي عادة أقول شيئاً مشابهاً لهذا القول
1	2	3	4	1. لا
1	2	3	4	1. لا
3	3	2	1	2. هل تستطيع أن تجد غيري؟
3	3	2	1	3. جدول عملي مليء، حاول بعد شهر عدة
3	3	2	1	4. سأفعل هذا إذا لم تجد غيري
1	1	2	2	5. جدول عملي لا يسمح لي أن أتولى هذا العمل في الوقت الحالي
1	2	3	4	6. ولا بأي حال من الأحوال
1	2	3	4	7. لا شكراً
3	3	2	2	8. آسف لا أستطيع المساعدة
3	3	2	1	9. إنني على استعداد للمساعدة
1	2	3	3	10. ألا تفهم معنى كلمة لا بكل أشكالها؟
2	2	2	3	11. لا أعتقد أنني الشخص المناسب لهذا الأمر
4	3	2	1	12. من المحتمل أن أساعدك
1	2	3	4	13. جدول أعمالي لا يسمح لي أن أتولى هذا العمل أبداً
3	3	2	1	14. ربما لاحقاً
4	3	2	1	15. بكل سرور
1	2	3	4	16. لن أفعل ذلك أبداً
3	3	1	1	17. ربما
4	3	1	1	18. كيف يمكنني أن أساعد
1	2	3	4	19. توقف، لا تعمل هذا
3	3	1	1	20. أعتقد أنه لدي ما يكفي من العمل
4	3	2	1	21. نعم

ماذا يعني لنا تقويم الذات بكلمة لا:

إن الصفات المعروضة لمستويات المقدرة من قبل الناس لقول كلمة لا، هي صفات مميزة. لعلك عندما أجريت اختبار تقويم الذات، تعرفت على عبارات وجمل قد تستعملها أنت أو الناس الذين تعرفهم بشكل مستمر. إن التعرف على ما تقوله عادة يساعدك على التعرف على الطريقة، التي يدرك بها الآخرون مقدرتك على قول كلمة لا.

لنكرر مرة ثانية، إن الواحد والعشرين سؤالاً تساعدك على معرفة موقفك من قول كلمة لا وإذا ما كنت:

سيد كلمة لا (تستطيع أن تقول كلمة لا بفعالية الآن)

مماطل (تقول عادة، ربما)

الشخص المجيب بنعم (تقول عادة نعم)

تقويم الذات بقوة لا يلقي الضوء على المقدرات الثلاثة لمستويات قول كلمة لا، أو طرق قول كلمة لا التي تستعملها التي تتراوح نسبة نجاحها واستمراريتها. كلنا يقول لا وكلنا يقول نعم. إن العنصر الأساسي هنا أن تعزز مقدرتك على قول كلمة لا بشكل لائق، وأن تدرك عندما يريد الآخرون أن يقولوا لك لا، ولكنهم لا يدركون كيف يقولون تلك الكلمة.

إن الإحدى والعشرين عبارة تتعلق كلها بالرسائل الأساسية ألا وهي: لا أبداً، ربما معظم الوقت، أو عادة نعم. وفيما يلي العبارات المرقمة من اختبار الذات التي تتطابق مع الطرق الثلاث لقول كلمة لا.

• لا، أبداً. سيد كلمة لا يقول لا عادة بالطرق الآتية:

6. لا، ولا بأي حال من الأحوال.
7. شكراً.
10. ألا تفهم معنى كلمة لا؟
13. جدول أعماله لا يسمح لي أن أتولى هذا العمل أبداً.
16. لن أفعل هذا أبداً.
19. توقف. لا تفعل هذا.
- لا، ربما لاحقاً. إن المماطلين عالقون هنا، فهم معظم الأوقات يقولون ربما بالطرق المشابهة الآتية:
2. ألا تستطيع أن تجد غيري؟
5. جدول عملي لا يسمح لي أن أقبل هذا العمل في الوقت الحالي
8. آسف، لا أستطيع المساعدة
11. لا أعتقد أنني الشخص المناسب لهذا الأمر
14. ربما لاحقاً
17. ربما
20. أعتقد أنه لدي ما يكفي من العمل
- لا، ليس الآن. سأقول نعم فيما بعد. الأشخاص المجهزون بنعم يوجدون هنا، ويقولون عادة نعم بهذه الطريقة أو ما يشابهها.
3. جدول عملي مليء الآن، راجعني بعد بضعة شهور.
4. سأستطيع أن أفعل هذا إذا لم تجد أحداً غيري.
9. أنا في الخدمة.
12. من الممكن أن أساعد

15. بكل سرور

18. كيف لي أن أساعد؟

ماذا يعني ذلك:

لكي تستوعب مستويات المهارات والطرق الثلاثة لقول كلمة لا، تابع القراءة. وفيما يأتي ستجد ست فقرات تصف كل منها مستويات المهارات الثلاثة. كل فقرة من هذه الفقرات تصف جانباً مختلفاً يساعدك على فهم نفسك والآخرين. ولو كنت سيد كلمة لا أو المماطل أو المجيب بنعم، ستسبح لك الفرصة لتحسن مهاراتك، ولتفهم ما يقول لك الآخرون بشكل أفضل وما يحتاجه الآخرون منك لتساعدهم على أن يتخذوا قرارات فعالة. فيما يأتي الفقرات الست الموضحة لكل المداخل الثلاثة لقول كلمة لا.

• **النوعيات:** إن هذه الفقرة توضح لك إمكانية معرفة نفسك، أو أي شخص آخر بواسطة هذا المدخل لقول كلمة لا.

• **الإيجابيات:** هذه الفقرة توجز القوى الكامنة في المدخل المذكور لقول كلمة لا.

• **السلبيات:** هذه الفقرة توجز نقاط الضعف، أو الإمكانيات المحدودة الكامنة في مدخل قول لا التي تقرأ عنها في هذا الكتاب

• **لتكن ناجحاً أكثر، فكر ملياً بالآتي:** عندما يكون هذا موقفك الأول من مدخل قول لا للمرة الأولى، فإن هذه الفقرة تقترح عليك كيفية التعامل بجدوى أكبر مع الآخرين.

• **عندما يكون لديك مدخلٌ مختلفٌ لقول لا:** للتعامل بفعالية أكثر

مع الذين يعتمدون على هذا المدخل لقول لا، استعمل النصائح المشار إليها في هذه الفقرة.

• بعض الحذر: هذه الفقرة تشير إلى بعض الأمور التي يجب توخي الحذر منها في شخصيتك.

تعريف مداخل قول كلمة لا:

1. بوصفك سيّد كلمة لا (تستطيع أن تقول لا الآن بفعالية أكبر)

• النوعيات: نحن نعرف على سادة كلمة لا عبر توجهاتهم وارتياحهم لدى قول كلمة لا. ليس هناك أي تردد، وليس هناك أي اعتذار. إن سيّدة كلمة لا، تمتلك اختيارها وإجاباتها. سيّد كلمة لا لطيف العبارات ولبق الرسائل. سيّد كلمة لا يكون عادة ذا آمال غير واقعية بأن الآخرين من الممكن أن يكون موقفهم واضحاً مثله تماماً وذلك عند قول كلمة لا. سيّد كلمة لا يعرف متى يقول لا ومتى يقول نعم.

• الإيجابيات: إن سادة كلمة لا واضحو الرؤية، حاسمون ولهم هدف ثابت لا يتحول.

• السلبيات: إن سادة كلمة لا وبسبب هدفهم الثابت، ينظر إليهم بوصفهم أشخاصاً غير متعاونين وغير متعاطفين وعديمي الاهتمام، ولا يودون أن يكونوا جزءاً من أي فريق عمل. ووصف بعض سادة كلمة لا بالأشخاص الصعب التعرف عليهم وبالمتكبرين والمتعاليين.

- لتكن ناجحاً أكثر، فكر ملياً في الآتي: عندما تكون سيد كلمة لا، فكر ملياً في السرعة التي توصل بها رسالتك، وفي نبرة صوتك وفي الكلمات التي تستعملها عندما تقول لا. إن كل شخص يسمع كلمة لا منك بطريقة مختلفة. النقطة المهمة هنا أن تقول كلمة لا بطريقة واضحة ومختصرة، وألا يكون وقعها على الآخرين موصوفاً بالفظاظة والنقد اللاذع أو اللؤم.
- عندما يكون لديك مدخلٌ مختلفٌ لقول لا: عندما تتعامل مع سادة كلمة لا، لتكن أسئلتك وإجاباتك مباشرة. لا تتردد لأنك حين تتردد يدرك سيد كلمة لا أنك عديم العزيمة وفي بعض الأحيان ضعيف.
- بعض الحذر: بوصفك سيد كلمة لا، كن صبوراً تجاه نفسك والآخرين. فمعظم الناس لا يستطيعون قول كلمة لا بالطريقة التأثيرية التي تتبعها أنت. فإن إمكانيتك على قول كلمة لا ستقربك من بعضهم وتبعدك عن بعضهم الآخر. قول كلمة لا بلباقة ودقة، فن يجب الاستمرار على تحسينه وإتقانه. عندما ترى بعضهم يعاني من قدرته على قول لا، اعرض عليهم المساعدة ووضح موقفهم بتطبيق نموذج قوة كلمة لا الموضحة في الفصل الثاني.

2. إذا كنت مماطلاً (فأنت تقول ربما معظم الأوقات)

- الإمكانيات: إن المماطلين يودون أن يعطوا أفضل إجابة على الإطلاق، ومع ذلك فإنهم يشعرون بأن ليس لديهم معلومات كافية لاتخاذ القرار. والمماطلون أيضاً يودون أن يتجنبوا اتخاذ قرار ما، لأنهم يعتقدون أن تجنب القرار يحيطهم بالأمان ويجعلهم أكثر شعبية.

- الإيجابيات: إن الماطلين قلما يوصفون بأنهم أفضاظ.
- السلبيات: إن الماطلين يعدون معظم الأحيان ضعفاء وبطيئين وغير أكفاء.
- لتكون ناجعا أكثر عليك النظر في اتباع ما يأتي: تعلم بأسرع وقت ممكن كل أمثلة معالجة الأمور والأسئلة والإيعازات والإستراتيجيات في هذا الكتاب.
- عندما يكون لديك طريقة مختلفة لقول لا: ساعد الماطلين على الحصول على المعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ القرار، وحفزهم بقوة أسئلة قوة كلمة لا. كن صبوراً ريثماً يقومون بتحسين مهاراتهم.
- بعض الحذر: بصفتك مماطلاً يجب عليك أن تجد سيد كلمة لا، ذا مهارة جيدة تتعلم منه. فإن الماطلين يبدون لسيد كلمة لا ضعفاء غير حاسمين ويستحقون أن يبقوا في المؤخرة. عندما تريد أن تقول لا أو كنت بحاجة إلى أن تقول لا، أو إذا شعرت بأن كلمة لا هي أفضل رد، عليك أن تتذكر أن تقول لا.

3. أنت شخص مجيب بنعم (لأنك تقول نعم معظم الأوقات)

- الإمكانيات: نحن نتعرف على الأشخاص الجييين بنعم لأنهم يقولون نعم لكل شيء وبعضهم يحبون لهذا السبب. ولكن، لأنهم يقولون نعم لكل شيء فكثير من الأمور التي يجيبون عنها بنعم لا تحدث.. لذلك فإنهم يسببون عدم الرضى لبعض الناس.

- الإيجابيات: إن الأشخاص الجيبن بنعم ينظر إليهم على أنهم أناس يريدون أن يكونوا متعاونين، والآخرين يعتمدون على الجيبن بنعم في أمور كثيرة.
- السلبيات: إن الجيبن بنعم ليس لديهم وقت لأنفسهم وإن كل الأمور التي يلتزمون بها لا تنجز. وإن الجيبن بنعم عادة يلومون أنفسهم لأنهم لم يستطيعوا أن ينجزوا كل شيء.
- نتكن ناجماً أكثر عليك النظر في اتباع ما يأتي: تعلم بأسرع وقت ممكن كل أمثلة معالجة الأمور والأسئلة والإيعازات والإستراتيجيات في هذا الكتاب.
- عندما يكون لديك طريقة مختلفة لقول لا: وضح إذا ما كان الشخص الجيب بنعم سوف يفي بالتزاماته بالفعل. ساعد الجيب بنعم أن يتوقف قليلاً ويسأل بعض الأسئلة وذلك كي يستطيع أن يقرر أيهما أفضل رد: نعم أم لا. كن صبوراً ريثما يقومون بتحسين مهاراتهم.
- بعض الحذر: أنت شخص مجيب بنعم؛ لذا عليك أن تتوقف عن الشعور بأنه عليك أن تقول نعم. عليك أن تجد سيد كلمة لا كي تتعلم منه/منها. إذا كنت تقول نعم دائماً وتنجز ما يطلب منك فسوف يطلب منك المزيد باستمرار. انخرط في نشاط شخصي لائق يحثك على إنهاء التزاماتك دون أن ترهق نفسك، أو ألا تعطي اهتماماً كافياً للأشخاص المهمين في حياتك.

هل نستطيع أن نعتمد على نمط واحد لقول كلمة لا في مكان العمل أو في المنزل؟ نعم نستطيع ونفعل ذلك لأن الأجواء المختلفة، والناس الموجودين فيها يتوقعون منا تصرفات وأساليب مختلفة، ففي أماكن العمل يتوقع منك - ربما - أن تقول نعم وأن تكون عضو فريق فعال، أما في المنزل فربما تجد نفسك تمارس التأديب وبذلك يتوجب عليك أن تقول لا، أو أنك قد تكون الشخص الوحيد هناك الذي يرجع إليه دائماً لأن من حولك يدركون أنهم سيحصلون منك على كلمة نعم، أما في العمل فستتصف بأنك الشخص الذي لا ينفق الذي يقول لا للمشروعات والناس.

تمرين قوة: تعرف على طرق قول كلمة لا

لكل من العبارات المدونة أدناه حدد أسلوب قول كلمة لا برسم دائرة حول إجابتك لكل عبارة. (الإجابات موجودة مباشرة بعد هذا التمرين ولكن بشكل مقلوب)

1. لا	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم
2. ربما	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم
3. نعم	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم
4. لا، لن أستطيع أن ألحق بكم، آسف، كان بودي ذلك!	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم
5. لا أعتقد أننا نستطيع أن نأتي إلى الحفل	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم
6. أود أن أحضر العرض. شكراً على الدعوة (أنت تريد حقاً الذهاب)	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم
7. توقف عن فعل هذا، إن تصرفك غير مقبول	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم

8. أرجوك أن تتوقف. أنا متأكد أن أختك لا تحب هذا التصرف	سيد كلمة لا، الماطل أو المجيب بنعم
9. لا. جدول عملي مليء بالمشروعات ولن أستطيع أن أضيف مشروعاً جديداً	سيد كلمة لا، الماطل أو المجيب بنعم
10. بالطبع، أستطيع أن أساعدك في هذا المشروع	سيد كلمة لا، الماطل أو المجيب بنعم
11. لا أعرف إذا كان وقتي يسمح لي بذلك	سيد كلمة لا، الماطل أو المجيب بنعم
12. لا، أفضل ألا أفعل	سيد كلمة لا، الماطل أو المجيب بنعم
13. أنا جاهزة، لنذهب	سيد كلمة لا، الماطل أو المجيب بنعم
14. هل تستطيع أن تنتظرنني؟	سيد كلمة لا، الماطل أو المجيب بنعم
15. لا، لن أذهب الآن	سيد كلمة لا، الماطل أو المجيب بنعم
16. لست مستعدة للذهاب بعد، هل من الممكن أن تعطيتني دقيقتين؟	سيد كلمة لا، الماطل أو المجيب بنعم
17. أعتقد أن كل شيء سيكون على ما يرام	سيد كلمة لا، الماطل أو المجيب بنعم
18. توقف، دعني أخرج.	سيد كلمة لا، الماطل أو المجيب بنعم
19. دعني أخرج. أريد أن أذهب إلى المنزل مع شخص آخر	سيد كلمة لا، الماطل أو المجيب بنعم
20. حسناً. دعنا نستمر.	سيد كلمة لا، الماطل أو المجيب بنعم

8 و 15 و 16 و 17 و 18 و 19 و 20	سيد كلمة لا، الماطل أو المجيب بنعم
9 و 10 و 11 و 12 و 13 و 14	سيد كلمة لا، الماطل أو المجيب بنعم
5 و 6 و 7 و 8 و 9 و 10 و 11 و 12 و 13 و 14 و 15 و 16 و 17 و 18 و 19 و 20	سيد كلمة لا، الماطل أو المجيب بنعم

طرق قول كلمة لا تعتمد على رسائل تنم على كلمة لا:

لقد حددنا سابقاً ثلاث طرق لقول كلمة لا والتصرفات المتعلقة بقول كلمة لا، وإن ثلاث الرسائل للطرق الثلاث لقول كلمة لا تعتمد على:

1. لا- أبداً. إن السادة يستطيعون أن يقولوا لا. سوف نتعرض للرسائل الثلاث في فصل رقم 5.

2. لا- ربما. المماطلون يتواجدون هنا، ومعظم الأحيان يقولون ربما. سوف نستعرض هذه الرسائل أكثر في فصل رقم 6.

3. لا- ليس الآن، سوف أقول نعم لاحقاً (من الممكن في مدة زمنية تقل عن دقيقة واحدة). المجيبون بنعم يتواجدون هنا. سوف نستعرض تلك الرسائل أكثر في فقرة رقم 7.

الاستنتاج:

لقد تعودنا وبرمجنا ودعمنا أنفسنا وأولادنا وزملائنا ومديرينا وأصدقاءنا على قول كلمة نعم أكثر من كلمة لا. نستطيع أن نعيد صياغة عبارة (قل لا للمخدرات) التي رددناها أثناء العقدين الماضيين إلى عبارة هذا العصر وهي (توقف عن التردد واكتسب قوة كلمة لا). ومع ذلك، أن نقول لأنفسنا إنه يجب علينا أن نقول لا، ليس كافياً. إيجاد الكلمات التي سنستعملها لنقول لا ومتابعة عزيمتنا قد يكونا أصعب من اتخاذ قرار قول كلمة لا في البداية.

تستطيع أن تتغلب على الإجابة بنعم وأن تتخلص من كونك مماطلاً وتصبح سيد كلمة لا. تستطيع أن تنمق مهارات اتخاذ القرار وأن تصبح

سيد كلمة لا. مثل كلمة لا، تستطيع أن تحسن مهاراتك بتمرين الأشخاص والمجموعات وذلك أثناء مرحلة التحسن في اتخاذ القرار:

تلخيص القوة:

1. أنت تعرف ما هو مستواك في اتباع طريقة قول كلمة لا، وإذا ما كنت سيد كلمة لا أو المماطل أو الشخص المجيب بنعم.
2. أنت تعرف ما هي رسائلك المفضلة لقول كلمة لا: (لا، أبداً)، أو (لا، ربما)، أو (لا، ليس الآن، نعم لاحقاً).
3. لا هي كلمة مهمة وشرعية وذات احتياج.
4. كن حاسماً وتوقف عن التردد.