الفصل الرابع

سلوكيات/آداب وعواقب كلمة لا

عرض نقاط القوة

1. كلمة لا، تصرف من أجل الحرية
2. قواعدك الأدبية لقول كلمة لا
3. عواقب قوة كلمة لا
4. مارس سياستك للا

ما أجمل العالم الذي تقال فيه كلمة لا فتعني لا، وكلمة نعم فتعني نعم. وآه لعالم تتحول فيه كلمة ربما إلى نعم، وذلك عندما يستميلنا أحدهم فننطق بها دون أن نشعر، أو إلى لا، إذا استطاع أحدهم أن يقنعننا بقولها. إن كل ثقافة لها معنى مختلف مرتبط بكلمة لا. إن هذا الكتاب قد كتب من منظور ثقافي ينم عن أن كلمة لا قد أسيء استعمالها بعبارة (فقط قل لا)، التي استعملت في حملات لم تكن مبنية على واقع متلقيها المعنيين. لقد برمجتنا ثقافتنا أن نقول نعم لنبقى والدين محبوبين أو زملاء عمل فعالين، كما أنها ثقافة جعلتنا نؤمن أن قول كلمة نعم ستبقينا آمنين من كيان أكبر وأقوى.

تصرف حرية وعدالة:

إن قول كلمة لا هو تصرف حرية وعدالة. ولدعم هذا القول كتب دافيد غيل، كاتب سلوكيات ومستشار في مدينة بيركلي، كاليفورنيا:

نحن نحتاج إلى حدود لنحافظ على ذاتنا بطريقة صحية. لا بد أن يوجد مكان في حياتنا لخصوصية غير مقتحمة كي تصان صحتنا العقلية والروحية. إن كلمة لا هي جزء من بناء هذه الحدود. وكلمة لا أيضاً هي التصرف البدائي والأصلي للحرية. كلمة نعم ترضخ للطلبات والأسئلة. ودون كلمة نعم لن يكون هناك جالية أو عمل تعاوني منظم ودون كلمة لا، لن يكون هناك أي فردية. ودون الفردية ستكون الجالية رتيبة، غير مثيرة للاهتمام ومملة.

لأجل إيجاد جالية ما يجب أن تكون الأنظمة ومبادئ التصرف في مكانها الصحيح. فإن الأنظمة والمبادئ تدلنا إلى أي أمور نقول لا، وإلى أي أمور نقول نعم. وعلى سبيل المثال يكتب غيل، (تعليمات القيادة كإشارة [طريق واحد] تسمح للسير أن يتحرك).

معظم الأحيان لا تبنى كلمة لا على نظام أو حظر أو مبدأ أو تعليمات. وبعض الأحيان كلمة لا، تكون رداً غريزياً وتارة قول لا، لا يكون رداً مريحاً ومنطقياً وسليماً. قول كلمة لا ليس دائماً سهلاً ويتطلب بعض الأحيان كثيراً من الشجاعة. إن الدفاع عن قيمك الشخصية والمثاليات قد يكون مخيفاً ومهدداً وخطراً. فعلى سبيل المثال، قول لا للمقاطعة يمثل حماية وقتك وحريتك وذلك يمكنك من القيام بفعل ما تريد وما تحتاج أن تقوم به. قول لا للأمور التي لا تتماشى مع قيمك لتبقي على نزاهتك.

إن المقدرة على قول كلمة لا، هي ممارسة للحرية. في مقابلة أجراها بول فيشير مع الممثل توم هانكز لصالح موقع www.darkhorizon.com عن فيلم (أمسك بي إن استطعت)، عبر هانكز عن بصيرته بما يتعلق بقوة كلمة لا كرمز للحرية. قال هانكز، (عندما وصلت إلى مرحلة قول (أتعرف، لا أريد أن أفعل هذا) وصلت إلى لحظة التحرر المطلق التي يستطيع عندها الممثل أن يتمكن من نفسه ويمسك بمهنته بكلتا يديه، وتستطيع أن تسمي هذا قوة كلمة لا). عندما نملك المقدرة على قول كلمة لا وندرك أن العواقب لن تؤذينا، عند ذلك نحصل على لحظة التحرر. والمقدرة على قول كلمة لا والتعايش مع عواقب قول كلمة لا هي أيضاً لحظة حرية.

فكر في الشخصيات التاريخية التي وقفت واعتصمت وأضربت عن الطعام لأسباب فاضلة كي تقول لا للحكومة أو لطريقة العيش. في العقود الأولى من عام 1900 اتخذ ماهتما غاندي موقفاً وبدأ يمثل قضية الاستقلال الهندي، ومن ثَمَّ توقف عن تناول الطعام احتجاجاً ضد إنكلترة ولكي يقول (إن الهند ليست لكم ونحن نريد أن نستعيد بلادنا.) وفي عام 1989 قام الطلاب في الصين بمظاهرات في ساحة تيانامن احتجاجاً ودعماً للديمقراطية. وفي الصين كانوا يقولون لا لمجرى الأمور منذ عام 1949.

وفي 1960، قامت الحرب الأهلية في الولايات المتحدة بسبب القضية الأخلاقية المتعلقة بالاستعباد. ولقد ربح الحرب الفريق الذي قال: (لا، ليس من العدل أن يكون لدينا عبيد). وفي 1 يناير (كانون الثاني) 1863 وقع الرئيس آبراهام لينكلن إعلان التحرير، وبذلك أصبح الاستعباد غير قانوني.

وبعد قرن من النضال لأجل حق التصويت، نشرت النساء رسالة تقول: (كفى لتصويت الرجال فقط، نحن نستحق أن نملك حق التصويت أيضاً). وفي النهاية وفي عامي 1919 و1920 أعطيت النساء في الولايات المتحدة حق التصويت وذلك بعد أن جرت الموافقة على التعديل رقم 19 في الدستور الأمريكي. وعبر التاريخ قال الأفراد والمجموعات لا لما كانت تجري عليه الأمور، وكانوا إما يعملون وحدهم أو يتحدون مع بعضهم ليحققوا التغيير لجعل الإنسانية في أفضل حال.

(إذا كنتم تريدون السلام، فاعملوا من أجل العدالة). لعلكم رأيتم هذا الملصق على السيارات. إن هذه العبارة تعني أنكم إذا أردتم السلام فهناك أمور يقال لها نعم وأمور يقال لها لا. إن العدالة تتعلق بالحق والباطل، وعلى ذلك فإن الأمر يتطلب معرفة الأمور التي يجب أن نقول لها نعم أو لا بشكل صحيح. ولكي تساعد نفسك حاول أن تطبق نموذج قوة كلمة لا.

نحن قادرون، كما أنه يجب علينا، أن نقول لا بأفضل الطرق لحماية أنفسنا وأطفالنا والآخرين في العالم. إننا نقف على عتبة اغتنام الفرص وعندما نغتنم تلك الفرص سنتعلم أن نقول لا بطريقة تعمل من أجل تحسين كياننا وجالياتنا وبلادنا والعالم بأسره.

مسؤولية قول كلمة لا:

إن لكل منا مسؤولية أخلاقية وأدبية تجاه قول كلمة لا في الوقت المناسب. وإن هذه المسؤولية تشمل العائلة والعمل والجالية والولاية والمواقف التي تتطلب صنع قرارات فدرالية. وعندما نفشل في قول كلمة لا لعائلاتنا سيصبح الأطفال ذوي مراس صعب، وسيجرح شعورنا وبعض

الأحيان قد نتضرر جسدياً. وعندما نفشل في قول كلمة لا في عملنا سنتعرض للمضايقات ويحدث الاختلاس والحسابات الخاطئة، وسيصاب المسهمون والموظفون بخيبة أمل وأحياناً قد تشهر بعض الشركات إفلاسها. وعندما نفشل في قول لا في جالياتنا يتزايد معدل الجريمة والتخريب.

هناك حاجة ماسة لقول كلمة لا. ومع أن هناك حاجة وطلباً لقول كلمة لا، فهناك عواقب لقول كلمة لا. إن العواقب الإيجابية هي أن تقوم بحماية نفسك والآخرين ووقتك وممتلكاتك والعواقب السلبية، هي أنك ربما ستقوم بإهانة بعضهم أو تستعديهم. أو أنك قد لا تكتسب خبرات إيجابية أو أن بعضهم سينظرون إليك على أنك متشائمٌ ولا ترغب في الإسهام في أي عمل. أما العواقب المحايدة لقول كلمة لا فتكون عدم حدوث أي خير أو شر. لك وللآخرين.

قال لنا بعضهم (لا) طوال حياتنا وبعضهم الآخر جعل كلمة لا دفينة في النفس، مستديمة غير قابلة للتفاوض. وقام بعضهم الآخر بتجاهل كلمة لا وشق طريقه في الحياة. أكثر الناس يعيشون في الوسط، فتارة يقبلون بكلمة لا، وتارة أخرى يرفضونها. وعندما يتعلق الأمر بمقدرتك على قول لا للآخرين ستجد نفسك متأثراً بقيمك وبما تراه حقيقياً، وبما تؤمن بأهميته بالنسبة إليك. وبعض الأحيان تؤثر قيم الآخرين على الطريقة التي ستصنع بها القرارات. إن رؤيتك لتجارب حياتك قد ترشدك أيضاً إلى لِمَ تقول نعم؟ ولِمَ تقول لا؟ قد يأتي التردد وعدم اتخاذ القرار من عدم وضوح الأهم والقيم بالنسبة إليك وما تريد أن تراه يحدث في حياتك.

تمرين قوة: تعريف أسس أخلاقياتك لقول لا

1. ما المبادئ والقيم والأنظمة التي قد تستعملها لترشدك إلى اتخاذ القرار.

2. أين تعلمتها؟

3. لماذا ما تزال مهمة بالنسبة إليك؟

4. وبما أنك تقرأ هذا الكتاب فربما تجد هناك بعض القيم الأخرى، التي يمكن أن تضيفها إلى القائمة التي بدأتها في رقم 1 المدون أعلاه.
مثال: ما هي الأنظمة المتعلقة بقول كلمة لا التي تحب أن تضيفها؟

أنت المسؤول:

اعتبر من هذه القصة التي روتها لنا بريندا وهي مستشارة ومدّرسة:

عندما كنت أجمع أوراق أول وظيفة لطلاب الدراسات، غير العليا، الذين كنت أدرس لهم، كان أحد الطلاب يحاول جاهداً وبشكل واضح أن يكمل الوظيفة، وأخذ يكتب إجاباته بسرعة على ورقته بينما كنت أنا أقوم بجمع الوظائف المكملة. وكان من الواضح أن الوظائف المطبوعة يجب أن تسلم في بداية الفصل. قام الطالب بكتابة اسمه في أعلى الصفحة بخجل وحياء وأعطاني الورقة واستلمت الورقة منه دون أن أنبس بكلمة. وعندما رددت الأوراق في الأسبوع القادم، وبينما كان الطالب نفسه ينظر إلى علامته الخائبة بدأ يتذمر حول التشدد في تقدير العلامات منذ أن سُلِّم ورقته. وبينما كان زملاؤه يراقبونه وهم يعرفون أن مستوى عمله كان منحدراً بعض الشيء، كان ينظر إلي لكي يعرف ماذا سيكون ردي.

obeikandl.com

ابتسمت ونظرت إليه مباشرة وقلت: (تحمل وزر عملك)، وضحك باقي التلاميذ واحمر وجه الطالب وتجاهل المجادلة التي كان قد بدأها. وكانت نتيجة قول كلمة لا للعمل غير المتقن، إن هذا التلميذ بدأ ينتظم في أداء عمله في الوقت المحدد، ويلتزم بجميع المتطلبات وأكمل الفصل بنجاح.

العواقب

اختار الطالب أن يقدم عمله بشكل غير متقن واختارت المدّرسة أن تعدّه مسؤولاً عن تصرفه. وكانت العواقب المترتبة على الطالب الحصول على درجة سيئة، واختار التلميذ أن ينتظم أو أن يتعرض إلى عواقب الفشل في ذاك الفصل.

كل منا يمتلك الاختيارات، وعندما لا نحب عواقب خياراتنا نرى أنفسنا نقول، (لا أستطيع)، أو (سأرجع إليك فيما بعد)، أو عبارات التردد التي تعتقد أنها ستخلصك من أي طلب وجه إليك. لديك الخيار دائماً. وعندما تبدو عواقب الاختيار إيجابية نميل إلى متابعة الخيار، وعندما تبدو عواقب الاختيار سلبية، نميل إلى تجنب الاختيار وعدم متابعة الخيار على الإطلاق.

إليك هذه القصة التي تحكي عن جونيتا ذات الرابعة والثلاثين من العمر، والمتزوجة منذ عشر سنوات وغير السعيدة في زواجها الذي كان يبدو في الظاهر ناجحاً، فلقد كان الزوج رجلاً لطيفاً وكانا يمتلكان بيتاً وسيارات، ولم تكن عليهما أي ديون وليس لديهما أطفال، ويعيشان في راحة تامة ويتمتعان بأجمل الأوقات معاً. شاركتنا في قصتها وحكمتها المتأخرة:

لقد كنت غير سعيدة مع زوجي، ولم أستطع أن أعبر عن الأسباب. ولكنني كنت أعرف أنني كنت أشعر بالوهن يوماً بعد يوم وكأنما كنت أغرق. لم يكن ذلك عقلانياً لأنني كنت على ما يبدو أعيش حياة ممتازة. ولكن عواطفي بدأت تنهشني، ولذا قلت لزوجي، : (أعتقد أن زواجنا يتعرض للفشل، فإننا شخصان طيبان ولكننا نعيش مع بعضنا بعضاً وكأننا زميلا سكن. ما الذي نستطيع أن نفعله لنبني زواجاً وعلاقة ذات معنى؟) لم يكن متأكداً وكانت كل فكرة أطرحها لا تجدي نفعاً. وذهبنا إلى مستشار زواج معاً وكل على حده. تكلمنا مع أصدقائنا المتزوجين منذ أكثر من عشرين عاماً. بكينا وتحدثنا وصلينا وتكلمنا وبكينا مرات أخرى. وبعد عشرة أشهر، انتهينا بالطلاق. وعندما أنظر إلى الوراء، أدرك أنني كنت متعبة إلى درجة أنني فقدت كل طاقاتي، فلم أعد أرى ما الذي كان باستطاعتنا أن نفعله من أجل إنقاذ علاقتنا. وأدركت أيضاً أنه بالرغم من أنني لم أبدأ الحديث عن ظروف زواجي وفكرة الطلاق موجودة في ذهني، لم يكن لدي رؤية واضحة عن مسار ونتيجة النقاش. لقد أعددت لعواقب الطلاق أكثر مما أعددت لعواقب الاستمرار، مع أن ما أردته بالفعل هو البقاء متزوجة من الرجل نفسه إلى الأبد.

إن قصة جونيتا تشير إلى أن اكتشاف العواقب يتطلب الوقت وقد يكون متعباً ومليئاً بالتحديات. ولقد شاركتنا جونيتا بقولها إنه بالرغم من أن البحث كان متعباً فلقد كانت سعيدة بالنتيجة؛ لأنها عرفت أن الخيارات والعواقب اكتشفا قبل اتخاذ القرار النهائي بالنسبة للطلاق.

وإليك قصة ثانية قد تعود عليك بالفائدة أو على أي أحد تعرفه. أدركت امرأة اسمها سوزان و جارها جو أنهما كانا يأخذان جارتهما استر إلى الحانوت، وذلك عندما لم يكن زوجها موجوداً ليأخذها، وبشكل منتظم.

وعندما تحدثا عن الموضوع اكتشفا أن إستر كانت تبتاع الخمر، وأنهما كانا يدعمان استخدامها السيئ للكحول. وواجها تحدياً كبيراً لكيفية قول كلمة لا لها. أرادا أن يساعداها وبما أنهما كانا جيرانها فقد كان ذلك يتطلب قول: نعم سآخذك إلى الحانوت وبكل سرور، وفي الوقت نفسه كانا قلقين لدعمهما تلك العادة المدمرة فشعرا أن قول لا سيكون أفضل رد.

وقالت سوزان: إنها بدأت تعيش صراعاً مستمراً، فإما أن تتجنب الجارة وإما أن تواجهها وتخاطر بارتكاب خطأ ما يفقدها صداقتها، وإما أن تستجمع الشجاعة لتكون صادقة تجاه قلقها، وتحاول اكتشاف ما قد ينجم عن حديث القلب إلى القلب. لقد طبقت سوزان أسئلة قوة كلمة لا بالطريقة الآتية:

- **الهدف.** ما هو هدفي من وراء مساعدة استر؟ رد سوزان: أن أساعد إستر في مواجهة مشكلتها وأن أحمي الجالية.
- **الخيارات.** ماذا لدي من خيارات؟ اختارت سوزان أن تتكلم مع جو عن ما قد يقومان به لمساعدة إستر وحماية أنفسهما والجالية.
- **التوقيت/متى.** حينما اكتشفت سوزان أن جو كان يواجه الوضع نفسه وهو التوصيل المتكرر إلى الحانوت، أصبحت سوزان مستعدة كي تواجه المشكلة. وأدركت أيضاً أن توقيت التحدث مع إستر يجب أن يتم في الأيام القليلة القادمة، حتى تتم حماية أمن ووقت الجميع.
- **العواطف.** إن قلق سوزان على جارتها حفزها إلى التصرف.
- **الحقوق والمسؤوليات.** أدركت سوزان أن مسؤوليتها للانتباه إلى عافية إستر وأمن الحي والجيران طغى على قلقها تجاه غضب إستر المحتمل.

وفي النهاية تكلمت سوزان وجو مع إستر وزوجها وليم. لم يكن وليم يدرك حجم المشكلة ولقد كان ممتناً من الحديث الذي دار بينهم، وقد أمن المساعدة اللازمة لإستر وأسرته. وهكذا فإن تطبيق سوزان لنموذج قوة كلمة لا ساعدها وساعد إستر ووليم وعائلتيهما.

هل واجهت معضلة كهذه من قبل، وضع تحسن بفضل تطبيق نموذج قوة كلمة لا؟ وعلى سبيل المثال فإن الهدف من مواجهة الجارة كان من أجل مساعدتها وحماية الآخرين. شعرت سوزان أن الخيارات التي كانت أمامها كانت مدونة في الأعلى تجنب، واجه أو تكلم. ومهما كانت الخيارات التي انتقتها فقد كانت ستؤثر على توقيت حدوث الأمور، ومتى سيتم الحديث ليغير نطاق التصرف. وتفاعلت عواطف القلق والخوف والشجاعة. وانقلب القلق إلى النظر إلى مسؤوليات وحقوق سوزان تجاه ذاتها وجيرانها والحي، بعين الاعتبار. ولقد فكرت سوزان أيضاً في عواقب قول: (كفى، يجب أن نتحدث عن هذا الأمر). وكانت العواقب المحتملة تشمل فقدان صداقة وحماية أحدهم وحماية الجالية.

عواقب قوة كلمة لا:

يتكون أخذ قوة عواقب كلمة لا في الحسبان من ثلاثة أسئلة.

1. ما العواقب الإيجابية من اتخاذ القرار.
2. ما العواقب السلبية من اتخاذ القرار.
3. ما العواقب الحيادية من اتخاذ القرار.

إن ردك على الأسئلة الثلاث سيدلك إلى اتخاذ القرار، واختيار التصرفات والأفعال التي ستساعدك على متابعة معطيات قرارك.

قد تستدل على عواقب قول كلمة لا عن طريق أسئلة عواقب قوة كلمة لا وعن طريق إيجاد سياسة لكلمة لا التي ستساعدك على أن تقرر لأي أمر ستقول لا. عواقب قوة كلمة لا، تحفز التفكير عبر عواقب قول كلمة لا الإيجابية والسلبية والحيادية. وطبعاً سينظر بعين الاعتبار إلى كثيرٍ من الأمور عندما نقول نعم. ومهما كان ردك بعد استخدام نموذج قوة كلمة لا ستكون محمياً بشكل أفضل، ولا سيما عندما تأخذ في الحسبان عواقب إجابتك المحتملة.

وتتراوح الإجابات من سلبية إلى إيجابية. وأما مقدار السلبية والإيجابية فيشكل نطاقاً للعواقب المحتملة التي قد تقدرها أو تمتعضها، وقد ترتاح أو لا ترتاح إليها وقد تسبب لك الشعور بالأمان أو الخطر. والعواقب الإيجابية التي تنجم عن اتخاذ القرار تشمل حماية وقتك ونفسك ومالك وأطفالك وممتلكاتك والآخرين. وتشمل أيضاً السلامة والارتقاء في العمل وإيجاد الفرص وتحسين العلاقات وحل المشكلات. وتشمل العواقب السلبية أن تغفل عن الفرص المثيرة وأن ترهق نفسك وتفقد منظور أهمية الأمور بالنسبة إليك، وأن تفشل في حماية نفسك إلى حد تعريضها والآخرين إلى الخطر. أما العواقب الحيادية فليست خيراً ولا شراً، فهي عواقب لا تؤذي أحداً ولا تساعد على إنجاز الأمور.

وهناك إيجابيات أو نتائج إيجابية وعواقب لقول كلمة لا- تقوم بحماية نفسك والآخرين وتقوم بالتبليغ عما أنت وماذا تمثل. وهناك طبعاً سلبيات لقول كلمة لا أيضاً من الممكن أن ينفر منك الآخرون. وهناك بعض العواقب

الحيادية لقول كلمة لا، وهي على سبيل المثال أن الآخرين قد يوافقونك الرأي، لذا لن توجه إليك أي أسئلة ولن يكون هناك أي تحديات تواجه خيارك.

وبعض الأحيان قد تأخذ بعض الوقت لحسبان عواقب قراراتك، وأحياناً أخرى ستكون ردة فعلك سريعة فتتخذ قرارا لم تنظر إلى عواقبه بعين الاعتبار. ومع ذلك فكثير من المرات قد تقول لا، لأنك كنت مصمماً على قرارك من قبل، فيصبح قول لا عادة من عاداتك، لذا فإنك لا تعتقد أنه يجب عليك أن تفكر بإمعان في أي قضية. إن التفكير بإمعان في العواقب المحتملة لأي قرار قد يساعدك على اتخاذ القرار الذي ستلتزم به وتتابعه عن كثب. وكلما أَتَّخِذُ قراراً ما سيكون مقروناً باعتبار العواقب الإيجابية والسلبية والحيادية لهذا القرار.

تمرين قوة: قوة عواقب كلمة لا

أمعن النظر في عواقب عبارات قول كلمة لا الآتية. سجل ما تعتقد أنه قد يكون العواقب المحتلمة لها. العبارة الأولى عبارة تامة لتساعدك على أن تبتدئ. انظر إلى الإجابات المحتلمة المدونة في نهاية التمرين لكي تجد الطرق لتبصر العواقب.

obeikandl.com

نموذج

1. لا لمعظم الطلبات التي تتلقاها

إيجابي: تحمي وقتك ومالك. ستجد الوقت الكافي للقيام بالتزاماتك الحالية ويبقى لديك متسع من الوقت للقيام بأمور أخرى.

سلبي: ينظر إليك الناس بأنك غير راغب في الإسهام في مشروعاتهم أو ينظرون إليك على أنك شخص تعودت على التحكم أو أنك متشائم. قد لا تستطيع أن تنجز ما التزمت به لأن الآخرين يشعرون أنك لا تريد أن تساعدهم، لذا فإنهم لن يساعدوك أيضاً.

حيادي: لا أحد ينفر منك وتستطيع أن تنجز ما التزمت به. لن يحدث أي خير أو شر.

2. لا لمديرك عندما يطلب منك العمل في مشروع جديد. (أريد أن تتعهد بإنجازه).

إيجابي:

سلبي:

حيادي:

3. لا لزوجتك/زوجك عندما يراد منك الرد بنعم.

إيجابي:

سلبي:

حيادي:

4. لا لأولادك عندما يراد منك الرد بنعم

إيجابي:

obeikandl.com

سلبي:

حيادي:

5. لا لصديق يريد أن يتحدث معك عن مشكلة سمعت عنها من قبل.

إيجابي:

سلبي:

حيادي:

6. لا لزميل عمل طلب منك المساعدة

إيجابي:

سلبي:

حيادي:

7. لا لطلب معقول وسهل الإنجاز لعميل، ولكنه لا يعود على الشركة بفائدة ربحية كي يرد عليه بنعم.

إيجابي:

سلبي:

حيادي:

8. لا لطلب عميل لا تستطيع شركتك أن تلبي طلبه.

إيجابي:

سلبي:

حيادي:

obeikandl.com

9. لا لموظف يطلب المزيد من العوائد

إيجابي:

سلبي:

حيادي:

10. لا لنفسك عندما تريد أن تقوم بعمل جديد.

إيجابي:

سلبي:

حيادي:

إجابات تمرينية:

2. لا لمديرك عندما يطلب منك العمل في مشروع جديد. (أريد أن تتعهد بإنجازه).

إيجابي: ستقوم بإنجاز ما كان موجوداً على قائمة أعمالك من قبل وسيكون عبء أعمالك محمولاً.

سلبي: مديرك ممتعض. مراجعة أداء عملك تقوّم بدرجات قليلة. يتوقف مديرك عن إسناد المهمات لك. من الممكن أن تفقد وظيفتك. لقد فقدت وظيفتك بالفعل.

حيادي: يتفهم مديرك الوضع ويطلب من شخص آخر القيام بالمشروع. لا ينجم أي ضرر وعلاقاتك ومكانتك في العمل لا تتغير.

3. لا لزوجتك/زوجك عندما يراد منك الرد بنعم

إيجابي: لقد قمت بحماية موقفك.

obeikandl.com

سلبي: ستجرح شعور زوجك/زوجتك وتثير غضبه/غضبها. وسيحدث عراكٌ بعد الرد. أو لا يحدث عراك ولكنك ستسمع عن ردك هذا مدة طويلة.

حيادي: سيقبل ردك دون أي مشاعر مجروحة من قبل زوجك/زوجتك.

4. لا لأولادك عندما يراد منك الرد بنعم

إيجابي: لقد قمت بحماية موقفك. لقد قمت بحماية أولادك. لقد قمت بحماية عائلتك.

سلبي: سيجرح شعور أولادك وسيغضبون. سيحدث عراك بعد ردك.

حيادي: سيتقبل أولادك الرد ولن يحاولوا أن يختلقوا عراكاً ولن يجرح شعورهم.

5. لا لصديق يريد أن يتحدث معك عن مشكلة سمعت عنها من قبل.

إيجابي: لقد قمت بحماية وقتك وطاقتك وحيزك العاطفي.

سلبي: ستجرح مشاعر صديقك. ستتعرض علاقة الصداقة إلى العسر وقد تنقطع. مشكلة صديقك كانت أشد مما تصورت ويحدث مكروه ما لصديقك.

حيادي: لا يحدث أي خير أو شر. وتبقى الصداقة على ما كانت عليه.

6. لا لزميل عمل طلب منك المساعدة

إيجابي: تحمي وقتك

سلبي: ينفر منك زميل العمل. ستكون مسؤولاً جزئياً عن عدم إتمام مشروع كانت الشركة في أمس الحاجة إليه. لن يساعدك زميلك عندما تطلب منه المساعدة المرة القادمة.

حيادي: سيتقبل ردك. لن تتعرض العلاقة لأي أذى. يستمر العمل.

opelkanali.com

7. لا لطلب معقول وسهل الإنجاز لعميل ولكنه لا يعود على الشركة بفائدة ربحية كي يرد عليه بنعم.

إيجابي: لقد قمت بحماية الشركة من عميل صعب المراس ذي آمال غير واقعية.

سلبي: الجميع يشعر بالغضب، مديرك وزملاؤك والعميل لأنك لم تلب، طلب العميل

حيادي: لا يحدث أي خير أو شر. ويستمر سير العمل كما هو.

8. لا لطلب عميل لا تستطيع شركتك أن تلبي طلبه

إيجابي: لقد قمت بحماية شركتك من مشروع كان من الممكن أن يؤثر على سمعتها ومكانتها المالية.

سلبي: لقد أثرت غضب العميل.

حيادي: لا يحدث أي ضرر للعلاقات المعنية. تساعد العميل على إيجاد مصدر آخر يلبي له طلبه.

9. لا لموظف يطلب المزيد من العوائد

إيجابي: ستحمى ميزانية الشركة. لن تثقل سياسة الشركة بالأعباء.

سلبي: كان طلب الموظف مشروعاً ومسموحاً به قانونياً وأصبح الموظف غير راض نتيجة رفض طلبه وقدم استقالته إلى الشركة.

حيادي: ستجري محادثة ينجم عنها التفاهم والشعور بالرضى. يبقى الموظف في الشركة.

10. لا لنفسك عندما تريد أن تقوم بعمل جديد.

إيجابي: ربما تحمي نفسك من القيام بشيء خطر لا تعرف كيف تقوم به بعد.

obeikandl.com

سلبي: ستشعر بالإحباط لأنك لم تحاول. تقوقع نفسك بعدم تجريب أشياء جديدة. تفقد المتعة وعنصر الفرح في حياتك.

حيادي: لم تكن متعلقاً بذاك الشيء إلى هذه الدرجة، لذا فأنت تشعر بالرضى جراء قرارك هذا وتمضي في حال سبيلك.

المزيد من العواقب

فيما يأتي المزيد من العواقب التي يجب أخذها بعين الاعتبار:

- إذا قلت لا اليوم، فهل سيطلب منك ثانية أن تساعد عندما تريد حقاً أن تمدّ يد المساعدة؟
- قول لا كل مرة للجميع سوف يجعل الآخرين ينظرون إليك على أنك متشائم وقد جعلت من كلمة لا، كلمة لا معنى لها.
- قول لا كل مرة قد يكون أعراضاً لمشكلة متعلقة بالتصرف غير السوي. إذا كان هناك شخص تعرفه لا يقول كلمة نعم أبداً، فهو بحاجة إلى استشارة طبيب نفسي.

إن المفتاح لاتخاذ القرار الناجح هو أن تتخذ أفضل القرارات الممكنة، وأن تحصل على قدر كاف من المعلومات (نموذج قوة كلمة لا)، آخذا بعين الاعتبار العواقب التي قد تنجم (نموذج قوة عواقب كلمة لا)، وأن تتحدث مع الأصدقاء الذين تثق بهم ومع أفراد العائلة والناصحين الأمناء. وبما أن الحياة هي خليط من أمور كثيرة، سيكون إيجاد التوازن تحدياً كبيراً. إن التوازن الصحيح بين قول نعم أو لا هو أمر لا يستطيع أحد أن يحدده إلا أنت.

obeikandl.com

تمرين قوة: تجارب العواقب التي مررت بها

1. ما العواقب التي أوحت إليك أن تقول نعم؟
2. ما العواقب التي حفزتك على قول لا؟
3. ماذا تشعر عندما تقول لا؟
4. ما الذي ستشعر به عندما تتعامل مع عواقب قول كلمة لا؟ ماذا ستفعل؟ (اكتب أو ارسم كيف يبدو لك هذا الشعور.)
5. ما الذي ستشعر به عندما تتعامل مع عواقب قول كلمة نعم؟ ماذا ستفعل؟ (اكتب أو ارسم كيف يبدو لك هذا الشعور).
6. ماذا ستشعر عندما تتعامل مع عواقب قول كلمة ربما؟ ماذا ستفعل؟ (اكتب أو ارسم كيف يبدو لك هذا الشعور.)
7. ارسم صورة تمثل شعورك عندما تتعامل مع عواقب قول كلمة لا مع شخص مهم بالنسبة إليك.
8. ارسم صورة تمثل شعورك عندما تتعامل مع عواقب قول كلمة نعم لطلب شخص تعمل معه.

قوة عواقب كلمة لا الفعلية:

عندما أردنا أن نسمع عن قصص تتعلق بالاستنتاجات الأخلاقية والأدبية لعدم قول كلمة لا في الوقت المناسب، قص لنا داريل -الزوج والأب والجد الذي يقطن في الساحل الجنوبي- هذه القصة. إن قصة داريل تظهر لنا اعتبار عواقب اتخاذ القرار وما نعول عليه من العوامل الأخلاقية المهمة في استثمار الوقت والأشخاص.

تنشأ المعضلات عندما يوافق أحدنا على أمور كان يجب عليه رفضها. إن شخصيتي تدفعني إلى قول نعم، وذلك إذا كان في استطاعتي مساعدة أحدهم. لقد نشأت على كوني جزءاً من الحل وليس جزءاً من المشكلة، وأينما حللت كنت ذا صحة جيدة ولدي سلوكيات عمل جيدة أيضاً. لذا، فأنا عادة أساعد! ولكنني لم أكن الوحيد الذي كان يدفع الثمن عندما كنت أوافق دائماً. نعم أستطيع أن أعيش في ساعات نوم أقل وأن أضاعف جهودي وأزيد من سرعتي وأن أفوت لعبة كرة قدم إلخ، ولكن لم تكن هذه الطريقة الوحيدة التي قوبلت بها جهود المساعدة.

ويتابع داريل فيقول:

بعض الأحيان من يدفع الثمن هو عائلتي وأصدقائي. هذه الليلة، أنا أتحدث إلى دفعة خريجي الجامعة. أنا أدفع بمجهودي (وهذا هو أيضاً ارتباط دون بدل أتعاب). طبعاً أنا أجني الرضى والتصفيق، ولكن زوجتي، في نهاية الأسبوع المضني، تجلس وحدها هذه الليلة وستخلد إلى النوم قبل أن أعود. لن أستطيع أن أرى أحفادي اليوم لأنه كان يجب علي أن أكون مستعداً لإلقاء الكلمة. وبعض الأحيان من يدفع الثمن هم الأشخاص الذين يحتاجون مساعدتي وذلك لأنني قبلت أن أنجز كثيراً. لعلهم لن يلاحظوا ولكن من يلاحظ هو أنا لأنني سأكون متعباً وغير مستعد كلياً. كان يجب علي أن أقول لا. لقد قلت نعم وظهرت بمظهر الرجل الرائع، ولكن كلنا ندفع لأنني قررت أن أقول نعم.

إن هذه القصة تظهر لنا أن العواقب أو(التجارب التي ندفع الثمن بسببها) والحاضرة مع كل قرار نتخذه كما هي حاضرة أيضاً مع جميع الاختيارات المتخذة في أي يوم كان.

تمرين قوة: أخذ العواقب بعين الاعتبار

1. بعد أن قرأت كل ما قرأت إلى الآن في أي وضع أو أوضاع تريد أن تقول لا؟

2. ما العواقب المحتملة لقول لا بما يتعلق بكل وضع من الأوضاع؟

3. كيف ستتعامل مع كل عاقبة.

4. هل ما زلت تريد أن تقول لا؟ هل ستقول لا؟

5. إذا قررت أن تقول نعم هو أفضل رد، كيف ستقلل من الضغوط على نفسك؟

6. ما القرارات التي اتخذتها وجعلتك أنت والآخرين تدفعون الثمن؟ ماذا حدث؟

7. من الآن وصاعداً وعندما تتخذ القرار ما الأمر الذي ستفعله ويكون مختلفاً عن الذي قبله؟

إستراتيجية أخلاقية لقول كلمة لا:

إن السيد -جون مدير في شركة ومختص في الحفاظ على الموارد- وقد أطلعنا على طريقته في اتخاذ القرار وقال: «أنا أشارك الآخرين الاضطراب الناجم عن الخوف المرافق لقول كلمة لا للناس، ولا سيما الناس الذين أعرفهم وأتعامل معهم بشكل منتظم». وفي الوقت نفسه، أوجد جون إستراتيجيه تعمل من أجل قول كلمة لا. إن إستراتيجيته مليئة بالنزاهة وتتماشى مع موضوع هذا الفصل المتعلق بسلوكيات قول كلمة لا. إستراتيجية جون:

obeikandl.com

1. أستمع إلى طلبهم كلياً ودون أن ألمح لهم إلى أي رد.

2. أقول لهم إنني أحتاج إلى تقويم جدول أعمالي.

3. بعد ذلك آخذ بعض الوقت لأرى إذا كان في استطاعتي قول نعم أو لا، وذلك في ضوء الالتزامات الأخرى والمواعيد إلخ...

4. باتباع هذه الطريقة أجد أنه من الأسهل بكثير الرد عليهم حتى ولو بعد ساعة أو في آخر النهار، دون أي ضغط قد يؤدي إلى تلبية الطلب.

5. ومن ثمّ فإذا كان باستطاعتي أن أقول نعم لطلبهم فأستطيع أن أقول لا أيضاً دون مشقة.

هل كونت لنفسك إستراتيجية لاتخاذ القرار لتعمل لأجلك؟ إن نموذج قوة لا وأخذ العواقب والنزاهة بعين الاعتبار، كلها تسهم في تكوين إستراتيجية حكيمة لاتخاذ القرار. وبما أن كلمة لا أصبحت تعني عدم الموافقة والرفض والإنكار والصد، فمن السهل أن نتلقى كلمة لا وكأنها وجهت لنا شخصياً. إن الأمريكيين قد قللوا من أهمية معنى كلمة لا. إن معلم الأخلاق دافيد غيل لمحَّ إلى أن هذه المسألة ترجع إلى: (ربما لأن الأطفال يعيشون في عصر متساهل نوعاً ما، فقد تعلموا أن كلمة لا التي يتفوه بها والداهما سوف لن تفرض عليهم، ولهذا السبب فعندما يكبرون لا ينظرون إلى كلمة لا على أنها بالضرورة ردٌّ حاسمٌ. وربما لان المجتمع أدمن على الموافقة فأصبح من الصعب عليهم قول لا).

وأما في مكان عملنا فنحن نريد أن نبقي على وظيفتنا وأن نبقى محبوبين وينظر إلينا على أننا نحب أن نساعد، لذا أصبح اتخاذ القرار

المتوازن والصحيح تحدياً كبيراً لنا. ويشمل التحدي أن مديرك وزملاءك وموظفيك لا يشاطرونك الرأي. وإن المتاعب التي قد تنجم عن قول لا في مكان العمل أن كلمة لا؛ تؤخذ على أنها تشير إلى رفض معاونة الفريق أو العمل للمسؤول. ويقول غيل (من ناحية أخرى، فإن المقدرة على قول لا، تدل على الشجاعة والحكمة المستقلتين وجعل الشخص عضواً مرغوب فيه أكثر). ومرة ثانية، فإن العواقب والآراء المتعلقة بأي قرار قد تكون إيجابية أو سلبية.

هناك استنتاجات أخلاقية وأدبية لقول كلمة لا في الوقت المناسب. هل تذكر قصة سوزان وجارتها إستر؟ إن شجاعة سوزان وقوتها الأخلاقية جعلتاها تقوم باتخاذ القرار لحماية الآخرين. ولو لم تنجح سوزان في قول لا لتصرف جارتها المعتل، لوقعت عواقب سلبية على العائلات والحي كله. إن الفشل في قول كلمة لا قد يسبب ضرراً ولاسيما عندما يجردك فشلك في قول لا من النزاهة، ويدع الآخرين ينظرون إليك على أنك لست موضع ثقة.

سياسة كلمة (لا):

إن سياسة عبارات لا تسمح لك أن تصنع القرار مرة واحدة، وعندما تضطر إلى صنع قرار مماثل فإنك ترجع إلى تلك (السياسة). وإن سياسة عبارات لا، تسمح لك أن تصنع القرار بسرعة ومن ثم الاستمرار في التعاطي مع القرارات الأكثر تعقيداً في مجرى أحداث اليوم.

إن المبادئ والقيم والأنظمة التي تضعها كمرشد للقرارات، تشكل سياسة كلمة (لا) المتعلقة بك. ودون فهم واضح لما هو مهم بالنسبة إليك، سيكون من السهل قول نعم لكل أمر. ودون التزام شخصي بالأمور التي ستقول

لها لا دون وجوب التفكير في الرد، سينتهي بك الأمر إلى أن تمضي الوقت تكراراً ومراراً على قرارات كان من المحتمل أن تصنع مرة واحدة وتكون بمثابة إرشادات لك. وعلى سبيل المثال، إذا كنت تؤمن أن إيذاء شخص ما بسبب قول كلمة لا هو خطأ، فعندها عندما تكون في وضع يتطلب منك أن تؤذي أحداً دون سبب، لن تفكر في الأمر وسيكون قرارك، لا.

والقرار الآخر لقول كلمة لا الذي تستطيع أن تتخذه مرة واحدة هو، (لا يسمح لك أن تدع أحداً يبيت في المنزل عندما لا نكون موجودين فيه). «أو لا يسمح لك أن تقود السيارة دون إذن». أو (يجب أن تكون في المنزل عند الساعة العاشرة ليلا وإلا ستعاقب). وأما بالنسبة إليك يجب أن تمتلك إرشاداً يدل على، (لن أعطي أكثر من عشرة بالمئة من وقتي للعمل التطوعي). وبالنسبة لطفل يعرض عليك بعض المبيعات في المنزل فربما سياسة كلمة (لا) ستكون كالآتي: (هل تسكن في الحي؟ أنا أشتري فقط من الأطفال الذين يسكنون هنا). إن العبارات الإرشادية المماثلة لتلك ستكون سياستك لعبارات كلمة (لا).

تمرين قوة: سياستك لقول لا

بناء على تمرين القوة الأول في هذا الفصل والمناقشات الآنفة الذكر، سجل السياسات العشر الأوائل لسياسة كلمة (لا) الخاصة بك. أدرج عبارات تقوم بحماية سلامتك وأولادك وعافيتك في عملك.

.1

.2

.3

.4

.5

.6

.7

.8

.9

.10

11. والآن عرف السياسات الثلاث الأوائل لسياسة كلمة (لا). لقد دون بعضهم العبارات الآتية:

(لن أشتري شيئاً إلا إذا كنت أملك النقود لشرائه)

(لا أريد أن يعمل أولادي وهم في المدرسة الإعدادية أو الثانوية لأنني أريدهم أن يركزوا على دراستهم).

(لن أستخدم ممتلكات الشركة لمكاسب شخصية).

شكل غير اعتيادي لكلمة لا:

لقد سمعت عن عدة بائعي سلع يتكلمون عن سر البيع، الذي يتضمن السماح للزبائن وحتى تخويلهم لأن يقولوا لا. وإن المبرر لتشجيع الزبون أن يقول لا، هو بناء الثقة والنزاهة والعلاقة. عندما يستطيع أحدهم أن يقول لا لنا ويستمر في التداخل معنا في عملية البيع، فنحن هنا نبني العلاقة. وبعض الأحيان فإن كلمة (لا) تلك هي أفضل رد لكل المشتركين في محادثة

obeikandl.com

البيع. إن رغبتك في قبول لا، تظهر احترامك لمقدرة الزبون على اتخاذ القرار. يجب أن تحمي نزاهتك عند إجراء عملية البيع. يجب أن تعرف ما الذي ستستطيع أن تقدمه للتغلب على الاعتراضات، وأن تعرف أيضاً، ما الإشارات وإجابات كلمة (لا) التي ستحملك على التراجع عن البيعة والانتظار لوقت أفضل أو زبون أفضل. اسأل نفسك هل ما تقوم بخدمته هنا، الجشع أم ما هو الأفضل للظرف أو الزبون؟

والطريقة الأخرى المهمة وغير الاعتيادية لقول لا، هي أن تقرر التوقف عن التظاهر بأنك شخص آخر مختلف عما أنت في الحقيقة وذلك لإرضاء الآخرين. وعندما تقول في داخل نفسك، (كفى، حان الوقت لأن أكون من أنا)، سيتغير تصرفك وأن الصدق مع نفسك هو شكل من أشكال قول نعم: (أنا مستعد لأن أكون من أنا).

تمرين قوة: الصدق مع نفسك

1. من الذي يطلب منك أن تكون مختلفاً عما أنت؟
2. كيف تقول نعم لتكون من أنت وأن تقول لا للشخص الذي سميته آنفاً؟
3. كيف ستقول نعم كي تكون من أنت عندما تحادث نفسك على أن تتصرف بأساليب تختلف عما أنت عليه في الحقيقة؟

إنشاء العلاقات:

قبل أن يأتي هذا الفصل على نهايته دعونا ندعو سيد كلمة لا والمماطل والمجيب بنعم إلى مناقشة الأخلاق والنزاهة. إن كلاً من الطرق الثلاثة لكيفية قول كلمة لا، تستخدم كلمات مختلفة لإيصال القرار. الكلمات

المحتملة لقول لا أو ربما أو نعم ستناقش في الفصول الثلاث الآتية. وهنا دعونا نكتشف كمية الاحترام والنزاهة المحتملة والمتضمنة في كل طريقة لقول لا.

إن الجزء الأكبر من الأخلاقية يمثل من قبل سيد كلمة لا لأنها جزء من تعريف كونه سيداً (لقول كلمة لا في الوقت المناسب). ومع ذلك، فإن سيد كلمة لا قد يعتمد بشكل كبير على قول لا فيبيت رده الوحيد، كلمة لا. وعندما يحدث هذا فإن أخلاقيات اتخاذ القرار واحترامه تبدأ تتوارى، وعند ذلك يحين الوقت للرجوع إلى نموذج قوة كلمة لا لتحسين عملية صنع القرار.

إن المماطلين يتجنبون اتخاذ القرار بشكل مستمر. إن تجنب اتخاذ القرار المستمر، تصرف غير أخلاقي؛ وذلك لأنه يدع الناس يعتقدون أنك قلت نعم بينما أنت لم تقل ذلك. والمماطلون أيضاً يصبحون غير أخلاقيين عندما لا يقومون بالرد على الشخص المنتظر، ولاسيما عندما تعتمد حياة أحدهم على ذلك الرد أو أن العمل قد يتعطل بسبب انتظار الرد. ومن جهة أخرى فإن المماطلين الذين يقومون بجمع المعلومات المؤدية إلى اتخاذ القرار يتصرفون بأخلاقية الالتزام بكلمتهم: (دعني أقوم ببعض البحث وسأرجع إليك لاحقا).

أما المجيب بنعم فهو يعيش حياته على أن كل شيء على ما يرام: (أنا أساعد) و(نيتي طيبة). وقد تكون هذه العبارات صادقة، ولكنَّ المجيبين بنعم يقدمون وعوداً غير صادقة وذلك لأن كثيراً من وعودهم لا تتحقق. إن الوعود غير الصادقة أمر غير أخلاقي.

نحن جميعاً نتخذ قرارات هزيلة من وقت إلى آخر. فبعض الأحيان نقع في فخ التفكير الأناني كالجشع، ونفشل في صنع أفضل قرار ممكن للأشخاص المعنيين. وبعض الأحيان نتخذ قرارات لا تتصف بكثير من النزاهة. إن الجوهر الأساس هنا، هو أن نصنع أفضل قرار نمطي ممكن (نعم أو لا) مقروناً بأفضل المعلومات (استخدام نموذج قوة كلمة لا). وحتى عندما نتخذ أفضل القرارات في أي وقت كان، فإن الأمور قد لا تحدث كما خطط لها أو كما تأملنا. وعندما يحدث هذا، يجب التعرف على الأخطاء التي ارتكبت، وماذا حدث بعد أن اتخذ القرار ومن كان متورطاً في أسباب تغيير الأمور، وما الذي يجب أن يفعل المرة القادمة. ابتعد عن تشتت التفكير وامض قدماً. لقد قمت بصنع القرار الأفضل والممكن، لذا استمر في صنع القرار الممكن والأفضل وامض قدماً في حياتك.

الاستنتاج:

إنه لمن الأسوأ أن نقول نعم عندما نعني لا، من أن نقول لا في البداية.

قول لا، يكون له مفعول عندما يكون مبنياً على القيم والعقائد والحدود وعبارات قول كلمة لا. إن الصدق مع النفس هو الأساس لقول نعم ولا للعديد من المطالب التي قد تطلب من الزوج أو الطفل أو زميل العمل أو الصديق أو المشرف.

إن الاستنتاج هنا ينص على أن الأخلاق جزء لا يتجزأ من نموذج قوة لا، لأن الأخلاق هي أيضاً جزء من مناقشة الحقوق والمسؤوليات. لذا يجب أن تعرف حقوقك وسياسة شركتك وعائلتك. كن حاسماً وتابع الأمور.

ملخص القوة

1. عواقب قوة كلمة لا: أمعن التفكير في الاحتمالات الإيجابية والسلبية والحيادية قبل أن تتخذ قراراً.
2. سياسة كلمة (لا): أكمل قائمة سياسة قول كلمة لا.
3. اسأل (هل ردي أخلاقي وصادق وعادل ومراع لمشاعر الآخرين والأفضل للجميع؟)

obeikandl.com