

الفصل الخامس

قول لا

تستطيع أن تقول لا

عرض نقاط القوة

1. تعلم أن تقول لا
2. بعض الكلمات لقول لا
3. اكتشف شخصياتك المتعددة الناطقة بلا
4. أكمل سياستك لقول كلمة لا

إن هذا الفصل يلقي الضوء على تعلم قول كلمة لا بصوت عال، وذلك بعد انتقاء أفضل الكلمات لقول كلمة لا. إن الرغبة الداخلية لقول كلمة لا، لا تسمع. قول لا بصوت عال هو نصف عملية قول كلمة لا. الكثير من الناس يعتقدون أنهم عندما يقولون كلمة لا، يقومون بصد شخص ما وفي الحقيقة قول كلمة لا، إنما يركز على قضية ما وعملية وتصرف وفعل ومسؤولية ومبدأ وليس موجهاً ضد أي شخص ما.

مطابقة كلمة (لا) الداخلية بكلمة (لا) الخارجية

إن عملية قول كلمة لا هي تجربة داخلية قبل أن تكون تجربة خارجية. فأنت في البداية تفكر في قول لا، وبعد ذلك تحدث نفسك وتتساءل إذا ما

كنت ستقول لا ولماذا، وتأمل أن تقول لا عندما تواجهك فرصة كي تقولها بصوت عال. إن الرغبة والنية لقول لا، تنمو في داخلك لدرجة كبيرة تجعلك تشعر بالارتياح عند قولها بصوت عال.

يقول بعض الأشخاص إن صوتهم الداخلي يقول لا بالطرق الآتية: (لا، لن أدعك تؤذي). لا، لن أتحمل هذا بعد اليوم. لا، يجب ألا يكون الوضع هكذا). إن التحدي الكبير هنا أنك حتى عندما تفكر وتقرر أن تقول لا، لا ينتهي بك الأمر بقول لا بصوت عال للآخرين ليتسنى لهم أن يسمعوك.

لماذا أنت تصنع (رغبة لقول لا) داخلية و(رغبة لقول لا بصوت عال) خارجية اللتين تتنافران لكثير من الأسباب. أنت تفكر في لا وتقول نعم عندما لا تريد أن تظهر بمظهر الشخص السيئ. تقول نعم بعد أن تفكر في لا عندما تريد أن تكون محبوباً من أحدهم. الأولاد يقولون نعم عندما يريدون أن يقولوا لا حتى يكون لهم أصدقاء. أنت تقول نعم عندما تكون متعباً وليس لديك الطاقة الكافية لقول لا. وهكذا تستمر الأوضاع التي تسبب التنافر.

وللمرة الثانية، إن القرار لقول كلمة لا هو تجربة خارجية وداخلية في آن واحد. وقول كلمة لا هو أيضاً رد عاطفي وعقلاني. وفي كثير من الأحيان يكون لديك الوقت الكافي لتأمل وتحاجج إذا ما كان قول كلمة لا هو أفضل رد. وفي الفرص النادرة المحمودة التي لا تجد فيها الوقت لتفكر في قول لا، تدفع ردة فعلك من قبل غرائذك وتدرك أن قول كلمة لا هو الرد الأكثر أماناً وصحة. إليك الحل، إذا كنت تشعر أن لا هي أفضل رد، فقل لا. قل لا عندما تشعر بخطر ما يحدق بك. استمع إلى نفسك وثق

بها. لا تقنع نفسك لأن تقول نعم. أن تكون لطيفاً دائماً ليس بالضرورة أمراً مستحسنًا. وإذا شعرت بأنك مهدد، عندها يجب عليك أن تقول (لا) بعجلة ودون تردد.

عندما تريد أن تقول لا وتشعر أنك لا تستطيع أن تقولها ولن تقولها، اسأل نفسك عن السبب. هل السبب هو الخوف من قول كلمة لا حتى لا تظهر بمظهر الشخص السيئ؟ أم أن السبب هو أنك ستشعر بالامتعاض تجاه قول لا؟ هل السبب أنك لست واثقاً من العواقب؟ أم أن السبب أن أحدهم يحاول أن يشعرك بالاستياء لأنك قلت لا. ركز على تكوين مطابقة بين ما تريد وما ستقول بصوت عال.

إليك اللافتات والقصص والرسائل الآتية عن قول كلمة لا:

(ممنوع وجود الباعة الجواله) وضعت هذه اللافتة أمام الباب الأمامي لأحد الجيران. ما مدى وضوح رؤيتك لما ستستمع إليه ولما لن تصغي إليه؟ إن لافته (ممنوع رمي القاذورات) التي كتبت عنها سابقاً تحمل الرسالة نفسها: (سأسمح بالدخول لمن أريد أن أستمع إليه وما هو صحي بالنسبة لي). إن جميع هذه اللافتات تدل على الأمر الذي قاله الشخص الذي نصب اللافتة وهو كلمة لا.

عندما كنت أعمل وأدرس في الجامعة، عملت في تقديم الطعام في دكان لبيع الأطعمة الخفيفة. وذات يوم وفي وقت تقديم طعام الغداء، كان هناك زبون يقف على الجانب الآخر من طاولة البيع وكان يمشي جيئةً وذهاباً، ويشتم تارة بصوت عال، وتارة بصوت منخفض مخبراً الجميع أنه كان مستاء. وكانت زميلتي التي كانت تقوم بخدمته قد ذهبت إلى ثلاجة المطبخ لتحضر له طلبه. وبينما كانت تبتعد عن طاولة البيع بدأ تصرفه الغاضب

يتوجه مباشرة إليها. وعندها بدأ الزبائن الآخرون يشعرون بعدم الارتياح وباشروا بالابتعاد عنه. كنت أراقب كل هذا وبالرغم من أنني كنت قد سمعت أن (الزبون دائماً على حق)، استنبطت أن (هذا ليس صحيحاً أبداً، وأنه يجب علي أن أفعل شيئاً). لذا، نظرت مباشرة إلى الزبون ومن خلف طاولة الطعام، قلت بحزم وبصوت عال وواضح: (سيدي، لقد ذهبت لتحضّر لك الطعام الذي طلبته. إنها تعمل لتلبي احتياجاتك وسترجع لتوّها بما تريد). ومع أنني لم أقل هذه الجملة بصوت عال (لا سيدي، إن تصرفك ليس مقبولاً)، فإن كلماتي التي قلتها بصوت عال أوصلت له الفكرة بأن تصرفه ليس مقبولاً، وجعلته يهدأ إلى أن أخذ طلبه وترك الدكان.

وبعد ذلك قالت لي الزبونة التي كانت تنتظر دورها وشاهدت تصرفه: «أشكرك على توجيه الكلام له، أنا لا أصدق كيف كان يتصرف ولم أعرف ماذا أقول». ودل هذا على كثير من الأمور على ما أعتقد. أولها أن الزبون ليس دائماً على حق، وأنه يجب على الزبائن أن لا يقولوا لا أو أن يتآزروا بعضهم مع بعضهم. وثانيهما، أنني كمقدمة خدمات أستطيع أن أضع مقاييس للذين أعمل معهم. وثالثهما أن الناس يلاحظون التصرف السيء والمزعج ويشعرون بالتهديد أو الخوف من أن يفعلوا أو يقولوا شيئاً، وبالنتيجة يفرحون ويشكرون ويهتفون لأي شخص آخر يحسن التصرف.

وأخيراً، تشير هذه القصة إلى أننا نستطيع أن نقول لا بوضوح وتهذيب وفعالية كي نحمي أنفسنا (أنا وزميلتي وراء طاولة البيع)، والآخريين (الزبائن الموجودون في المكان) ومستخدمنا (من شكوى الزبائن)، واسم الدكان (فقد كان ذلك الدكان ذا مستوى عال ومشهور بديكوره الجذاب ومأكولاته الطيبة وخدمته الممتازة).

تمرين قوة: قول لا، وتكوين المطابقة

1. متى فكرت في (لا، هذا ليس صحيحاً) وقلت لا كي تدافع عن تصرف أحسن؟
2. ماذا قلت؟
3. هل أبدى أحدهم التقدير؟ من؟
4. ماذا شعرت؟

الحوار النافع مع النفس:

إن الأنااس الذين يضعون الحدود بوضوح ويحمون أنفسهم يقومون بذلك؛ لأنهم قادرون على مطابقة الحوار مع النفس الداخلية مع كلمة لا الخارجية المحكية. إن الحوار النافع مع النفس يساعد على جعل كلمة (لا) الداخلية، إلى لا خارجية. استخدم أياً من العبارات الآتية جزءاً من الحوار النافع مع النفس والخاص بك.

لا، إنني أختار ألا أكون ضحية.

لا، لدي دائماً الاختيار.

لا، لا أحب ذلك.

لا، أنا لا أحب ذلك وإنني أفهم ذلك.

لا، لا أريد أن أستمع لأي نكتة مقززة أخرى.

لا، لن أقبل أن أستمري في العمل وأجني أقل مما أستحق.

لا، لن أدع هذا الشخص وهذا الوضع يرهقاني بعد الآن.

تمرين قوة: محادثة نفسك لقول لا

1. ما الكلمات التي تستعملها حالياً لكي تدرّب نفسك على قول لا؟
2. لماذا يجب عليك أن تقول لا بطريقة أكثر فعالية؟
3. ما كلماتك المفضلة لقول لا؟
4. ما الكلمات التي ستبدأ باستعمالها لقول لا؟
5. محادثة النفس، تأمل: هل يفهمك الناس الذين تتكلم معهم؟ أم يصيبهم الاضطراب (إذا أصيب الناس بالاضطراب عندما تعتقد أنك قلت لا، فهذا يعني أنك لم تستعمل كلمة لا في جملة مفيدة).

كيف ستقول كلمة لا:

إن قول كلمة لا هو شكل من أشكال الحماية وموقف حازم ضد الظلم وعمل من أعمال الحرية. إن سادة كلمة لا، يستخدمون كلمة لا ليعنوا لا ويفهمون عواقب قول كلمة لا، كما أنهم قد صمموا على أن قول كلمة لا هو أفضل قول أخلاقي من الممكن قوله.

تصور نفسك وأنت تقول لا. وإذا لم تقدر أن تتخيل نفسك تتفوه بكلمة لا، فإن مقدرتك لقول لا ستحدر إلى نقطة الصفر. فكر مرة ثانية لمن تود أن تقول لا. تخيل هذا الشخص والوضع الذي ستكون فيه وأنت معه. فكر في كل الأسئلة الآتية لتقرر كيف ستقول كلمة لا وتعنيها:

1. ما الأمر الذي يدفعك لقول لا؟
2. ما الذي تتأمله؟ ماذا تريد أن تقول؟

3. ما العواقب التي أنت مستعد لمواجهةها؟

4. كيف تبدو وضعية وقوفك أو جلوسك؟

5. كيف يبدو وجهك؟

6. ما نبرة الصوت التي تستخدمها؟

7. كيف ستتعامل مع ردة فعل الشخص الذي قلت له لا؟

8. فكر أين تحب أن تكون عندما تقول لا.

9. استمع إلى كيفية قولك لكلمة لا؟

والآن، قل لا بصوت عال. قل لا في الحال. إذا لم تجد نفسك تقول كلمة لا بصيغة ذات معنى وبصوت عال، إليك بعض الأسئلة لتساعدك على التدريب على قول كلمة لا بصوت عال ذي معنى. تذكر، إذا لم يكن باستطاعتك قول لا عندما لا يكون هناك أحد يسمعها، فكيف سيكون باستطاعتك قول كلمة لا بثقة عندما يكون هناك أحد ما يسمعها؟ أجب بأسرع وقت ممكن عن الأسئلة الآتية. أجب بصوت عال!

1. هل تريد أن تعمل مئة ساعة في الأسبوع؟

2. هل تريد أن تتقاضى مرتباً أقل مما تستحق؟

3. هل تريد أن يأخذ أحدهم أولادك بحيث لا تتمكن من رؤيتهم إلى

الأبد؟

4. هل تريد أن تأكل حتى تنفجر؟

5. هل تريد أن تتعرض إلى حادث سيارة قاتل؟

تمرين قوة: تعلم قول كلمة لا بصوت عال

تدرب أمام المرأة

1. أغلق عينيك ولا تنبس بأي كلمة بصوت عال، تدرب أن تقول لا بصمت وفي عقلك. قل لا لنفسك خمس مرات.
2. الآن، افتح عينيك وقل لا لنفسك خمس مرات.
3. أما الآن فأغلق عينيك وقل لا بصوت عال خمس مرات.
4. أخيراً، افتح عينيك وقل لا بصوت عال خمس مرات.
5. قل لا خمس مرات بنبرات مختلفة.
6. قل لا خمس مرات بتعبير وجه مختلف.

تستطيع أن تتدرب على قول لا وأنت تتنقل بوسيلة المواصلات، وعيناك مفتوحتان بالطبع. ادرس أيضاً قائمة طرق قول كلمة لا الطويلة والموجودة في ملحق سي، وذلك لاستخدام الكلمات المحتملة لقول لا. اختر الكلمات التي ترتاح إليها.

صياغة عبارات لا، التي تعني لا:

إذا كنت تعني كلمة لا، فهذا لا يعني بالضرورة أن الآخرين يسمعونك تقولها. اجعل كلمة لا الكلمة الأولى التي تقولها في ردك. وبعد ذلك شكل جملة تدعم قولك لكلمة لا. شكل جملة تبقي على كلمة لا، ولا تتحول إلى تردد. عندما تبني عبارة لا تحمل معنى لا، فأنت تريد أن تكون كل الإجابات (بنعم) إلى أسئلة نموذج قوة كلمة لا الآتية:

- الهدف: هل تظهر الكلمة في بداية الجملة؟
 - الخيارات: هل تعرف أنه ليس هناك خيارات ولا مصادر لمساعدتك على إنجاز الأمر؟
 - الوقت/ متى: هل تشير الجملة إلى معنى واضح بما يتعلق باستمرارية كلمة لا ؟
 - العواطف: هل تعرف ما هو شعورك بالنسبة إلى ما ستقوله؟
 - الحقوق: هل نظرت بعين الاعتبار إلى حقوقك ومسؤولياتك والمصادر المحتملة والعواقب المحيطة بكلمة لا ؟
- إذا لم تستطع أن تقول لا للأسئلة الخمس جميعها فقد وضعت نفسك في موضع المماطل، ذلك الموضع الذي يجعل الآخرين يظنون أنك لا تتخذ القرار أو أنك تقول نعم.
- إليك المزيد من الأسئلة لتتصورها وتعتبر منها حتى تستطيع أن تحضر عقلك وقلبك وجسدك لقول لا عندما تريد. إن سادة كلمة لا، يعرفون كيف يقومون بهذا الأمر سابقاً.
1. ماذا تريد أن يحدث عندما تقول لا؟ تخيل الوضع.
 2. ماذا حدث بعد أن قلت لا؟ تصور هذا أيضاً.
 3. كيف ستسترخي وتتمتع عندما تقول لا (دون أن تسبب الألم لأحدهم)؟
- كن إيجابياً بما يتعلق بمقدرتك على قول لا. سلط الضوء على ما تستطيع القيام به وقل لا للبقية.

هناك وقت للا ووقت لنعم. عندما تقرر أن كلمة لا هي الرد الآمن و الأصح والأفضل والأكثر أخلاقية، فقل لا. تفوه بالرد الصحيح بصوت عال وذلك من أجل صالحك وصالح الوضع.

تمرين قوة: تدرب على قول لا مرة ثانية

إن الطريقة الثانية للتدرب على قول كلمة لا بصوت عال هي أن تبدأ بقول لا للناس الذين لا تعرفهم. فإنه من الأسهل قول كلمة للناس الذين لا تعرفهم. حسناً، المرة القادمة التي ستكون فيها في تلك الأوضاع، تدرب على قول لا:

1. كلب صديقك الذي يقفز باتجاهك عندما تدخل من الباب الأمامي. (على سبيل المثال، معظم الناس يدفعون بالكلب بعيداً وهم يقولون لا، لا بينما يداعبون الكلب. سيد كلمة لا يقول، لا، [لا تقفز]).
2. البائع الجوال الذي يحاول أن يبيعه شيئاً ما على باب بيتك.
3. عاملة الهاتف التي تطلب منك أن تبقى على الخط.
4. موظف الإحصاء الذي يعمل في المراكز التجارية ويسألك إذا كان عندك بعض الوقت.
5. موظف المخزن الذي يطلب منك إعطاءه رقم هاتفك ليعطيه إلى قسم التسويق.
6. النادل الذي يسألك إذا كنت تريد بطاطس مقيلة مع وجبتك.
7. النادلة التي تسألك إذا كنت تريد الحلوى.

8. موظف شركة تأجير السيارات الذي يعرض عليك سيارة أكبر مقابل عشرة دولارات إضافية في اليوم.
9. الرد على جوالك وأنت تكلم أحدهم وجهاً لوجه.

كلمات من تقويم الذات بقوة كلمة لا

تستطيع أن تركز على الكلمات التي تختار أن تستعملها من تقويم الذات بقوة كلمة لا، عندما تقول لا. سيد كلمة لا يقول عادة لا في الأساليب الآتية. وتدل الأرقام على مصدر عبارات سؤال تقويم الذات. عبارات قول لا واضحة، ولكن من الممكن أن نجعلها أكثر وضوحاً.

1. (لا) هذه جملة تامة وتعني لا.
6. (غير ممكن أبداً) إن الانفعال مرتبط بهذه الكلمات. ليس هناك مجال للتفاوض.
7. (لا، شكراً). أسلوب واضح ومهذب لقول لا.
10. (أي شكل من أشكال كلمة لا)، لا تفهم؟) إن هذا السؤال ينبثق من حالة الإحباط، وقد يسبب التشويش لبعض المستمعين.
- إن الطريقة الأوضح لتعني ما تقول هو قول كلمة: لا.
13. (إن جدول أعمالى لا يسمح لي أبداً أن أتعهد بالقيام بهذا؟) إن الجزء المتضمن لكلمة لا هنا هو (أبداً أن أتعهد بالقيام). ضع كلمة لا في البداية لتوضح أن ما تقوله هو لا. الخيارات الأوضح هي: (لا، جدول أعمالى لا يسمح لي أبداً أن أتعهد بالقيام بهذا)، أو (لا، جدول أعمالى لا يسمح لي).

16. (لن أفعل هذا أبداً). مرة ثانية، ضع لا في البداية لتوضح أنك تقول لا. الخيار الأوضح هو: (لا، لن أفعل هذا).
19. (توقف، لا تفعل هذا). هذه العبارة هي شكل مباشر من الحماية، وهي واضحة كما هي.

كما أشير في السؤال رقم 13، ضع لا في بداية ردك. كلما وضعت كلمة لا أقرب إلى نهاية الرد، كلما كانت الفرصة أكبر لفقدان كلمة (لا). وإذا فقدت كلمة (لا) فقد يتحول ردك إلى ربما أو حتى إلى نعم.

لا . لا . لا ! الكلمات التي نستخدمها

إذا استعملت العبارات الآتية فمن المفروض أن تتابع التمسك بكلمتك، وإلا، سوف تنفي كلمة لا مرة بعد مرة وتتحوّل مباشرة إلى المماطل. اقرأ قائمة كلمة (لا) والمعاني المقرونة بها. علم الكلمات التي ستستعملها عندما تقرر قول لا بصوت عال لأحدهم.

- (لا) ليس هناك أي أعذار أو توضيحات، أنا أعني لا.
- (لا!) بكل حماس، أنت تقول لي لا.
- (لا!!!) عالياً، أنت تقول لي لا.
- (لا، شكراً). أنت تحترمني وتحترم طلبي وتقول لي لا.
- (لا، على الإطلاق). أنت تقول لي إن طلبي لن يتحقق أبداً.
- (لا، لن أستطيع أن أضع هذا في جدول أعمالي). أنت تقول لي أنك لا تستطيع أن تلبية طلبي).
- (لا!). هذه تقال للعادة للأطفال. أنت تقول لا.
- (لا) (صراخاً). هذه لا الحماية.

- (لا) (بحزم). هذه كلمة (لا) ليس فيها مجال للتفاوض.
 (لا) (بثقة). هذه لا مهذبة وثابتة وغير قابلة للتفاوض.
 (لا) (وكأنك تعنيها من أعماق قلبك). هذه كلمة (لا) تقول إنك مهتم بما أطلب وأنت تقول لا.
 (هذا مستحيل). أنت تقول لي إن طلبتي لن يكرم.
 (لا، مطلقاً). أنت تقول لي إنه ليس هناك أي خيارات وأن طلبتي لن يتحقق.
 (مرفوض). أنت في الخدمة العسكرية أو خدمت فيها من قبل وتقول لي لا.

أساليب قول لا الآتية تقال لحماية نفسك أو الآخرين.

- لا. ابتعد عني.
 لا. لا تلمسني.
 لا. لا تقترب مني.
 لا، لا تدع كلبك يقترب مني.
 لا، لا تدع قطتك تقترب مني.
 لا. انظر فقط.
 لا. لا تدخل، الجو حار.
 لا. قف بعيداً.
 لا. اذهب فوراً.

إن اللافات التي اعتدنا على رؤيتها التي تحمل كلمة لا، تذكرنا إن قول لا هو جزء مهم ونافع من حياتنا وجزء من العيش وسط جالية آمنة وسهلة

الانقياد. وإن هذه اللافتات ترى عادة في أماكن متعددة: في أماكن العمل ومواقع الجاليات والممتلكات الخاصة والعامة. أي من هذه اللافتات قد رأيت أخيراً. أي من هذه اللافتات منصوبة في حيك. أي منها موجود في مكان عملك؟ أي منها موجود في المسابح والمدارس؟

ممنوع وجود الباعة الجواله

ممنوع التدخين

لن نخدم من لا يرتدي قميصاً أو حذاء

ممنوع الجري

ممنوع السباحة

ممنوع الغطس

ممنوع صيد الأسماك

ممنوع التجاوز

ممنوع الصيد

ممنوع رمي القاذورات

ممنوع حمل الأسلحة

ممنوع دخول الدراجات

ممنوع دخول المركبات

الأوضاع العائلية والاجتماعية:

إن الكلمات التي ننتقيها لقول لا في أماكن العمل ليست دائماً الكلمات نفسها التي نستعملها في المنزل. والعكس صحيح. فالكلمات التي تصلح في المنزل لا تصلح دائماً في أماكن العمل. إن العبارات الآتية قد تصلح للاستخدام في المنزل أو مع أصدقائك:

- لا، هذا ليس في صالحك.
- لا، هذا ليس في صالحنا.
- لا، لا أود أن أذهب لمشاهدة فيلم.
- لا، لا يستطيع أن يذهب إلى حفلة راقصة.
- لا، لن تستطيع أن تمكث خارج المنزل بعد الساعة العاشرة.
- لا، إنني متعب.
- لا، لست على أفضل حال.
- لا، لسنا بحاجة إلى هذا.
- لا، لن يكون لدينا المال لهذا.
- لا، لن أشتري لك هذا.
- لا، أرجعه إلى مكانه.
- لا، لا تلمس.
- كفى. لقد قلت لا.
- لا، لا (كما تقال للطفل)
- لا، (بتمرد، كما تقال من قبل طفل في الثانية من عمره)
- لا، (بتمرد، كما تقال من قبل شخص في الثالثة عشرة من عمره)
- لا، (كما تقال من طفل على وشك البلوغ)
- لا، إنني لا أشرب الكحول.
- لا، إنني لا أتعاطى المخدرات.
- لا، إنني لا أدخن.
- لا، إنني لا أمارس الجنس.
- لا، تعني لا.

كيف يقول الناس كلمة لا: شخصيتك التي تقول لا

أنت تقول لا بناء على شخصيتك وخبرات حياتك وفهمك للوضع والعواقب. إن نموذج قوة كلمة لا يساعدك على تعريف الوضع. وإذا ما أخذت الأمور السلبية والإيجابية والعواقب في الحسبان، قد ترشدك كل هذه الأمور إلى وجهة مختلفة. وبالطبع فإن خبرات حياتك توجد دائماً وتؤثر على كيفية تجاوبك مع الناس والأوضاع.

وتؤثر العواطف الشخصية على الطريقة التي تقول فيها لا. عندما تكون لطيفاً وتقول لا، تعطي انطباعاتاً مختلفاً عن الطريقة التي تقول فيها لا وأنت غاضب. وعندما تشعر بالأمان وأنت تقول لا فأنت أيضاً تعطي انطباعاتاً مختلفاً عن الطريقة التي ستقول فيها لا وأنت تشعر بالخطر. لذا فعندما تكون منفصلاً عاطفياً تختلف إجابتك. وعندما أكون أنا في الأوضاع نفسها ستكون إجاباتي مختلفة عن بعضها بعضاً؛ لأن خبراتنا وشخصياتنا مختلفة.

إن العواطف تؤثر على نبرة الصوت ولغة الجسد التي تؤثر هي الأخرى في كيفية سماع الآخرين لك عندما تقول لا. إن الحضور يتضمن الموقف ونبرة الصوت ولغة الجسد وتحديق العين في العين والتصرف التي تتبعه عندما تتواصل مع الآخرين. إن كل شخصية لقول لا تتعلق بحضور قول لا.

إليك كيف تستدرك شخصيات قول كلمة لا. إن شخصية قول كلمة لا مدونة في رأس القائمة، وتتبع بوصف مختصر ومثال على كيفية قول كلمة لا من تلك الشخصية. ولكل شخصية قول كلمة لا، هناك حضور قول كلمة لا أيضاً مدونة في الفقرة.

- مباشر. أنت لا تضيف الكلمات أو تختلق الأعذار لقول لا. ليس هناك مجال للتفاوض: (لا). حضور قول كلمة لا هو: الشخص الذي يقول (لا) مباشرة، وينظر إليه على أنه حازم وواثق من نفسه، ويتكلم بصوت عال مسموع، ويدخل في الموضوع مباشرة. إن حضور قول كلمة لا، يتضمن أيضاً نبرة صوت وافية ونظرة في العين مباشرة.
- غير مباشر. أنت تعني لا، ولكن كلماتك تحولك إلى المماطل: (لا أعتقد أنني سأتمكن). أو أسوأ من ذلك، قد تقول نعم ولا تتابع العمل لأنك من البداية لم ترد ذلك. حضور قول كلمة لا هو الشخص الذي يقول (لا) بطريقة غير مباشرة، وينظر إليه على أنه هادئ ويشعر بعدم الارتياح ويتكلم بصوت غير مسموع ويمد بمعلومات إضافية. إن حضور قول كلمة لا، غير المباشر يعطي انطباع المماطلة للآخرين بسبب الصوت المنخفض، ونبرة الصوت غير الحاسمة وتجاهل الطلبات المتكرر.
- المهذب. تستطيع أن تستعمل كلمات مهذبة ولطيفة وحاسمة لقول كلمة لا. أنت تعدّ محترماً ومبالياً للطالب والطلب: (لا، شكراً). حضور قول كلمة لا هو الشخص الذي يقول (لا) بلطف وينظر إليه على أنه عطوف ومحترم ومبال وواثق من نفسه وذو صوت مسموع. إن حضور قول كلمة لا اللطيف يستخدم نبرة صوت دافئة.
- تفصيلي. أنت تعرف لم قلت لا، لذا فأنت تطلع الآخرين على التفاصيل: (لا. أنا لا أستطيع أن ألتزم بمشروع آخر؛ لأن المشروعات التي أخذتها على عاتقي لن تنفذ في الوقت المحدد). حضور قول

كلمة لا هو الشخص الذي يقول (لا) بكل التفاصيل وينظر إليه على أنه حيادي وعقلاني وقادر على دعم قراراته بكل التفاصيل وصوته مسموع إلى حد ما. إن حضور قول كلمة لا ذي التفاصيل، يستخدم نبرات صوت وطاقات متزنة عندما يتكلم.

• الواثق. تشعر بالراحة عندما تقول لا وتقولها بطريقة لا تجرح شعور الآخرين أو تهينهم: (أشكرك لأنك فكرت في. لا، إنني لست متحمسا لهذا الهدف، لذا لن أشارك). حضور قول كلمة لا، هو الشخص الذي يقول (لا) وهو شخصية ملهمة ينظر إليه على أنه شخص مبالٍ ومسترخٍ وواثق من نفسه، ويشعر بالارتياح وذو صوت مسموع. إن حضور قول كلمة لا الواثق يستخدم نبرات صوت هادئة مليئة بالثقة.

• الجشع. يستخدم كلمة لا كشكل من أشكال التحكم في الآخرين. عندما يسمعه الآخرون يقول لا يشعرون بالامتعاض وجرح الشعور. (لا. ماذا كنت تعتقد؟ أنت تعرف أن مثل هذه الأمور لا تتم بهذه الطريقة. لا، لن أساعدك كي تعيد إنجازها مرة ثانية). حضور قول كلمة لا هو الشخص الذي يقول (لا) بجشع وينظر إليه على أنه شخص بغيض وذو صوت عالٍ ومتحكم ومشئت وأنااني. إن حضور قول كلمة لا الجشع يستخدم نبرات صوت متعددة، وبعض الأحيان نبرات صوت حادة وعالية.

لنرجع إلى المهارات الثلاث وطرق قول كلمة لا: سيد كلمة لا والمماطل والمجيب بنعم. بينما تقوم بتوسيع أفقك لفهم الطرق والكلمات وأدوات

القرار، سيصبح من السهل عليك أن تتذكر اللغة المقدمة في هذا الكتاب وأن تطبقها بارتياح. إن شخصيات قول كلمة لا مرتبطة بتصنيفات تقويم الذات الثلاث، إليك الشرح:

- ينظر إلى شخصيات قول كلمة لا المباشرة واللطيفة والتفصيلية والواثقة على أنها سادة كلمة لا المناسبة.
- ينظر إلى شخصية قول كلمة لا الجشعة على أنها سيد كلمة لا المهينة.
- ينظر إلى شخصية قول كلمة لا غير المباشرة على أنها المماطل أو المجيب بنعم.

شخصيات سيد كلمة لا:

إليك قصص ستة أشخاص يوصفون بأنهم سادة كلمة لا، تعرض شخصياتهم التي تقول لا في الحياة العملية. عندما تقرأ كل قصة، تبين إذا كان باستطاعتك التعرف على شخصية كل منهم على حدة أو كمجموعات.

آن

آن سيدة متقاعدة عملت بوصفها مختصة في مجال أحوال المتقاعدين والاتصالات، وحكت لنا تلك القصة التي تدل على تعلم حماية وقتها وقول كلمة لا.

كنت أعتقد أنني سيدة من الطراز الأول، وأنني أستطيع أن أنجز كثيراً من الأعمال، إلى أن أصبت بمرض سرطان الثدي. أخيراً أصبح لدي سبب وجيه لقول لا. وقد أدركت آنذاك، أنني كنت أمتلك تلك المقدره من قبل

ولكنني لم أستخدمها. لقد قال لنا مديرنا ذات مرة إنه عندما كان يضطر إلى قول لا في الظروف الصعبة، كان الأشخاص الذين من حوله ينظرون إليه متوقعين أن يغير رأيه. وكانت إجابته عادة، (أي جزء من كلمة لا، لا تفهمون؟) وأصبحت هذه الجملة للموظفين بمثابة نكتة تبعث في أنفسهم الارتياح. وعندما كان أحدنا يقول لا، كنا ننظر بعضنا إلى بعضهم ونكرر، (أي جزء من كلمة لا، لا تفهمون؟)

وتختم آن وهي سيدة كلمة لا وأيضاً سيدة المباشرة والصراحة قائلة: (بعض الأحيان ليس من الضروري أن نمتلك سبباً لقول لا. إن القدرة على قول لا هي حق من حقوقنا وامتيازاتنا. لا يوجد داع لاختلاق الأعذار. عندما نقرر أن نقول لا، يجب أن نقولها ونلتزم بها.)

غريغ

سنواجه بقليل من التحديات عندما نصمم على قول لا، وعندما نكون واضحين بما يتعلق بالأسباب التي قلنا من أجلها كلمة لا، وعندما نعرف سياسة عبارات قول لا بوضوح. إليكم قصة تعبر عن الأسباب الواضحة وتتضمن عبارات سياسة قول لا. يحكي لنا معالي السيد غريغ كيبي - عضو مجلس شيوخ سابق ورقيب في الجيش - هذه القصة:

انتهت عضوية عضو مجلس شيوخ معروف من مجلس الشيوخ، وبما أنه كان عضواً في مجلس الشيوخ كانت له لوحة سيارة خاصة (توضع عادة في النافذة الأمامية) تؤهل أعضاء الكونغرس أن يوقفوا سياراتهم في مواقف محجوزة لهم في مطارات واشنطن). وكانت الأنظمة تنص على أن من يمتلك الحق للحصول على تلك اللوحات هم فقط الأعضاء الحاليون

في مجلس الشيوخ. أتى إلي أحدهم وطلب مني أن أمدد صلاحية هذه اللوحة لعضو مجلس الشيوخ المعروف، الذي كان قد تقاعد أخيراً فقلت: «إن الأنظمة لا تسمح بهذا وأنا من فرض هذه الأنظمة. لا». فقال لي عضو مجلس الشيوخ: (إن جميع من شغل المناصب قبلك لديهم تلك اللوحات). فقلت: (هذا ليس همي، همي الأكبر هو تطبيق الأنظمة. لن يكون هناك لوحة). إن شخصية السيد كيسي هنا هي الشخصية المباشرة.

كوني

كتبت كوني المحررة لمجلة في ولاية فلوريدا القصة الآتية: «إن شريكي وزوجته كانا يقولان لأولادهما عندما كانوا صغاراً وأرادوا شيئاً كانوا يودون منعهم عنه، (نحن نحبكم كثيراً ولكننا لا نستطيع أن ندعكم تفعلون هذا). وقال لي شريكي إن هذا الأسلوب كان ينفذ كل مرة. (ربما فقط للوالدين)» لقد كان لشريك كوني طريقة لطيفة ومباشرة لشخصية قول كلمة لا.

وتكلمت كوني عن وضع ثان يتعلق بمكالمة استجداء هاتفية مزعجة. (عندما تتصل بي جمعية خيرية لا أريد أن أتبرع لها أقول: (أنا أحترم أهدافكم النبيلة ولكنني الآن أضع الأطفال والجوع ومرض المناعة المكتسبة والحريات المدنية على رأس القائمة وإن جمعيتكم ليست على قائمتي). إن شخصية كوني لقول كلمة لا المفضلة تبدو لطيفة وتفصيلية.

والآن طبق نموذج قوة كلمة لا على عبارات كوني لقول لا عند تلقي مكالمات الاستجداء. إن هدفها من وراء قول لا كان يجعلها تبدو لطيفة ولكن حازمة في الوقت نفسه تجاه التبرع لقضية الجمعية. إن الخيارات التي أدرجتها كوني، وهي القضايا التي ستدعمها مثل: الأطفال والجوع

ومرض المناعة المكتسبة والحريات المدنية أما الوقت لخيارات قائمة كوني فقد كان غير محدد (لتلك المدة). وبالنسبة للروابط العاطفية فقد كانت مؤلفة من جزئين اثنين. عبرت كوني في الجزء الأول على أنها (تحترم القضية المطروحة وتنتظر إليها على أنها حسنة). وأما في الجزء الثاني فقد أظهرت كوني أنها متعلقة بقضاياها الأربع وهي تضعها في (رأس قائمتها). وبما يتعلق بالحقوق والمسؤوليات التي هي جزء من نموذج قوة كلمة لا، فهما ينمان عن الحقيقة أن كوني كانت واضحة فيما يتعلق بـ القضايا التي تدعمها التي ستعود بالفائدة على الجالية والعالم كما أنها استطاعت أن تسمي هذا القضايا دون تردد. وبتعبير آخر، لقد أدرجت كوني تعليمات لمن له الحق أن يطلب ويتوقع منها أن تعطيه مالا لقضاياها.

ليندا

شاركتنا ليندا مديرة اتصالات تعمل في مجال صناعة الورق هذه القصة المتعلقة بلا، أبدأ:

إنني أستخدم قول كلمة لا كما أستخدم نمطاً في ورشات العمل الخاصة بمهارات الكتابة في العمل التي كنت أقوم بتنسيقها. كنت أسميها (كيف تقول لا دون أن تلوي السكين). وكنت أستخدم هذه القصة كمثل حي وقد رواها لي صديق منذ سنوات عدة. قال لي أنه عندما كان في السنة الأولى من الجامعة بعيداً عن منزل عائلته أول مرة، وكان يشعر بغربة شديدة كان ينتظر بفارغ الصبر كل رسالة تصله من أفراد عائلته، وحتى من أخته الصغيرة التي كانت تصغره بسبع سنوات. وذات يوم وبينما كان يشعر بإحباط شديد، فرح جداً عندما رأى رسالة من أخته في صندوق البريد.

احتوت الرسالة على الجملة الآتية: (عزيزي جاك لقد توفيت في السيد هابي توز). لقد كان السيد هابي توز قط العائلة المحب.

لذا عندما تنقل خبراً سيئاً أو عندما تقول لا، لا تستخدم أسلوب هذه الجملة: (السيد توز قد توفيت؛ لأن هذا قاس جداً. ما أفعله عادة أنني أبدأ بشرح الوضع بعبارة قصيرة تلخص الوضع الحالي (وذلك في العمل أو الحياة أو أينما كان) وأبدأ الجملة، (كما تعلم....) وبعد ذلك أضيف بعض المعلومات التي تمهد للعناصر المعقدة التي تسرع من قول لا.

إن شخصية ليندا لقول لا في هذه القصة هي خليط من التفاصيل واللفظ.

مارغريت

عملت مارغريت مديرة إدارية وهي تملك عملها الخاص وتعمل بوصفها مستشارة تطوير الأعمال:

في العمل من الممكن أن أقول: (لا أستطيع أن أوافق على علاوة هذه السنة حتى ولو قمت بإنجاز كل أهدافك. لا يوجد لدينا المال لكي أزيد مرتب أي كان هذه السنة. لقد سررت جداً بالطريقة التي أدت بها العقد أثناء السنة، ويظهر ذلك في تقرير أداء عملي السنوي. أنت جزء مهم من فريق عملنا وأمل أن تختار البقاء معنا).

في هذا المثال، تستخدم مارغريت شخصية قول لا المباشرة والواثقة. وتتابع مارغريت فتقول: (إن نجاحي في قول لا يختلف من شخص إلى آخر. لدي صديق يمتلك قدرة كبيرة على الدفع التلقائي، ويميل إلى تجاهل كلمة لا

اللطفية ويمضي في تحدي اعتراضاتي. لذا أبدأ بالإيجاز وأقول: (توقف فوراً قبل أن تفسد الزيارة). إن ردها مباشر ولكنه شبه جشع بسبب انزعاجها من الوضع، ولأنها تريد أن تسترد السيطرة والتوازن أثناء الزيارة.

برنارد

شاركنا برنارد -المدير الإداري وعضو مجلس أمناء سابق- في هذه القصة:

لقد قلت لا لمجلس الأمناء عن استمراري في العمل بوصفي مديراً وعضو مجلس أمناء بعد الأول من شهر نوفمبر. فلقد شغلت ذلك المنصب لسبع سنوات وحان الوقت لقول (كفي). لقد قررت أن أنظر بقسوة إلى هذا الأمر ورأيت أنني قد أصبحت عضواً غير فعال لا يقدم ولا يؤخر، لذا قررت أن أقول نعم لمشروعاتي وأعمالي الأساسية. صدقوني، لم يكن من السهل علي قول كلمة (لا) تلك أو سماعها.

شخصية برنارد لقول لا هي مفصلة ومباشرة في آن واحد. لقد شرح لنا لماذا قال لا، ووضع وقتاً محدداً لصلاحية مفعول قول لا.

تمرين قوة: شخصيات قول كلمة لا الخاصة بك

أي من شخصيات قول كلمة لا تميل إلى استخدامها؟ هل هي فعالة بالنسبة إليك؟ إن شخصيات قول كلمة لا من الممكن أن تستخدم لقول ما تعني، ولحماية علاقاتك مع الأشخاص الذين تقول لهم لا.

1. ما هي شخصية قول كلمة لا الخاصة بك؟

2. ما هي شخصية قول كلمة لا الخاصة بمديرك؟

3. كيف ستستخدم نموذج قوة كلمة لا لتحسين فعالية مناقشاتك وإيجاد حلول للمشكلات؟

4. ما هي شخصية قول كلمة لا الخاصة بزوجك؟

5. كيف تستطيع جعل تسيير الحديث أفضل في البيت؟

6. ما هي شخصية قول كلمة لا الخاصة بأقرب صديق لك؟

7. كيف تستطيعان معاً أن تساندا بعضكما بعضاً في أثناء مدة تقدمكما إلى أن تصبحا سيديا كلمة لا؟

تمرين قوة: حضور كلمة لا الخاص بك

إن الحضور الجسدي لقول كلمة لا له تأثير على نظرة الناس إليك بجدية أم بازدراء. إن كيفية وقوفك وجلسك وطريقة كلامك والإيماء بيديك عندما تقول لا تؤثر جميعها على الناس.

1. كيف يكون مظهرك الخارجي عندما تقول لا؟

2. ماذا تستطيع أن تقوم به جسدياً لتوصل إلى الناس أنك تقول كلمة لا وتعني ما تقول؟

3. ما نبرة الصوت التي ستستخدمها لتكون جدياً في قول كلمة لا وليس مهدداً.

4. ما نبرة الصوت التي ستستخدمها لتكون جدياً ومهدداً بالنسبة لقول كلمة لا في تلك الأوضاع؟

لا من أجل سلامتك وسلامة طفل ما:

لا للاجتماعات

لا للمشروعات

لا للتطوع

لا لنمو العمل غير المضبوط

لا للدعوات

5. ما حضور كلمة لا النمطي الخاص بك؟

الإحساس بشخصية قول كلمة لا:

أين تكتشف ما هي الشخصية من شخصيات قول كلمة لا التي قمت باستخدامها؟ إن هذا الأمر يجب أن ينظر إليه باهتمام لأن كل شخصية لقول كلمة لا مختلفة عن الأخرى.

وفيما نأتي ندرج كيف ينظر الآخرون إلى كل شخصية من شخصيات قول كلمة لا، ألا وهي الإيجابية والسلبية والحيادية.

• مباشرة

الإحساس الإيجابي: (أنت حازم)

الإحساس السلبي: (أنت فظ). أو (لست متأكداً أنك استمعت إلى ما قلت قبل أن تتخذ القرار).

الإحساس الحيادي: (أنت واضح، وأنا واضح).

• غير مباشرة

الإحساس الإيجابي: (أنت لطيف)

الإحساس السلبي: (لم تعطني رداً، ولا أعتقد أنك ستعطيني أي إجابة). أو (لماذا تخلق الأعداء دائماً؟)
الإحساس الحيادي: (أن أرى الأمور كما تراها أنت).

• لطيفة

الإحساس الإيجابي: (أنت لطيف وطيب ومبال).
الإحساس السلبي: أنت لطيف أكثر من اللزوم وتحيرني، لست متأكداً من الوثوق بك).
الإحساس الحيادي: (أنا أقدر لك ردك).

• تفصيلية

الإحساس الإيجابي: (أنا أعرف لماذا اتخذت هذا القرار).
الإحساس السلبي: (لقد أغرقتني بالتفاصيل).
الإحساس الحيادي: (لقد كنت قد شاركتك في معلومات مماثلة).

• واثقة

الإحساس الإيجابي: (أنا أشعر بشبه الارتياح لأنني أسمعك تقول لا).
الإحساس السلبي: (لماذا أنت دائماً سعيداً وفرحاً؟)
الإحساس الحيادي: (شكراً للمحادثة والخيارات).

• جشعة

الإحساس الإيجابي: لا يوجد
الإحساس السلبي: (أنت لست لطيفاً). أو (أنت مغفل). أو (أنت تهينني).
الإحساس الحيادي: (إنني أرى الأمور كما تراها أنت).

قول لا باستخدام شخصية قول كلمة لا:

إليك بعض أشكال كلمة (لا) التي قد تسمع في مكان العمل أو في الأوضاع التطوعية أو في المحادثات التي تجري في المنزل. أي منها قد سمعت من قبل؟ أي منها تستخدم؟

لا، ليس لدي السلطة. (غير مباشرة)

لا، ليس لدي الوقت لهذا المشروع. (مباشرة)

لا، ليس لدي الوقت للقيام بهذا. (مباشرة)

لا، ليس لدينا المقدرة على أداء هذا اللون من العمل في قسمنا. (غير مباشرة وجشعة لأن أحدهم قد وضع أنظمة ومواقف محددة ليتحكم بالأمور، وفي الوقت نفسه قد أدى إلى موقف غير متعاون بما يتعلق بتوفير خدمة للزبائن).

بالإضافة إلى ذلك، وبالاعتماد على خيارات اقتناء المصادر المدرجة أدناه، فإن العبارات الآتية قد تمثل قول لا أو ربما. إذا لم يكن باستطاعتك تأمين المواد فإنك تقول لا، أما إذا كان هناك احتمال لتلبية ما هو مطلوب فأنت في الحقيقة تقول ربما.

ليس لدينا الوقت للقيام بذلك. (تفصيلية)

ليس لدينا الأدوات للقيام بذلك. (تفصيلية)

ليس لدينا الميزانية للقيام بذلك. (تفصيلية)

ليس لدينا التسهيلات للقيام بذلك. (تفصيلية)

ليس لدينا المعدات للقيام بذلك. (تفصيلية)

ليس لدينا الأشخاص المدربون للقيام بذلك. (تفصيلية)

ليس هناك مالٌ. (مباشرة)

ليست هناك ميزانية. (مباشرة)

ليست هناك أي نقود. (مباشرة وتفصيلية)

ليست هناك أي سلطة. (مباشرة)

ليس لدى هيئة الموظفين ساعات عمل كافية. (مباشرة وتفصيلية)

فيما يأتي بعض الوسائل الرسمية لقول كلمة لا التي تسمع في أماكن العمل، وفي اجتماعات أمناء المجالس والمساهمين والمنظمات غير الربحية، التي تعتمد على قوانين روبرت للأنظمة، أو أي سلطة برلمانية مخولة لإدارة الاجتماعات.

لقد كان التصويت سلبياً لهذه الخطة. (مباشرة)

لقد فشل التصويت. (مباشرة)

لم نصل إلى أي اتفاق. (غير مباشرة لأننا إلى الآن لا نعرف القرار الذي اتُخذ).

ليس لدينا نصاب قانوني. (غير مباشرة لأننا لا نعرف ماذا يحدث بعد ذلك).

لقد رفض الطلب. (مباشرة)

لقد ألغى الطلب. (مباشرة)

لقد رد الطلب. (مباشرة)

إن القائمة الآتية نافعة لقول لا للمشروعات، أو لا بالنيابة عن أناس آخرين وذلك لحماية وقتهم.

لا، إنها ليست موجودة للقيام بهذا المشروع. (مباشرة)
 لا، ليس لديه المهارات التي تحتاجها. (مباشرة)
 لا، إن هذا الفريق مشغول. (مباشرة)
 لا، لا أستطيع أن أستغني عن هذا الفريق (أو الشخص)؛ لأنهم
 مشغولون من قبل. (مباشرة وتفصيلية)
 نقطة، انتهى. (مباشرة)
 انتهت المناقشة. (مباشرة)
 لقد أبطل القرار. (مباشرة)
 لم يؤخذ الخيار بعين الاعتبار. (مباشرة)
 لقد أزيل الخيار. (مباشرة)
 لقد تخلى عن الخطة. (مباشر)
 لا، لا أعرف الإجابة. (مباشرة)

لقد شاركتنا راشيل -وهي امرأة عاملة من ولاية مينيسوتا- بطريقتها
 المفضلة لقول كلمة لا: (لا، لا أستطيع أن أساعدك الآن لأن لدي التزامات
 أخرى، وإذا ما التزمت بإنجاز مشروعك لن أقوم به على الوجه الأكمل).
 إن هذا المثال يظهر شخصية قول كلمة لا التفصيلية أثناء العمل. وشاركنا
 شخص مهني آخر -يعمل في شركة باسيفك نورث وست- بالقول الآتي:
 (نادراً ما أقول لا، دون أن أعطي خياراً، وعلى سبيل المثال، لا، أستطيع
 الاجتماع بك في هذا الوقت (لدي ارتباط على الغداء)، ولكن هل لديك
 وقت غدا؟ أو لا، لا أحب أن أكون وسط زحمة سير الساعة السادسة
 صباحاً. (لا أرى بوضوح في الظلام: لماذا لا نلعب الغولف بدلاً من ذلك؟)
 إن شخصية قول لا الخاصة بها مباشرة وذلك لأنها تقول لا، وواثقة في

الوقت نفسه لأنها تثق بما تقول وتعرف ماذا تريد أن تفعل، بالإضافة إلى هذا كله فإنها تعطي خياراً يناسب جدول عملها.

تمرين قوة: حدد شخصية قول كلمة لا. الجزء الأول

لقد حان دورك الآن. اقرأ كلاً من العبارات الآتية وحدد كلاً من شخصيات قول كلمة لا (أو مزيج شخصيات قول كلمة لا) وهي تعمل. اكتب ما هي شخصية قول كلمة لا التي تراها أو تسمعها في كل عبارة.

1. (أحب ذلك جداً، ولكنني لا أقدر).
2. (لا لن أذهب إلى المباراة هذه الليلة).
3. لا، يصعب علي اتخاذ هذا القرار. لقد فكرت كثيراً في الأمر، وأدركت أنه ليس لدي الوقت الكافي في النهار للقيام بهذا العمل).
4. (لا، لن أحضر. شكراً لتوجيه الدعوة).
5. (لا، لا تستطيع أن تقوم بهذا العمل بمفردك. يجب علي أن أساعدك على الفور).
6. (لا، لست قادراً على هذا اليوم. لماذا لا تقوم بهذا في عطلة نهاية الأسبوع؟)
7. (لا، لا يمكنك أن تأخذ هذا كله، أريد بعض الشيء).
8. (إنني حقاً لا أريد أن أفعل هذا).
9. (لا، ليس لدينا المصادر الكافية للقيام بهذا).

10. (لا، لن نستطيع أن نحضر الحفل، يجب علينا أن نذهب إلى مباريات كرة القدم التي سيسهم فيها جاكوب وجينا).
11. (لا، إنني أقدر طلبك بالمشاركة، ولكن هذه السنة ليست سنة مناسبة لي للاشتراك في أي شيء).
12. (لا، لست في وضع جيد للحديث الآن. هل أستطيع أن أهاثك خلال خمس عشرة دقيقة؟)
13. (لا).
14. (لا، ليس لدينا المال الكافي لابتياح هذه المشتريات).

الإجابات:

- إن كلاً من العبارات الآتية تعرف بنوعية شخصية قول كلمة لا، أما وجدت إجابة أفضل فستذكر في نهاية كل جملة.
1. (أحب ذلك جداً، ولكنني لا أقدر). غير مباشر. الرد الأكثر مباشرة هو: (لا، أحب ذلك جداً، ولكنني لا أقدر اليوم).
 2. (لا لن أذهب إلى المباراة هذه الليلة). مباشرة.
 3. (لا، يصعب علي اتخاذ هذا القرار. لقد فكرت كثيراً في الأمر، وأدركت أنه ليس لدي الوقت الكافي في النهار للقيام بهذا العمل). تفصيلية.
 4. (لا، لن أحضر. شكراً لتوجيه الدعوة). لطيفة.
 5. (لا، لا أستطيع أن تقوم بهذا العمل بمفردك. يجب علي أن أساعدك على الفور). جشعة. إن الطريقة الأكثر مباشرة ولطفاً، هي أن تتفاوض

- للتوصل لموقف تريد أن تقول فيه شيئاً جشعاً مثل: (لا، لن أقترح القيام بهذا الأمر بهذه الطريقة. لِمَ لا تحاول بهذه الطريقة....)
6. (لا، لست قادراً على القيام بهذا اليوم. لماذا لا نقوم بهذا في عطلة نهاية الأسبوع؟) وثيقة.
7. (لا، لا يمكنك أن تأخذ هذا كله، أريد بعض الشيء). جشعة. لإعادة تشكيل هذه الجملة وجعلها عبارة أكثر لطفاً ومباشرة يجب القول: (أرجو أن تشاركني ببعض من هذا الشيء).
8. (إنني حقاً لا أريد أن أفعل هذا). غير مباشرة (لا، لا أريد أن أفعل هذا).
9. (لا، ليس لدينا المصادر الكافية للقيام بهذا). مباشرة.
10. (لا، لن نستطيع أن نحضر الحفل، يجب علينا أن نذهب إلى مباريات كرة القدم التي سيسهم فيها جاكوب وجينا). تفصيلية.
11. لا، إنني أقدر طلبك بالمشاركة ولكن هذه السنة ليست سنة مناسبة لي للاشتراك بأي شيء). لطيفة.
12. (لا، لست في وضع جيد للحديث الآن. هل أستطيع أن أهاتفك خلال خمس عشرة دقيقة؟) وثيقة.
13. (لا) مباشرة.
14. (لا، ليس لدينا المال الكافي لابتياح هذه الأشياء). تفصيلية.

تمرين قوة: حدد شخصية قول كلمة لا. الجزء الثاني

هل تتطلع إلى المزيد من التمارين لشخصية قول كلمة لا؟ إليك ثماني عشرة فرصة أخرى لتحديد أي نمط من أنماط شخصية قول كلمة لا ستنتق بالعبارات الآتية.

التعليمات:

اختر لكل من العبارات الآتية إحدى الشخصيات الأحادية أو المتعددة المذكورة. اختر واحدة أو أكثر من تلك الشخصيات الست: المباشرة أو غير المباشرة أو اللطيفة أو الواثقة أو التفصيلية أو الجشعة. ستدرج الإجابات لاحقاً لتساعدك على اختبار معرفة مدى ارتقائك إلى سيد كلمة لا.

1. لا.

2. أنت لطيف جداً لأنك قد فكرت في، ولكن، لا، لا أستطيع أن آتي معك.

3. لا، لن تستطيع أن تتعهد بهذا المشروع حتى تنهي تدريب الشخص الجديد على إتقان العمل الذي تؤديه.

4. لا، لن نأتي. إن جيني مصابة بجذري الماء، ولا نريد أن يصاب أطفالكم بالعدوى.

5. نعم.

6. لن يحصل أي منكم على علاوة هذه السنة. ولن يحصل أي منكم على تقرير أداء العمل السنوي نفسه. إن تقرير أداء عملك السنوي ممتاز لأنه فاق توقعاتي، لقد كان أداؤك في الوقت المحدد، ووفقاً

- للميزانية أو أدنى منها. وكما تعرف فإن الفصل عن العمل مبني على تقرير أداء العمل السنوي.
7. لا أعتقد أنني الشخص المناسب لهذا العمل.
8. لا، لست موجوداً هذا الأسبوع، هل يوم الثلاثاء الساعة الثالثة بعد الظهر وقت مناسب لك؟
9. لا. ابتعد عن طريقي. إنك تبطئ سير مجموعتنا.
10. شكراً على العلاوة. لا، أنها لا تتماشى مع العمل الإضافي الذي أقوم به دون مردود مادي.
11. ستسعد أكثر إذا قمت بعمل آخر.
12. لا، لم أدرك أننا نحتاج إلى مئة ألف دولار لربيع هذا المشروع، وليس لدينا هذا المبلغ.
13. لم تأخذه كله، أليس هذا صحيحاً؟
14. أقدر عرضك هذا ولكن علي أن أرفض.
15. لا أعتقد أنه من المفروض أن نتكلم عن هذا الموضوع.
16. لا، إن الأنظمة التي تتحكم بالقرارات المتعلقة بالطلبات لا تسمح لنا بهذا الاستثناء.
17. لا، لم أشاهد الفيلم. سمعت أنه جيد.
18. لا أنا لا أتردد.

الإجابات:

1. لا، مباشرة.
2. أنت لطيف جداً لأنك قد فكرت في، ولكن، لا، لا أستطيع أن آتي معك. لطيفة.
3. لا، لن تستطيع أن تتعهد بهذا المشروع حتى تكمل تدريب الشخص الجديد على إتقان العمل الذي يؤديه. جشعة.
4. لا، لن نأتي. إن جيني مصابة بجذري الماء ولا نريد أن يصاب أطفالكم بالعدوى. تفصيلية.
5. نعم. مباشرة.
6. لن يحصل أي منكم على علاوة هذه السنة. ولن يحصل أي منكم على تقرير أداء العمل السنوي نفسه. إن تقرير أداء عملك السنوي ممتاز لأنه فاق توقعاتي، لقد كان أداؤك في الوقت المحدد ووفقاً للميزانية أو أدنى منها. وكما تعرف فإن الفصل عن العمل مبني على تقرير أداء العمل السنوي. واثقة.
7. لا أعتقد أنني الشخص المناسب لهذا العمل. غير مباشرة.
8. لا، لست موجوداً هذا الأسبوع، هل يوم الثلاثاء الساعة الثالثة بعد الظهر وقت مناسب لك؟. واثقة.
9. لا. ابتعد عن طريقي. إنك تبطئ بقيتنا. جشعة.
10. شكراً على العلاوة. لا، إنها لا تتماشى مع العمل الإضافي الذي أقوم به دون مردود. لطيفة.

11. ستسعد أكثر إذ قمت بعمل آخر. غير مباشرة.
12. لا، لم أدرك أننا نحتاج إلى مئة ألف دولار لربيع هذا المشروع وليس لدينا هذا المبلغ. تفصيلية.
13. لم تأخذه كله، أليس هذا صحيحاً؟ جشعة.
14. أقدر عرضك هذا ولكن علي أن أرفض. لطيفة.
15. لا أعتقد أن من المفروض أن نتكلم عن هذا الموضوع. غير مباشرة.
16. لا، إن الأنظمة التي تتحكم بالقرارات المتعلقة بالطلبات لا تسمح لنا بهذا الاستثناء. تفصيلية.
17. لا، لم أشاهد الفيلم. سمعت أنه جيد. واثقة.
18. لا أنا لا أتردد. مباشرة.

قل لا بلطف:

عندما تقول لا قلها بمجال الحديث وليس بمجال المواجهة. إن الحوار أو التحدث إلى الآخرين يعني الاستماع وفهم وجهة نظر الطرف الآخر، واكتساب المعلومات والمهارة والخبرة لتبادل المعلومات والبصيرة والتوجيهات. وإذا كنت تؤمن بأمر ما، عليك أن تتخذ موقفاً صلباً ولا تتجنب الحوار. كن مستعداً لعدم الموافقة مع الآخرين وجهاً لوجه إما مع فرد أو مع مجموعات. إن الأزمات البناءة قد تكون ذات قيمة كبيرة. وبعض الأحيان إذا ما تبادلت الأفكار عن قولك لكلمة لا، سيؤدي ذلك إلى إيجاد حلول جديدة أو مواقف مختلفة فتبقى كلمة لا على حالها، ومن المحتمل أن تتحول كلمة (لا) إلى نعم إذا توافر خيار جديد.

يحتوي الفصل الأول المتعلق بتقويم الذات عبارة (لا، أشكرك) وهي طريقة لطيفة لقول لا. هناك أساليب أخرى لقول لا بلطف:

(أنا أفهم مدى احتياجاتك، ولكنني فعلاً منشغل حالياً. أقترح عليك بعض الأشخاص الذين قد يستطيعون مساعدتك....) (لطيفة وواثقة)

(أنا (نحن) لست الشخص المناسب للقيام بهذا هي/هو الشخص المناسب، إليك رقمه/رقمها—). (لطيفة ومباشرة)

(لا، شكراً لأنك فكرت في). (لطيفة)

(لا، أرجو أن لا تدرجني في قائمتك). (لطيفة ومباشرة)

(لا، سوف أعين للقيام بهذا العمل). (لطيفة ومباشرة)

(لا، سوف أفوض للقيام بهذا العمل). (لطيفة ومباشرة)

(أسف، لا، لا أستطيع أن آتي معك، إنني سأفعل اليوم). (لطيفة وتفصيلية).

حاول أن تبقي على كرامة الشخص الآخر عندما تقول لا لطلب ما، أو دعوة أو مطلب. باعد بين كلمة لا والشخص، وذلك بجعل عملية قول لا مركزة على الطلب لا على الشخص الذي سأل السؤال. تجنب استخدام كلمة (أنت) عندما تقول لا لطلب ما. أنت تقول لا إلى الطلب لا إلى الشخص. خذ الوقت الكافي لمراجعة ما ستقوله وكيف ستقول ما ستقول بلطف طريقة وأقلها إهانة.

وبالنسبة إلى مارغريت المرأة التي ذكرناها سابقاً في الفصل:

إن قول لا بطريقة لطيفة مهارة مكتسبة تشبه آداب المائدة. وهي توازن بين أن تكون مقتضباً أو كثير الكلام وبين أن تكون غير مبال

أو متعاطفاً. وهذا لا يتماشى مع القانون القديم: (لا تتذمر ولا تشرح). أنا أحاول أن أخفف قول كلمة لا بإيضاحها وإيجاد حل بديل لها إذا أمكن. وأحب أيضاً أن تكون كلمة لا ملكي أنا، وألا أقول (لن يوافق مديري على هذا الأمر).

إن مارغريت هنا تشرح لغة ومواقف العديد من شخصيات قول كلمة لا المباشرة واللطيفة والواقعة.

قل لا دون أن تنظر الآخرين:

حتى لو كنت واضحاً وطيباً ومباشراً وصادقاً فإن الآخرين قد ينفرون منك لأنك قد أعطيتهم رداً لا يريدون سماعه ألا وهو قول كلمة لا. إليك بعض الأفكار لقول كلمة لا دون أن تحدث التفسير أو الفوضى.

1. كن صادقاً ومباشراً. اعرض المعلومات المساندة فقط في حال كونها واقعية. أنت لديك القوة والحق لقول كلمة لا. إذا أعطيت معلومات أكثر مما يجب فإنك ستحول ردك إلى عذر، الذي بدوره سوف يقودك إلى نطاق التردد ويتركك عرضة لقول نعم في لحظة ما في المستقبل.

2. كن لطيفاً. (لا وشكراً) إن هذه العبارة مباشرة ولطيفة في آن واحد.

3. تذكر المستويات الثلاث لقول كلمة لا: 1. لا، أبداً و 2. لا، ربما و 3. لا، ليس الآن، بالتأكيد نعم فيما بعد. حدد أي لا تريد أن تستخدم أو تحتاج إلى أن تستخدم. اختر الكلمات التي تعبر بوضوح عما تعنيه دون أن تبدو لئيماً أو غير مبال.

4. عندما تقول كلمة لا التي لم يتوقع الطالب أن يسمعها، قد يحاول هو أو هي أن يتفاوض معك ليحولك عن ردك هذا. اعرف لم قلت

لا. كن مالكاً للكلمة وواثقاً وغير متردد. سلط كلمة لا على القضية المعنية وليس على الشخص.

5. وفي حال قررت أن تغير كلمة لا إلى نعم بين بوضوح ما هي شروطك لقول نعم.

احم وقتك وحيزك لاتخاذ القرار:

إن اتخاذ القرار لقول كلمة لا، قد يأخذ كثيراً من وقتك وقد يكون أيضاً عملية مرهقة. كَوْن حيزاً صحياً ومحماً حتى يتسنى لك أن تتخذ القرار الصائب. اختر أو كون حيزاً آمناً وذلك بما يتعلق بالناحية العقلية والعاطفية والجسدية لعملية اتخاذ القرار. إن سادة كلمة لا يوجدون في هذا الحيز. أما البقية فهم يحتاجون إلى غرفة حقيقية أو نشاط معين أو شخص يلجؤون إليه.

وإذا ما وجد لديك حيز محمي وآمن فهذا لا يعني بالضرورة أنك ستستخدمه. لذا، فعليك أيضاً أن تحمي الوقت لاتخاذ القرار. كم من الوقت تحتاج إلى اتخاذ القرار؟ إن هذا يعتمد على القرار الذي يواجهك. عندما تكون في موقع الخطر فإن القرار قد يتخذ عبر ثانية أو دقيقة. وعندما لا تكون في خطر محدد فقد يستغرق اتخاذ القرار دقيقة أو دقيقتين وبعض الأحيان يوماً أو يومين. وعندما نواجه بقرار يتعلق بتغيير حياتنا ولكنه لا يهددها فقد نحتاج إلى يوم أو شهر أو سنة لاتخاذ القرار.

وعندما يكون القرار وعواقبه معقداً فقد نتطلب وقتاً أطول. وعندما تقلق بما يتعلق بردود فعل الآخرين تجاه قرارك ستتأخر في اتخاذ القرار، ولهذا فإنك تحتاج وقتاً أكثر مما هو مطلوب أخلاقياً، وبما يكون عادلاً

للناس والظروف المحيطة بهم. وعندما تواجه بأمر آمن ومثير ومهم بالنسبة إليك فقد تتخذ القرار بأقل من دقيقة. ما هو معدل المدة الزمنية التي تحتاجها لأخذ القرار؟ هل هي المدة الصائبة أم هي أطول مما يجب أم ربما أقل؟

تمرين قوة: ما هي الكلمات التي تستخدمها لقول كلمة لا

ما هي الكلمات التي تستخدمها لقول كلمة لا للأشخاص المذكورين الآتين: اكتب الكلمات التي تعرف أنك تستخدمها، والكلمات التي تود أن تستخدمها كي تقول لا بفعالية أكثر.

أصدقائك:

زملاؤك في العمل:

مديرك (المديرون)

أولادك (البالغة أعمارهم بين السنة و ثلاث السنوات):

أولادك (البالغة أعمارهم أربع إلى اثنتي عشرة سنة):

أولادك (البالغة أعمارهم بين الثالثة عشرة والتاسعة عشرة):

أولاد الزوج أو الزوجة:

زوجك أو زوجتك:

زوجك أو زوجتك السابقة:

صديق من الجنس الآخر:

المتطوعون:

الوالدان:

أقاربك وأنسابك:

تمرين قوة: أفضل الجمل لقول كلمة لا

1. ما هي أفضل جملة قول كلمة لا قلتها في حياتك؟
2. هل ما زلت تستعملها؟ ولماذا؟
3. هل يفهم الآخرون ماذا تعني عندما تتطرق بهذه الجملة؟ إذا كانت الإجابة لا، ماذا ستفعل لكي تحسنها؟

سياسة كلمة لا: أتمم السياسة الخاصة بك

إليك بعضاً من أنماط كلمة (لا) التي ذكرتها سابقاً مثل (لا، ليس الآن، أبداً)، عندما كنت أذكر الناس بفرص المشاركة بقصصهم المتعلقة بكلمة لا، في هذا الكتاب. إن الأمر المثير للاهتمام هنا أن الأشخاص الذين أجابوني

لم يدركوا أنهم قد قاموا بمشاركة فعلية عندما قالوا، (أنا حقاً لا أملك الوقت الكافي لأقوم بأي مشاركة الآن وإن الوقت المحدد لهذا الالتزام لن يسمح لي أن أقوم بمشاركة ذات قيمة). إن قول لا هذا قد ترافق بلغة تواصل تعني: (وددت لو أعطيتك رداً مختلفاً ولكن عندما أكون صادقاً مع نفسي، يكون هذا أفضل رد). إن هذا الرد يمثل شخصية قول كلمة لا التفصيلية.

عندما تتعرف على شخصية قول لا الخاصة بك، فقد حان الوقت لمراجعة عبارات سياستك لقول لا. أما الأمور التي لا تريدها أن تحدث؛ فهي موصوفة في عبارات سياسة قول كلمة لا الخاصة بك. ما هي الأمور الإضافية التي لا تريدها. ما هي الأمور التي تريد أن تقول لها لا أيضاً؟ هذه هي الأمور التي يمكنك أن تعدّها مهمة وجزءاً لا يتجزأ من قيمك. إن قيمك هي أيضاً جزء من سياسة قول لا الخاصة بك.

تفكر مرة ثانية ما هي سياساتك لقول كلمة لا. لقد بدأت تسجل هذه السياسات والمبادئ في الفصل الأخير. وعلى سبيل المثال عبارة: (لا، لا تستطيع أن تبني عند سوزانا عندما لا يوجد والداها في المنزل. أنت تعرف التعليمات). أو (أنا أخصص عشرة في المئة من وقتي كل شهر إلى الجمعيات الخيرية، ولقد التزمت بكل وقتي الآن). وإذا كان لديك مجموعة من السياسات الخاصة التي توجه اختياراتك فقد يساعدك هذا على التخلص من الرغبة الشخصية المتعلقة بقول لا لطلب ما. كما أنها قد تعطيك الثقة بالنفس لقول لا بواسطة الكلمات، أو لغة الجسد كي يتسنى للمستمعين إليك أن يأخذوك على محمل الجد. سيسمح لك تحديد سياسة قول كلمة لا بوضوح إلى استعمال شخصيات قول كلمة لا المباشرة والتفصيلية واللطيفة والواقعة بفعالية أكبر. وإذا ما حضرت سياسة كلمة لا في تفكيرك ستجنب أن تكون غير مباشراً وجشعاً عندما تقول لا.

تمرين قوة: سياستك لقول كلمة لا

1. ما هي الأمور التي تعتقد أنك ستقول لا لها دون تفكير؟
2. ما هي عبارات سياساتك المنمقة والمعادة صياغاتها حالياً؟
3. متى كانت عبارات سياستك لقول لا مجدية؟ ماذا حدث؟
4. متى كانت عبارات سياستك لقول لا غير مجدية؟ ماذا حدث؟

قول لا، لا يجدي أحياناً:

حتى حينما تطبق نموذج قوة كلمة لا وتوالي بسياسة كلمة لا، وتنمق بعناية فائقة عباراتك الناطقة بلا، فإن المستمع لكلمة لا هذه قد يختار ألا يقبل بها أو يرد عليها. يحدث هذا عندما يكون الشخص الموجه إليه الكلام يريد سماع غير ذلك. يقول السيد دافيد غيل - الذي ذكرناه في الفصل الرابع الذي تحدث عن موضوع الأخلاقيات - إن قول كلمة لا، لا يجدي عندما:

1. لا يسمعنا أحد.
 2. عندما لا يثق بك الناس.
 3. عندما تشعر بالعجز وعندما تكون بحضرة شخص متعجرف.
- أما الأوضاع الأخرى التي لا يجدي فيها قول كلمة لا، فهي الأوضاع التي تقول فيها لا ومن ثم تغير ردك إلى نعم. وعندما يتكرر حدوث ذلك، يتوقف الناس عن الاستماع إلى لا التي تنطق بها وتتحول بذلك إلى المماطل.

والحمد لله لوجود قصص ناجحة قيل فيها كلمة لا. لديك نموذج قوة كلمة لا ليساعدك على أن تعقد العزم على قول لا إذا ما كان عليك

ذلك. وماذا عن الكلمات التي من الممكن استعمالها لقول لا؟ هناك المزيد من العبارات والكلمات لقول كلمة لا في ملحق ج. وبالطبع هناك الملايين من الوسائل لقول كلمة لا؛ لأن كل منا سيضيف تعابير مختلفة وإيماءات وكلمات تدل على أننا نعني كلمة لا.

أنت ستدرك أنك قلت لا بطريقة جعلت الناس يفهمون أنك تعني ما تقول، عندما تكون في الأوضاع الآتية:

1. عندما لا يفعل الشخص ما قلت له ألا يفعل.
2. عندما تتوقف عن الإحساس بأنك مهدد وتسترجع شعورك بالأمان.
3. عندما يتوقف الأطفال عن مجادلتك.
4. عندما يتوقف الطالب عن إزعاجك بإلقاء السؤال نفسه.
5. عندما يشكرك الطالب على اتخاذ قرار.
6. عندما يتوقف الناس عن إلقاء الأسئلة.

تمرين قوة: قل لا

اكتب عشرة طرق تستطيع فيها قول لا عندما تريد:

1.

2.

3.

4.

5.

.6

.7

.8

.9

.10

والآن ارجع إلى التمرين وحدد شخصية قول كلمة لا، التي استعملتها في كل من العبارات العشر. وبعد ذلك تابع وتخيل ما هي العواقب المحتملة لكل من الطرق التي قلت فيها لا. ما هي العواقب الإيجابية والسلبية والحيادية المحتملة؟

العواقب	شخصية قول كلمة لا المستخدمة
	.1
	.2
	.3
	.4
	.5
	.6
	.7
	.8
	.9
	.10

الاستنتاج:

بالنسبة إلى السيد دافيد غيل، إن كلمة لا في عالمنا اليوم، هي الكلمة الأولى التي يتعلمها سبعون بالمئة من الأطفال. ولقد كانت كلمتا (ماما) و(دادا) الكلمتان اللتان ينطق بهما الأطفال أولاً. أما الآن فيبدو أن كلمة لا هي من الكلمات الأولى التي تتبع (لا تفعل) وبعد ذلك (ماما) أو (دادا) أما في المرتبة الخامسة تأتي (لا أستطيع). ماذا حدث لقدرة الكبار على قول لا بسهولة وبارادة وإصرار وبعقيدة؟ لقد تخلينا عن مقدرتنا لقول لا. إن هذا الفصل أمدك بطرق عديدة لتستعيد مقدرتك على قول لا، وأن تقول لا بثقة وبصوت عال عندما تكون كلمة لا هي أفضل رد لديك.

ملخص القوة:

1. اجمع ثقتك وإيمانك بنفسك.
2. طبق نموذج قوة كلمة لا: الهدف والخيار والوقت والروابط العاطفية والحقوق والمسؤوليات.
3. اختر الكلمات التي ستستعملها لقول لا. انتبه إلى شخصية قول كلمة لا الخاصة بك وكيف يتقبلها الآخرون.
4. انطق بالكلمات التي اخترت استخدامها لقول لا بصوت عال، كي يتسنى للآخرين سماعك.