

# لا

كيف لكلمة بسيطة كهذه  
أن تغير مجرى حياتك

---

جانا كيمب

---

نقلته إلى العربية  
سلمى المقدادي



مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم  
MOHAMMED BIN RASHID  
AL MAKTOUM FOUNDATION

العبيكان  
Obekan

محمد آدم

<http://www.ibtesama.com/vb>

مجلة الإبتسامة

Original Title  
NO!  
HOW ONE SIMPLE WORD CAN TRANSFORM YOUR LIFE  
JANA KEMP

Copyright © 2005 Jana kemp

ISBN 0-8144-7230-3

All rights reserved. Authorized translation from the English language edition  
Published by: AMACOM, a division of American Management Association, 1601 Broadway,  
New York, NY 10019 (U.S.A.)

حقوق الطبعة العربية محفوظة للبيكان بالتعاقد مع أماكو . نيويورك . الولايات المتحدة .

©  2008 \_ 1429

ISBN

الناشر: شركة  للأبحاث والتطوير

المملكة العربية السعودية - شارع العليا العام - جنوب برج المملكة - عمارة الموسى للمكاتب .  
هاتف : 2937581/2937574 ، فاكس : 2937588 ص . ب : 67622 الرياض 11517

الطبعة العربية الأولى 1430هـ - 2009م

© مكتبة العبيكان ، 1428هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

كيمب ، جانا

لا! كيف لكلمة بسيطة كهذه أن تغير مجرى حياتك . / جانا كيمب ؛ سلمي المقدادي . -

الرياض 1428هـ

342 ص ؛ 21x14 سم

ردمك :

صدرت هذه الطبعة باتفاقية نشر خاصة بين الناشر  و  مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم غير مسؤولة عن آراء المؤلف وأفكاره، وتعتبر الآراء الواردة في هذا

الكتاب عن وجهة نظر المؤلف وليس بالضرورة عن رأي المؤسسة؟

امتياز التوزيع شركة مكتبة 

المملكة العربية السعودية - العليا - تقاطع طريق الملك فهد مع شارع العروبة  
هاتف : 4160018 / 4654424 - فاكس : 4650129 ص . ب : 62807 الرياض 11595

جميع الحقوق محفوظة للناشر . ولا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو نقله في أي شكل أو واسطة، سواء أكانت إلكترونية أو ميكانيكية، بما في ذلك التصوير بالنسخ «فوتوكوبي»، أو التسجيل، أو التخزين والاسترجاع، دون إذن خطي من الناشر .

## المحتويات

5	المقدمة
9	الفصل الأول: من الصعب قول كلمة لا
37	الفصل الثاني: قوة كلمة لا، كلمة لا، لا تقل أهمية عن كلمة نعم
67	الفصل الثالث: لا وحماية النفس
103	الفصل الرابع: سلوكيات/ آداب وعواقب كلمة لا
133	الفصل الخامس: قول لا تستطيع أن تقول لا
181	الفصل السادس: توقف عن قول ربما اتخذ قراراً
211	الفصل السابع: قول نعم
229	الفصل الثامن: تمرين اتخاذ القرار
263	الفصل التاسع: المزيد من التمارين لقول لا: تمرينات السيناريو الأخيرة
293	الفصل العاشر: الحفاظ على عزميك
299	الفصل الحادي عشر: الكلمات السحرية الخمسون لقول لا
311	محلّق «أ»: شكر
317	محلّق «ب»: قوة تقويم الذات بكلمة لا وتمارين قوة متقدمة
327	محلّق «ج»: قائمة طويلة وسائل لقول كلمة لا
341	حول الوّلف

## المقدمة

قمنا جميعاً باتخاذ قرارات غير حاسمة عندما دعت الحاجة لاتخاذ القرار، وقلنا (نعم) وكنا نريد أن نقول (لا)، ولكننا وجدنا أنفسنا مضطربين، لا نملك الوقت ولا الطاقة اللازمة. حان الوقت للتوقف عن التردد والبدء باتخاذ قرارات واضحة. لماذا؟ لأن التردد لا يساعدنا ويمثل خصلة غير أخلاقية كما أنه لا يدعو للاحترام، وبعض الأحيان قد يقودنا إلى حافة الخطر. إن أحد الأسباب التي تدعوك إلى أن تتصرف دون حسم هو أنك لا تستعمل كلمة (لا) بصورة مجدية في محادثاتك اليومية. وإلى أن تسترد قوة كلمة (لا) في محادثاتك وحياتك ستبقى متردداً وسوف ينظر إليك بأنك إما (المماطل) أو بأنك الشخص (المجيب بنعم دائماً).

إن كلمة (لا) تعطيك أداة قوة الشخصية الموجودة في كلمة (لا). في هذا الكتاب ستتعلم طرقاً جديدة لتوجيه الأسئلة ولإعادة التفكير في القرارات ومساعدة المجموعات للتقدم وتفعيل الأحداث. سوف تكتشف طرقاً عديدة:

- 1- لاستعادة كلمة (لا) إلى مفرداتك دون أن تخسر الأصدقاء والعائلة والمناصب (إذا لم يكن قد حان الوقت للتغير أنت الوحيد الذي تستطيع أن تتخذ هذا القرار).
- 2- لتؤسس كلمة (لا) كلمة قوة تحمي وقتك وثروتك وأولادك وصحتك وعافيتك وحياتك.

- 3- لتثبت شرعية كلمة (لا) وأن كلمة (لا) لن تفاوض لتصبح (نعم)
- 4- لتتذكر عبارات وأساليب لقول (لا) عندما تشعر أن كلمة لا، هي الكلمة الصحيحة التي يجب أن تقال.

هذا ما ستجده في الفصول الآتية:

فصل (1): التأكيد على صعوبة قول كلمة (لا)، ووجوب اتخاذ قوة كلمة لا لتقويم الذات، ومعرفة موقفك من قول كلمة (لا) وهي أنك إما (سيد كلمة لا) أو (المماطل) أو (المجيب بنعم دائماً).

فصل (2): ستتعلم متى تقول (لا) وذلك باتباع (نموذج قوة كلمة لا).

فصل (3): حماية النفس. قل (لا). استمع إلى ما يقوله المعلم عن كلمة (لا) والدفاع عن النفس. تعلم كيف تستعمل محور أولوية اتخاذ القرار، وأن تحمي نفسك وعائلتك وأملاكك.

فصل (4): فهم المبادئ الأخلاقية والعواقب الناجمة عن قول كلمة لا. هل تشعر بالأخلاقية عندما تقول كلمة لا، أو عندما لا تقول كلمة لا؟ تعلم ما يقوله أستاذ علم الأخلاق عن كلمة (لا) والحرية الشخصية.

فصل (5): إتقان قول كلمة (لا) وتعلم كيفية قول كلمة (لا). معرفة ماهية شخصيتك التي تقول كلمة (لا). اكتشاف قدرتك على أن تقول كلمة (لا).

فصل (6): توقف عن التردد، اتخذ قراراً. تعلم كيف تتوقف عن استعمال عبارات (كلا.. ربما). تعلم ما هو نمط تردد كلامك. طبق نموذج قوة كلمة (لا) لتضع حداً للتردد.

فصل (7): تعلم أن (الإجابة بنعم دائماً) وأن قول (لا- ليس الآن) يعني قول (نعم لاحقاً). تدرّب على إنهاء حالة (الإجابة بنعم دائماً)

فصل (8): تمرين على اتخاذ قرارات يومية

فصل (9): تمرين على قول (لا) الآن وأنت في وضع آمن. تعلم من التمرينات التي ستساعدك على أن تصبح (سيد كلمة لا)

فصل (10): احتفظ بعزيمتك و تعلم الإستراتيجيات المستخدمة، بعد قول كلمة (لا)، لتحافظ على كلمة (لا).

فصل (11): استكشف ال (Mantras): الكلمات السحرية الخمسين لقول كلمة لا.

إن كل فصل من هذا الكتاب يحتوي على نوعين من تمرينات القوة. النوع الأول يتطلب منك أن تجيب عن أسئلة متعلقة بخبرتك الحياتية، لذا فليس هناك إجابات صحيحة أو خاطئة، أما النوع الآخر من تمرينات القوة فهو مخصص لك كي تختبر ما تعلمت، ولتقوي مهاراتك في صنع القرار ولقول كلمة (لا). إن كل فصل يحتوي على نماذج إجابات محتملة لتمرينات القوة حتى يتسنى لك أن تحدد تطور ونمو تصرفك تجاه (الإجابة بنعم دائماً) أو (المماثلة) وإلى إتقان مهارات الإجابة بكلمة (لا). وستتعرف في الملاحق على تقويم الذات عند قول لا مرفقة ببعض تمرينات القوة المتطورة، وستجد قائمة مراجع للمزيد من الدراسة في هذا الموضوع، وقائمة كلمات طويلة تستطيع أن تستعملها لقول كلمة (لا)، وصفحة لمشاركة الآخرين بالقصص الخاصة بهم التي تتعلق بقول كلمة (لا).

سوف أذكر في صفحات هذا الكتاب أقوال بعض الأشخاص الذين أجابوا عن استطلاع بالبريد الإلكتروني استخدمته في بحث عن هذا الكتاب. ذكرت أسماء المشاركين في الملحق (أ) كما أخذت موافقتهم على نشر ما قالوا، ولكنني في بعض الأحيان ذكرت أسماءهم المستعارة في النص وأحياناً أخرى ذكرت أسماءهم الحقيقية .

هيا نتعلم وننجح في إتقان كلمة بسيطة واحدة ستغير مجرى حياتك إنها كلمة (لا).

## 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 حقا بقول لا. وسيساعدك، أيضاً على إيجاد توازن شخصي ومهني وانصهار في مجتمعك لتلهم بل ليسمَح 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 شبعت).

(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 طاقتك 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؟ (أدرك أنك تستطيع أن تقول لا!)

هل تذكر وعود الثمانينيات التي كان أملنا فيها بأننا في هذا القرن سنعمل فقط أربعة أيام في الأسبوع وأنا سنأخذ إجازات طويلة؟ وماذا عن الوعود المتعلقة باستعمال الحاسوب الآلي (الكمبيوتر) 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 النفسية.

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.

### تمرين قوة: قول نعم

إذا وجدت نفسك تقول نعم أكثر مما تحب فهذه فرصتك كي تكتشف المرار، 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 يقدرون 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 نحميمهم 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 وشوهدت 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 يفشلون 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 قدمك 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، سنضعف 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 نقدم لهم يد المساعدة، نريد أن نبدو لطفاء فنساعدهم. المشكلة أننا عندما نقول نعم للجميع، لا نبقى على سلامة عقولنا 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 نحترق 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 إسعادهم؟ 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 القيام بأعمال لم ترد أن تقوم بها.

وفي الوقت نفسه، تذكر كل المرات التي تفوهت بها أو صرخت: (لا، لا، لا تلمس، لا، لا تقطع الشارع، لا ترمي الكرة في المنزل، لا تزعج 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 لنحافظ 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 يزعج الآخرين وذلك لأنك عندما تحضر تبدو تعيساً 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) مسبقة بنظرة استجداء أو صوت رجاء أو حماس مفرط 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 ويفاوضون 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 وتدربنا 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 لائقة 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 طفل؟ 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 ووقتتنا وفي بعض الأحيان حياتنا. عندما نقول نعم لكل طلب ومطلب نصبح ألد الأعداء لأنفسنا، ونجعل أنفسنا ضحية قرارنا بقول

نعم باستمرار. عندما نشغل أن نقول لا للآخرين فإننا نقوم بدعوتهم أن ينقلبوا 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 بالمماثلة.

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 ب 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 سنحت 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. أسف 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 2-1 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
مماثل: 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 أو 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 تفعل 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، المجموع الإجمالي لقوة 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 أعمالى 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 المجيبون 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 المدخل 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 الإمكانات 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 مدخل مختلف 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 سيداً كلمة لا (تستطيع أن تقول لا الآن بفعالية أكبر)

• **النوعيات:** نحن نتعرف على سادة كلمة لا عبر توجهاتهم وارتياحهم لدى قول كلمة لا. ليس هناك أي تردد، وليس هناك أي اعتذار. إن سيدة كلمة لا، تمتلك اختيارها وإجاباتها. سيد كلمة لا لطيف العبارات ولبق الرسائل. سيد كلمة لا يكون عادة ذا آمال غير واقعية بأن الآخرين من الممكن أن يكون موقفهم واضحاً مثله تماماً وذلك عند قول كلمة لا. سيد 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 ناجعاً 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 المماطلين قلما يوصفون بأنهم أفضاظ.
- السلبيات: إن المماطلين يعدون معظم الأحيان ضعفاء وبطيئين وغير أكفاء.
- لتكون ناجحاً 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 المماطلين 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 المماطلين يبذون 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 المجيبين 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 المجيبين بنعم ينظر إليهم على أنهم أناس يريدون أن يكونوا متعاونين، والآخرين يعتمدون على المجيبين بنعم في أمور كثيرة.

• **السلبيات:** إن المجيبين بنعم ليس لديهم وقت لأنفسهم وإن كل الأمور التي يلتزمون بها لا تنجز. وإن المجيبين بنعم عادة يلومون أنفسهم لأنهم لم يستطيعوا أن ينجزوا كل شيء.

• **لتكن ناجحاً 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 المجيب بنعم سوف يفي بالتزاماته بالفعل. ساعد المجيب 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 وتجز 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 يودي 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، المماطل أو المجيب بنعم
9. لا. جدول عملي مليء بالمشروعات ولن أستطيع أن أضيف مشروعاً جديداً	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم
10. بالطبع، أستطيع أن أساعدك في هذا المشروع	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم
11. لا أعرف إذا كان وقتي يسمح لي بذلك	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم
12. لا، أفضل ألا أفضل	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم
13. أنا جاهزة، لنذهب	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم
14. هل تستطيع أن تنتظرنني؟	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم
15. لا، لن أذهب الآن	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم
16. لست مستعدة للذهاب بعد، هل من الممكن أن تعطيني دقيقتين؟	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم
17. أعتقد أن كل شيء سيكون على ما يرام	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم
18. توقف، دعني أخرج.	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم
19. دعني أخرج. أريد أن أذهب إلى المنزل مع شخص آخر	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم
20. حسناً، دعنا نستمر.	سيد كلمة لا، المماطل أو المجيب بنعم

١١. لا. أرجوك أن تتوقف. أنا متأكد أن أختك لا تحب هذا التصرف

١٢. لا. أفضل ألا أفضل

١٣. أنا جاهزة، لنذهب

١٤. هل تستطيع أن تنتظرنني؟

١٥. لا، لن أذهب الآن

### 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-أبدأ. 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 وأصدقائنا 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 عزمنا قد يكون 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 تلمق 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.

## الفصل الثاني

## قوة كلمة لا

## كلمة لا، لا تقل أهمية عن كلمة نعم

## نقاط مراجعة القوة:

1. افهم نموذج قوة كلمة لا لصناعة القرار
2. تعلم أن تسأل أسئلة قد تساعدك على اتخاذ قرار قول كلمة لا أو نعم.

في هذا الفصل سوف نتعرف على نموذج قوة كلمة لا، الذي سيساعدك على أن تتخذ قرارات واضحة بما يتعلق بنعم أو لا. إن معنى كلمة (قوة) في هذا الكتاب تعني (القدرة على التصرف أو قدرة التأثير). فإن نموذج قوة لا، سيساعدك على التحكم في خياراتك وحياتك. إن القوة التي ستحصل عليها من النموذج سوف تؤهلك لوضع الحدود وحماية نفسك والآخرين بحذر وإيجابية. إن النموذج هو أداة لتعلم قول كلمة لا بسهولة وسرعة. كلمة لا، لا تقل أهمية عن كلمة نعم. لقد ثبت هذا من قبل العدد الهائل من الناس اليائسين من تعلم قول كلمة لا. إذاً، كيف تستطيع أن تتعلم قول كلمة لا عندما تريد ذلك، أو تحتاج ذلك أو تشعر أنك مكره على ذلك؟ كيف تستطيع أن تقول لا دون أن تفصل نفسك عن الآخرين، أو دون أن تفقد عملك، أو أن تقطع علاقاتك مع الآخرين؟ إن الإجابة تكمن في

نموذج قوة كلمة لا. تدرّب مع النموذج كي تستطيع أن تقول لا كل مرة تريد فيها أن تقول لا.

### نموذج قوة كلمة لا:

استعمل نموذج قوة كلمة لا كي تبدل كلمة لا الكامنة في داخلك جاعلاً إيها كلمة عالية ومسموعة. إن مفتاح النجاح عند قول كلمة لا هو أن تقول كلمة لا بحزم، وبطريقة تجعل الآخرين يسمعونها ويتلقونها على محمل الجد.

إن نموذج قوة كلمة لا عبارة عن خمس نقاط قرارية ستحضر في الذاكرة بسهولة بواسطة هذه الكلمات التي تمثل كلمة القوة:

الهدف

الخيارات/ المصادر

متى

الروابط العاطفية

الحقوق والمسؤوليات

إن هذه النقاط الخمس تحتوي على مقاطع أسئلة ومحادثات واتفاقات تقودك إلى قول نعم أو لا في الوقت الأنسب. إن هذه المقاطع من المناقشات سوف تساعدك أيضاً أن تحمي نفسك والآخرين، وأن تحدد احتمال قول نعم أو لا لطلب أو دعوة أو عرض. عندما تتعلم أن تطبق نموذج قوة كلمة لا، سيتطلب الأمر منك بضع دقائق كي تطبقه أو تستعمله في أي محادثة.

## الهدف:

إن غاية الطلب هو الإفادة بمراد أو حاجة ما وسبب هذا المراد وعلاقته بالغايات المطلوبة كي يتحقق. إن فهم غاية الطلب هو نقطة البداية. يجب أن تتحقق إذا ما كانت الغاية آمنة أو خطيرة. وبتعبير آخر، إذا ما كانت الغاية تتعلق بأهداف المؤسسة أو بغاياتك أو غايات عائلتك، وبالإضافة إلى ذلك إذا ما كانت الغاية ستلحق الأذى بعافيتك أو تحميها. إن الغاية الآمنة تساعدك على تحقيق أهدافك وتحمي عافيتك وعافية عائلتك.

عليك أن تعرف إذا ما كان الطلب خطراً؟ أو بتعبير آخر هل يتعارض الطلب مع غايات أو متطلبات عملك، أو مع غاياتك الشخصية أو مع قيمك وأولوياتك أو مع علاقاتك المهمة؟ إن الطلب الخطر سوف يضعك فعلياً في موقع المخاطرة. إن الغاية الخطرة أو المحفوفة بالتهديد لا تعمل لصالحك، وقد تكون هذه الغاية بسيطة لا تستحق أن تضيع وقتك بسببها.

عندما بدأت بتأسيس شركتي، وجدت نفسي أسأل الناس، الذين كانوا يتصلون لدعوتي للغداء عن الأسباب التي جعلتهم يريدون مقابلتي. كنت أريد أن أحمي وقتي وعافية بدني. أردت أن أتجنب الاجتماعات التي تتطلب مني وقتاً لا أملكه ولا سيما إذا كان الاجتماع لغرض بيع سلعة ما أو لتلبية حاجة شخص ما. لذا، كنت دائماً صريحة وكنت أسأل عن الغاية من الاجتماع. عندما طرحت هذه الفكرة في ورشات العمل الإدارية التي كنت أنسقتها، قال لي المشاركون إن ما أفعله يتصف بالبرود والجفاء (هكذا يتصف سادة كلمة لا بعض الأحيان)، ولم يقدرُوا أن يتصوروا أنهم قادرُونَ على أن يكونوا عقلانيين أو منطقيين، لدرجة تجعلهم يطالبون بمعرفة

الغاية المرجوة من دعوة غداء. ولكن، ألا نفضل هذا كلنا؟ عندما يتصل بنا أحدهم، ألا تتساءل (ماذا يريد هذا الشخص؟) وبعض الأحيان نسأل بصوت عال (هل لي أن أقدم لك أي مساعدة؟) عندما نسأل أحدهم كيف لنا أن نساعد، نصل إلى تحديد الغاية بعينها. لذا فعندما تجيب على الهاتف أو تحدد موعد غداء أو تحضر لاجتماع أو توافق على رؤية أحد من أفراد عائلتك، هذا كله يعني معرفة ما هي غاية التعامل المخطط له. إن الغاية قد تتراوح بين إتمام بيعة، أو قضاء وقت اجتماعي مثمر، أو مساندة أحد أفراد العائلة أو إتمام مشروع أو البحث عن فرص جديدة لإنهاء علاقة أو بحث ما. وإذا كنت لا تعرف غاية أي طلب فإنك لن تستطيع أن تحضر الرد. وإذا كنت لا تعرف غاية المشروع لن تستطيع أن تحدد إذا ما كان المشروع يناسب أهداف عملك.

إذا كنت لا تعرف الغاية من أي تعامل، لن تستطيع أن تقيّم إذا ما كان الوضع آمناً أو خطراً كي تتابعه. عندما تتيقن أن الغاية خطيرة، عندئذ تستطيع أن تقول لا فوراً، وأن تثبت موقفك وتتابع المضي إلى الأمام. وإذا كانت الطلبات واضحة بالنسبة إليك سيكون ذلك عوناً لك لتبقى بعيداً عن الخطر وتنتج أكثر.

عندما تجد أن الغاية آمنة تستطيع عندئذ أن تستفسر أكثر، وتقرر إذا ما كنت تريد أو يجب عليك أن تلبية الدعوة أو الطلب. وفي بعض الأحيان تستطيع أن تعرف أن الغاية آمنة ومع ذلك تتساءل عما ينم عنه ذلك الطلب. عندما تحصل على الأمان، تستطيع عندها أن تستثمر وقتاً، أكثر لمساعدة الطالب على توضيح أو تعريف احتياجاته. وجه أسئلة كهذه: (ما

المطلوب عمله؟) (كيف يجب أن تكون مظهر المنتج النهائي؟) (وكيف سيساعدنا الطلب للوصول إلى الغاية المرجوة؟)

عندما تتعرف على الغاية ومأرب الطلب تستطيع عندها أن تقول نعم، أما الخطوة الثانية في نموذج قوة كلمة لا، هي أن تكتشف ما هي الخيارات والصادر المتوافرة لمساعدتك على إنجاز الطلب.

### تمرين قوة: حدد غاية الطلب

1. في المرة القادمة عندما يطلب منك أحدهم المساعدة، كيف ستكتشف

غاية الطلب؟ على سبيل المثال، تستطيع أن تسأل: (بماذا تريدني

أن أساعدك؟) (ماذا ستقدم لنا هذا المساعدة من إنجازات؟)

ماذا ستسأل؟

2. ماذا ستفعل؟ ما هي الأسئلة التي يجب أن تسألها؟ مثال، تستطيع

أن تسأل بكل هدوء و أدب (ماذا تريدني أن أفعل؟)

ماذا ستسأل؟

3. كيف ستصرف؟ مثال، هل ستكون غاضباً أو هادئاً أو صاحباً أو

خافت الصوت، صريحاً أو غير صريح؟

4. ماذا ستسأل لتحدد حجم ومأرب الطلب وذلك كي تحدد النتيجة

المتوقعة للمشروع؟ مثال، تستطيع أن تسأل: (كيف تريد أن يكون

شكل المنتج النهائي؟)

ماذا ستسأل؟

إن الغاية تتعلق أيضاً بالأولويات الشخصية. ما قيمك الصلبة؟ ما الأهداف التي تركز عليها وتحاول إنجازها؟ ما أهم أولوياتك: أهو وقت للعائلة، التطور في المهنة، العطله، الصحة، الثروة، هدوء البال أم ماذا؟ كن واضحاً جداً بالنسبة للأمور المهمة بالنسبة إليك، حتى يتسنى لك أن تقيّم كل طلب ودعوة وسؤال وأن تضع غايتك الشخصية في عين الاعتبار. انظر بامعان بمنظار خطوة تحديد الهدف مستثيراً بذلك بما هو المطلوب منك، وبعد ذلك ضع ذاك الطلب في بقعة الضوء التي تعكس غايتك الشخصية. وإذا وجدت أن هنالك تماثلاً بين الغايتين، عندئذ، تستطيع أن تنتقل إلى نقطة القرار الثانية من نموذج قوة كلمة لا. وإذا لم يكن هنالك تماثل، ستتيقن عندها أنه يجب عليك أن تقول لا إلى الفرصة التي تعرض أمامك.

### الخيارات والمصادر:

أنت الآن تفهم غاية الطلب، إذاً، لقد حان الوقت لتعرف ما الخيارات والمصادر المتاحة لديك.

الخيارات هي ما تنتقيه أنت لتنجز الأمور والخيارات، تكمن أيضاً في كيفية إنجاز الأمور. والخيارات هي انتقاء الآليات المتوافرة لديك كي تقوم بإنجاز غاية الطلب، وأن تتخذ قرارات تتعلق بكيفية إنجاز العمل. مثال، هل ستستعين بأحد للقيام بالمشروع أم ستتولى أنت القيام به؟

المصادر هي الأشخاص أو الأمور المتوافرة لديك لإنجاز العمل. المصادر هي الأدوات والناس والمعدات والتمويل والسلطة المتوافرة لديك التي قد تساعدك على إتمام الطلب. من الممكن أن تكون أنت المصدر الوحيد ومن

الممكن أن يتوافر لديك بعض المتطوعين أو أفراد العائلة أو أفراد فريق عمل ليساعدوك في مهمتك.

اسأل بعض الأسئلة المدونة أدناه كي تكتشف الاختيارات والمصادر الفعلية المتوافرة لديك:

- هل يستطيع أحد غيري القيام بهذه المهمة؟
- كم عدد الوسائل التي يمكن بواسطتها إنجاز هذا العمل؟
- ما المعدات والأدوات والأموال المتوافرة لإنجاز هذا الطلب؟
- من هم الأشخاص الموجودون الذين يستطيعون أن يقدموا يد المساعدة؟ كم عدد المتطوعين أو العمال الذين يمكنهم أن يساعدوا؟
- هل لديهم أي خبرة في هذا المجال أم هم بحاجة للتدريب؟

إن أي مشروع أو عرض قد يبدو جميلاً جداً، ولكن إذا لم تكتشف ما هي الخيارات والمصادر المتوافرة لديك، لن تستطيع أن تعرف واقعية وماهية ذلك الطلب. لذا يجب عليك أن تمضي أطول وقت ممكن في دراسة الاختيارات والمصادر التي ستوفر وتؤمن لك، كي تساعدك على تنفيذ الطلب.

إذا كانت الخيارات والمصادر المتوافرة لديك لا تؤهلك للحصول على النتيجة المرجوة الناجحة، فإن هذا هو الوقت المناسب لقول كلمة لا. أما إذا كانت الخيارات والمصادر المتوافرة تساعدك على إنهاء الأعمال، فعندها يكون قد حان الوقت للانتقال إلى نقطة القرار الآتية، والتعرف على تاريخ استحقاق المشروع أو العمل.

## تمرين قوة: اكتشاف خياراتك ومصادرك

1. عندما تتعرف على غاية الطلب، كيف لك أن تعرف. ما هي الاختيارات المطروحة والمصادر المتوافرة لديك؟
2. ما هي تصوراتك بالنسبة إلى كيفية إنجاز المشروع؟ ما هي الطرق أو الوسائل التي ستستعملها؟
3. هل أنت حقاً على معرفة تامة بما تحتاجه لإتمام المشروع؟ إذا كانت الإجابة لا، فيجب عليك تحضير قائمة بما قد تحتاجه.
4. من ستحتاج لمساعدتك على إتمام المشروع؟ هل هم موجودون؟

متى:

إن عبارة كعبارة، متى يجب على الطلب أن ينفذ، تعطيك فكرة عن توقيت المشروع أو مدته الزمنية لكي تطلب المساعدة. فإن كلمة (متى) تبين لك الوقت المستحق للطلب. ولتحدد توقيت تنفيذ الطلب يجب أن تسأل عن التاريخ والوقت المحدد لتنفيذ المشروع أو العمل أو مهمة اللجنة أو أي طلب بسيط لإنجاز قائمة أعمال. بالإضافة إلى ذلك يجب أن تسأل عما إذا كان التاريخ محدداً وغير قابل للتفاوض أم هو تاريخ مرن، ومطاطي وقابل للتفاوض. اكتشف أيضاً إذا كان الزمن المحدد للطلب يتناسب مع ما وضعت من أولويات. هل سيسمح لك هذا التاريخ المحدد بتوفير المصادر التي تحتاجها؟ هل أنت قادر على التفاوض بشأن تاريخ استحقاق الطلب؟ إذا قال لك أحدهم (بأسرع وقت ممكن) كرد على سؤالك بشأن المدة الزمنية لإنجاز العمل، فيجب عليك أن تعدّ أن رداً كهذا ليس رداً. لماذا؟

لأن كلمة (بأسرع وقت ممكن) ربما تعني بالنسبة لسائل السؤال، خلال عشر الدقائق القادمة، أو في غضون يومين أو شهرين. كيف لك أن تعرف ماذا يسأل الطالب؟ كن (ملحاً) وأسأل مرة ثانية، (متى يجب على هذا الطلب أن ينجز؟) فأنت تتطلع إلى تاريخ استحقاق يحتوي على تاريخ ووقت في بعض الأحيان (نطاق زمني).

على سبيل المثال، إن العبارة الفعالة لتاريخ استحقاق ما - عندما تعمل في نطاقات زمنية مختلفة - يكون (أود أن يتم المشروع ظهراً حسب التوقيت الباسيفيكي، في 17 فبراير، 2005)، فإن هذه العبارة تحتوي على تاريخ واضح يتضمن الوقت والنطاق الزمني والشهر والتاريخ والسنة. والعبارة الواضحة الأخرى هي: (أرجوك أن تحضر لي هذا، اليوم الساعة الثانية بعد الظهر). فإن تواريخ الاستحقاق هذه تبعد مجال الشك بما يتعلق بالوقت الذي يتوقع الطالب فيه إنجاز المشروع.

إن توضيح وتحديد تواريخ الاستحقاق هو لمصلحة الجميع. فإن وجود تاريخ استحقاق يحمي وقتك ووقت فريقك ووقت عملك ووقتكم الخاص. إن أي عمل نبيل ذي غاية معروفة ومدعومة بالاختيارات والمصادر، ليس له تاريخ استحقاق أو أي مدة زمنية معقولة هو طلب جدير بكلمة لا. وبتعبير آخر إن أي سؤال يتعلق بالوقت المطلوب لإنجاز العمل، هو طلب يتوقف عنده المرء لتحديد نقطة القرار فيما التوقف وإما الاستمرار. عبارة (متى) يجب أن يرد عليها بتاريخ ووقت محددين، إما قابل للتفاوض أو مطاطي. اكتشف ماهية تاريخ الاستحقاق الذي أعطي إليك قبل أن تستمر.

أي غاية محددة مدعومة بالخيارات والمصادر وذات تاريخ استحقاق واضح وواقعي، جديرة بأن يرد عليها بنعم. على أي حال، فإن النقطة الرابعة لاتخاذ القرار والعلاقات العاطفية قد تجعلك تغير إجابتك إلى لا.

### تمرين قوة: حدد تاريخ استحقاق الطلب

1. في المرة القادمة التي سيقول لك أحدهم (بأسرع وقت ممكن)

ماذا سيكون ردك؟

2. في المرة القادمة التي سيقول لك أحدهم (عندما تسنح لك

الفرصة)، ماذا سيكون ردك؟

3. في المرة القادمة التي سيقول لك أحدهم (عزيزتي، أرجوك أن تقومي

بتنظيف الكراج في عطلة نهاية الأسبوع)، ماذا سيكون ردك؟

4. وفي المرة القادمة التي سيعدك أحدهم بهذا: (سأنهي لك هذا

العمل يوم الإثنين)، ماذا سيكون ردك؟

5. ما الأسئلة التي ستوجهها لتستفسر من الطالب عن موعد إنهاء

العمل؟

حتى عندما تكون التعريفات والغاية والاختيارات والتوقيت المتعلقة بالمشروع واضحة، فأنت لن تكون في موضع الأمان بعد لتتخذ قراراً وتلتزم بقول كلمة نعم أو لا. ما زال هنالك نقطتا قرار يجب معرفتهما ومناقشتهما. فكر ماذا سيكون شعورك عندما تلتزم وتوافق على حقوقك ومسؤولياتك.

### الروابط العاطفية:

إن قول كلمة لا هي عملية منطقية وعاطفية على حد سواء. قد تتطلق العواطف من خبراتك السابقة، أو من حدسك عن كيفية إتمام المشروع، أو من إحساس مبهم يدفعك إلى عدم القيام بأمر ما. إن العواطف قد توجهك إلى طريق ما دون إرادتك. والعواطف قد تروج لك الإثارة والالتزام والطاقة لقول نعم لطلب ما. وفي حالات أخرى قد تروج لك العواطف البغض وعدم الثقة والطاقة لقول لا لطلب ما. إن العواطف قد تدفعك لقول (لا) أو (دعني وشأني) أو (اخرج من هنا) بسرعة هائلة تجد نفسك لا تدرك ما قد حدث. عندما يسيطر عليك نموذج هذا الحدس بالرد السريع لقول لا، عليك أن تثق به.

إن الرغبة الفورية التي لا تفسير لها، لقول كلمة لا، تنبع من روابطك العاطفية المتعلقة بوضع أو شخص أو مجموعة أو محيط. إن الرغبة القوية لقول كلمة لا، هي بمثابة حماية. قد يدفعك (شعور غير مريح) أن تقول لا. وقد تكون العواطف جيدة، على سبيل المثال فتقول (أشعر بالارتياح تجاه هذا الأمر) أو سيئة فتقول (أشعر أنه سيحدث مكروه ما) وإذا كان الشعور حيادياً تقول (لا أبالى)، وإذا كان مشوباً بالتردد تقول: (لست متأكداً).

إن نقاط القرار الثلاثة وهي الغاية والاختيارات والتوقيت، نقاط منطقية. فأنت تحاول أن تكون عقلانياً تجاه كل واحدة منها وتتفاوض حين يحتاج الأمر لذلك. ومع ذلك - ومع وجود كل المحادثات المنطقية - قد تؤثر عليك العواطف للالتزام الفعلي على قول نعم أو لا.

بعد أن تنظر في كل طلب بوضوح ودقة، تحقق من مشاعرك. ماذا تريد أن تقوم بعمله أو إنجازه أو الانخراط فيه. احذر من أن تدع الآخرين يجبرونك على القيام بأعمال لا تشعر بالقيام بها. احم نفسك وعافيتك ووقتك وذلك بالاستماع إلى ردودك العاطفية إلى الأسئلة والدعوات.

اسأل نفسك ماذا ستشعر إذا قلت لا وتحقق بمن ستشعر إذا قلت نعم، وبعد ذلك حدد ما هو أفضل رد.

### تمرين قوة: تحقق من عواطفك

1. متى كانت المرة الأخيرة التي قلت فيها لا بسرعة هائلة حيث إنك لم تدرك أنك قلت لا؟

2. ما العواطف أو الخبرات الماضية التي أثرت على ردة فعلك؟

3. ما العواطف التي قد تدفعك لقول لا لطلب ما؟

4. ما العواطف التي قد تدفعك لقول نعم لطلب ما؟

5. من هو الشخص الذي قد تلجأ إليه لاكتساب بصيرة ما، عندما تتضارب عواطفك مع منطقك؟

### الحقوق والمسؤوليات:

مع كل قرار قول كلمة نعم أو لا تحقق من حقوقك ومسؤولياتك.

الحقوق: إن الحقوق هي الأمور الحقيقية التي من الممكن أن يطالب بها فيما يتعلق بوضع ما، وهي الأمور التي ستبقى حقيقية في كلا حالتها

الرد بنعم أو لا لطلب ما. وفي أثناء نقاش نقطة قرار متعلقة بالحقوق، تستطيع أن تؤكد إذا ما كان الطلب معقولاً وقانونياً.

تستطيع أن تسأل ما حقوقك المكتسبة إذا قلت نعم، على سبيل المثال تستطيع أن تسأل في مجال عملك (ما هي المصادر المؤمنة التي لن تؤخذ مني؟) (من هم الأشخاص المتوافرون لدي الذين لن يعاد تعيينهم بحيث أخسر مساعدتهم؟ ما السلطة التي سأحصل عليها ولن تؤخذ مني أثناء تنفيذ المشروع؟).

أما في المنزل تستطيع أن تسأل ما الالتزامات التي سيحافظ عليها دون كلل أو ملل. اسأل ماذا تتوقع من حماية متعلقة بقضاء وقت مع أحد أو بقضائه وحدك أو وقت لرعاية الأولاد. عندما تكون الردود المتعلقة بحقوقك وتوقعاتك غير واضحة، اطلب بلطف المزيد من المعلومات.

بالإضافة إلى ذلك، اسأل ماذا ستكون حقوقك إذا قلت لا. على سبيل المثال، ماذا سيحدث لفرص مشروعاتك الحالية والمستقبلية، إذا قلت لا وكيف ستعامل إذا قلت لا؟ وما هي العواقب التي ستواجهها إذا قلت لا؟ عندما يكون الرد غير واضح، اسأل الناس الذين تعمل معهم، أو الذين تطوعت أن تعمل معهم، أو الناس الذين تعيش معهم للمزيد من التوضيح لما تتوقع.

**المسؤوليات:** والى جانب معرفة حقوقك اعرف ما هي المسؤوليات التي ستحاسب عليها. إن المسؤوليات هي المحاسبات أو الواجبات القانونية والأخلاقية والعقلية، التي يتوقع منك أن تلتزم بها وتسلمها وتعمل لأجلها. على سبيل المثال، فإن مسؤولياتك عندما تقول نعم لمشروع ما، هو أن تبقى

في حدود الميزانية التي وضعتها لتكاليف المشروع أو أقل منها، وإيجاد جليسة أطفال لرعاية الأولاد مدة خمس ساعات حتى يتسنى لك ولشريكك تمضية مساء معاً. إن توضيح المسؤوليات التي تترافق مع قول كلمة نعم لطلب ما، تحميك لأنه يمنع حالات الإحباط والتشويش.

عندما تقول لا، فإنك لن تصبح بالضرورة خالياً من المسؤولية. فعندما تقول لا، قد يعني هذا أنه يجب عليك أن تخبر الآخرين بما قد تغير، أو من أين ستقدم لهم يد المساعدة حتى يمكن للمشروع أو النشاط أن ينجز دونك.

### تمرين قوة: حدد مسؤولياتك وحقوقك

1. ما الكلمات التي ستستعملها عند سؤال مديرِك عن حقوقك فيما يتعلق بمشروع ما؟ على سبيل المثال: (ماذا يجب عليّ أن أتوقع فعلياً عندما أبحث عن يد المساعدة في هذا المشروع؟).

2. ما الكلمات التي ستستعملها عندما تسأل رئيس فريقك عن مسؤولياتك تجاه مشروع ما؟ على سبيل المثال: (ماذا تتوقع مني أثناء عملي في هذا المشروع؟).

3. ما الكلمات التي ستستعملها لتؤكد مسؤولياتك تجاه عائلتك؟ على سبيل المثال: (ماذا تتوقع مني عندما أتواجد في المنزل؟).

4. ما الأسئلة التي ستوجهها لتقرر إذا ما كنت ستعين عضواً في لجنة ما؟ على سبيل المثال (ماذا يتوقع رئيس اللجنة أن تكون مدة الالتزام الزمنية؟).

إن نقاط القرار الخمس للوصول إلى قول نعم أو لا واضحة، تنتهي عند توضيح الحقوق والمسؤوليات. فإنك قد تكون قد اعتقدت أنك ستقول نعم حتى هذه اللحظة، عندما تكتشف أنه من المتوقع منك أن ترأس اللجنة التي طلب منك أن تكون عضواً فيها. حسب ما قالتها السيدة فيكي هولبروك، رئيسة التحرير الإدارية لمجلة أيداهاوا:

«في أغلب الأحيان، إنه شكل من أشكال التراضي المتبادل، فعوضاً عن أن أكون عضواً في لجنة، أعرض أن أدرس أو أن أجتمع مرة أو مرتين مع مجموعة أو عضوين من اللجنة. أسأل عدة أسئلة (ما هو الالتزام الذي تطلبونه مني؟ هل تتوقعونني أن أكون عضواً في اللجنة أم رئيسة لها؟) أقول للناس ما أستطيع القيام به وما أود أن أقوم به. أحاول أن أضع التوجيهات وأحدد بكل وضوح ما أقدر على القيام به وما لا أقدر.»

إن أسئلة فيكي ووضع الحدود لطلب ما تتعلق كلها بتحديد الحقوق والمسؤوليات المرتبطة بالطلب.

### طريقة أخرى للنظر إلى نموذج قوة كلمة لا:

راجع نقاط اتخاذ القرار الخمس لقول كلمة لا، وإذا ما كانت منطقية أو عاطفية. العناصر المنطقية تتعلق بالغاية والاختيار والتوقيت. إن هذه البنود قابلة للنقاش والتعقل والتفاوض وإعادة التفاوض. إنها توفر الركيزة والاتفاق الأساسي لكل طلب.

وهناك العناصر العاطفية التي عددناها نقطة اتخاذ القرار الرابعة وهي الروابط العاطفية. إن العواطف قد تكمن فوق أو حول أو داخل نقاط

اتخاذ القرار الأربع الأخرى. ومن الممكن أن تساعد أو أن تؤخر تقدم أو إنجاز الطلب في أي وقت من الأوقات. يجب الانتباه إليها واحترامها؛ لأنه عندما يكون هناك شعور بنقص في الاحترام أو الاهتمام، تهيمن العواطف على الأمور وتؤدي إلى عدم نجاح أي مشروع أو طلب.

إن الحقوق والمسؤوليات منطقية وعاطفية على حد سواء. فإن الحقوق تتبع مما تتوقع ومما تؤمن به، لهذا فهما متعلقان بالمنطق والعاطفة. إن المسؤوليات التي تعرض عليك قد تسبب لك الأمل أو الإحباط، في كلتا الحالتين فأنت تشعر بشيء ما تجاه ما يجب عليك أن تقوم به. إن الحقوق والمسؤوليات التي تدرك أنك تحتاجها لإتمام المشروع، من الممكن أن لا يوافق عليها من قبل الطالب، وفي هذه الحالة تسبب الضغط النفسي والإرهاق. لذلك، فإن العناصر المنطقية والعاطفية تعملان معاً للتأثير على القرارات والردود والنتائج.

- الهدف يمثل ما يجب القيام به
- الخيارات والمصادر يمثلان كيفية أداء العمل
- التوقيت يمثل المدة الزمنية لإنجاز العمل
- الروابط العاطفية تمثل ما تشعر به تجاه أي مشروع أو طلب
- الحقوق والمسؤوليات تتعلق بنا وبالآخرين وبالعناصر العاطفية وبالأحاسيس وبالكيفية والتوقيت.

إذاً ماذا يعني كل هذا؟ نموذج قوة كلمة لا يعني أنك تستطيع أن تطبق المنطق والعاطفة على كل طلب أو دعوة تأتي إليك. إن النموذج يعرض

عليك نقاط اتخاذ القرار التي قد تبطئ من اتخاذك القرار، وتوفر لك الوقت والأدوات لمناقشة ما هو الموقف الأكثر عقلانية من قول لا أو نعم. وفي الوقت نفسه، فإن المثال يشجعك على توجيه الأسئلة، وقد يسرع من عملية اتخاذ القرار عندما يلجم أو يعاق، ولا سيما إذا كانت هناك حاجة لاتخاذ القرار.

فكر كيف تستطيع أن تطبق نموذج قوة كلمة لا في الاجتماعات المتعلقة بالعائلة أو الفريق أو المشروع. ابدأ بالنظر إلى أنماط الأسئلة التي ستستعملها لجلب المعلومات والبصيرة لاتخاذ قرار نعم أو لا. إن تمارينات القوة في هذا الكتاب ستساعدك على التوقف والتفكير وتدوين الأسئلة والمواقف؛ لتحسين مناقشاتك واستجاباتك المتعلقة باتخاذ القرار.

### تمرين قوة: استخدام نموذج قول كلمة لا

حان الوقت الآن للبدء في تشكيل الأسئلة التي ستستعملها لتقبل أو تدرك متى ستقول لا وأن تعرف أين ستدور المحادثات. ولكي تحدد كل واحد من اعتبارات القوة الخمسة، اكتب الأسئلة التي تستطيع أن تسألها في المرة القادمة حيث سيطلب منك أحدهم القيام بعمل ما. سيلي هذا الفصل نماذج أسئلة قد تساعدك على تشكيل أسئلتك الخاصة

#### الهدف

الخيارات والمصادر

التوقيت/متى

الروابط العاطفية

الحقوق والمسؤوليات

## أسئلة قوة محتملة

إن هذه القائمة توفر لك نماذج أسئلة قد تكون كتبتها أنت لتمرين القوة السابق. إن هذه الأسئلة ستساعدك وعائلتك وفريقك أن تحدد الغاية والاختيارات والمصادر والتوقيت/متى والروابط العاطفية والحقوق والمسؤوليات المتعلقة بأي طلب كان؛ كي نستطيع معاً أن نتخذ أفضل قرار.

### الغاية:

- ما الشيء الذي يجب إنجازه؟
- غايات من سيخدم هذا المشروع؟
- ما الذي يجب القيام به؟
- كيف يجب أن يكون مظهر المنتج النهائي؟
- إلى أي غاية سنصل عند إنجاز هذا العمل؟
- ما ميزانية هذا العمل؟
- ما النتائج المرجوة؟
- ماذا تم إنجازه سابقاً؟
- ما مقاييس الأداء؟
- ما المواصفات؟
- ما التعليمات التي تضبط هذا العمل؟

- ما سياسات المنظمة التي ستطبق؟
- ما الغاية أو الهدف؟
- كم من المبيعات يجب علينا أن نتم قبل أن نصل إلى الغاية؟
- هل نحن بحاجة إلى تعديل طريقة عرضنا للمنتج وكيف؟
- هل نحن بحاجة إلى إيجاد منتج جديد وما هو؟
- ما التغيير الذي نحتاجه لطريقة عرضنا للمنتج؟
- ما الخطوة التي يجب أن تؤخذ من قبلنا؟
- ليس لدينا ربح، كيف نقلل من النفقات؟
- ما حجم البناء الذي بإمكاننا تحمل نفقاته؟
- كم نستطيع أن ننفق؟
- ما التكاليف؟
- ما الذي نريد أن نحققه هنا؟
- ماذا نريد أن يشمل هذا عند الانتهاء؟
- ما التصديقات التي نحتاجها للقيام بهذا؟
- ما الأنظمة الإدارية التي ستتدخل؟
- ما خطتنا الإستراتيجية؟

- ما خطة إنجازاتنا؟
- ما محتويات دليلنا؟
- ما قوانين المكان؟
- ما سياسيات الشركة المتعلقة بخدمات جودة السلعة والزبائن والتسليم في الوقت المحدد، والتسعير والبيئة وإدارة المصادر الطبيعية التي ستؤثر على قرارنا؟
- أي جزء من خطتنا الدورية سيؤثر علينا؟
- كيف يتطابق قرارنا مع إستراتيجية الشركة؟
- ما التكنولوجيا التي أنت على معرفة بها، التي قد تظهر على السطح لتصبح منافساً لنا؟

وقد تطول هذه القائمة وتطول. وينطبق هذا أيضاً على عدد الأسئلة المحتملة، التي قد تطرح فيما يتعلق بالاختيارات والمصادر والتوقيت/ متى والروابط العاطفية والحقوق والمسؤوليات. إن القوائم الآتية أقصر من القائمة الأولى لسببين. السبب الأول: أنها تمثل بداية أفكار وليست القائمة التي لا تمثل لها. والسبب الثاني: إن تحديد الغاية هو أكبر مهمة ولذلك فإن المزيد من الأسئلة يجب أن تطرح عند نقطة اتخاذ القرار هذه.

### الخيارات والمصادر

- ما الخيارات المطروحة والمتوافرة لدينا؟
- ما المصادر التي ستتوافر لدينا لإنجاز هذا العمل؟

- كيف يجب إنجاز هذا العمل؟
- ما المعدات التي من الممكن أن تستخدم؟
- ما الأدوات المتوافرة؟
- من هم المساعدون المتوافرون؟
- من أين سنجلب الميزانية لإتمام هذا العمل؟
- من هي العقول المدبرة الداخلية أو الخارجية التي سنعتمد عليها؟
- من يقدر على القيام بالعمل نفسه؟
- ماذا هناك من أمور قيد التحضير قد تساعدنا في إنجاز هذه المهمة؟
- ما التقنيات المتوافرة حالياً التي قد تساعدنا؟
- هل يجب علي أن أنخرط في هذا العمل؟
- ما الوسائل المختلفة التي نستطيع اتباعها؟
- كم عدد الوسائل التي يمكن بها إنجاز هذا العمل؟
- من هم المتطوعون الذين يستطيعون أن يساعدونا؟
- ما التمرين الذي يحتاجه الأشخاص المتوافرون؟
- ما هو باعتقادك أفضل اختيار؟
- ما هو الشيء الذي لم نتنبه إليه؟
- ما الأمر الذي لم نأخذه بعين الاعتبار أو ليس موجوداً في الصورة؟

- ما المنظور الآخر الذي من الممكن أن نرى عبره؟
- من سيرى هذا الأمر في صورة مختلفة؟
- كيف سينظر زبائننا إلى هذا الأمر؟
- كيف يريد أفراد عائلتنا أن يتم هذا الأمر؟

متى:

- ما تاريخ استحقاق المشروع؟
- هل تاريخ الاستحقاق قابل للتفاوض أم لا؟
- هل نستطيع أن نتفاوض فيما يتعلق بتوقيت إنهاء العمل؟
- ما العقوبة المترتبة إذا لم يتم العمل في الوقت المحدد؟
- ما العواقب المترتبة، إذا لم ننه العمل في الوقت المحدد؟
- هل سيمكننا هذا التوقيت من إيجاد المصادر اللازمة؟
- أي يوم يستحق هذا الأمر؟
- أي وقت يستحق هذا الأمر؟
- متى نستطيع أن نجتمع قبل تاريخ الاستحقاق لنؤكد تقدم هذا المشروع؟
- متى ستوفر المصادر اللازمة؟
- متى ستكون هيئة الموظفين متوافرة؟
- متى ستكون أنت موجوداً؟

- متى ستتوافر الاعتمادات المالية؟
- ما تاريخ الاستحقاق الفعلي المطلق؟
- متى يجب عليّ أن أتخذ القرار؟
- متى يجب عليّ أن أسجل الطلب لإجراء عملية الشراء؟
- متى يجب عليّ أن أضع وديعة؟
- كم من الوقت نستطيع أن نتأخر؟
- ما عواقب التأخير؟
- متى نستطيع أن نعوض الوقت الضائع؟
- أين نستطيع أن نوفر الوقت كي نتقدم إلى الأمام؟
- ماذا نستطيع أن نفعل كي نسرع العملية ونتقدم بخطى أكبر؟
- ما التحسينات التي ستسرع الأمور؟

#### الروابط العاطفية:

- إنك تستطيع أن تسأل نفسك هذه الأسئلة، وبعض الأحيان تستطيع أن توجهها للآخرين لتتأكد من مشاعرهم تجاه المضي قدماً إلى أي طلب.
- ما شعورك تجاه قول كلمة نعم؟
  - ما شعورك تجاه قول كلمة لا؟
  - بماذا تشعر إذا قام الفريق بالعمل دونك؟

- بماذا يشعر أعضاء الفريق تجاه المشروع؟
- بماذا سيشعر أحد أعضاء الفريق إذا لم يسهم في المشروع؟
- ما الخبرة التي تجعلك تشعر بهذا الإحساس تجاه المشروع؟
- ما العواطف التي تسبب ردة الفعل هذه؟
- ما الخبرة السابقة التي تدفعك إلى ردة الفعل هذه؟
- أين ستواجه هذه المقاومة؟
- من سيحارب هذا المشروع؟
- من سيقف في طريق هذا الموقف؟
- ما سبب هذا القلق؟
- كيف نستطيع أن نتغلب على هذه المقاومة؟
- كيف نستطيع أن تطيب نفس الفريق كي يتقدم؟
- ما حجم الطاقة التي تريد أن تستنفذها لهذا الأمر؟
- ما المخاوف التي تشعرك بعدم الارتياح تجاه هذا المشروع؟
- ما الأمور التي تحدث من حولك وتجعلك تشعر بالقلق؟
- ما الأمور التي تحدث من حولك وتشعرك بالحماس؟
- ما الأمور التي تحدث من حولك وتشعرك بالغضب؟

- ما الأمور التي تحدث من حولك وتشعرك بانشغال البال؟
- ما الأمور التي تحدث من حولك وتشعرك بعدم الارتياح؟
- ما العواقب التي تشعرك بأي عاطفة مهما كانت؟
- ماذا سيكون شعورك تجاه العواقب؟
- هل تريد حقاً أن تتخبط في هذا ولماذا؟
- هل تشعر أن أحدهم يجبرك على فعل هذا الأمر؟
- ما أفضل تعامل أو إجابة بالنسبة إليك؟
- ما العواطف التي تقودك لقول نعم؟
- ما العواطف التي تدفعك لقول لا؟
- من هو الشخص الذي قد تلجأ إليه للمزيد من البصيرة؟
- من هو الشخص الذي تلجأ إليه عندما تتضارب عواطفك مع عقلانيتك؟
- هل قول لا أو نعم هو أطف شيء ممكن قوله؟

#### الحقوق والمسؤوليات:

- ما السلطة التي ستحصل عليها لأداء العمل؟
- ما المصادر التي حصلت عليها ولن تؤخذ منك؟
- من هم الأشخاص الموجودون الذين لن يعاد تعيينهم بحيث لن يعود باستطاعتهم المساعدة؟

- ما السلطة التي ستعطى لك ولن تؤخذ منك أثناء سير المشروع؟
- ما الالتزامات التي سيحافظ عليها بالتأكيد؟
- ما الأمر الذي سيؤمّن لك الحماية بينما تعمل في هذا المشروع؟
- كيف ستحمي وقتك وأنت تعمل في هذا المشروع؟
- ما الحقوق التي ستكتسبها إذا قلت لا؟
- ما الحقوق التي ستكتسبها إذا قلت نعم؟
- كيف ستعامل إذا قلت لا؟
- كيف ستعامل إذا قلت نعم؟
- ما العواقب التي ستواجهك إذا قلت لا؟
- ما العواقب التي ستواجهك إذا قلت نعم؟
- ماذا ستكون مسؤولياتك إذا قلت نعم؟
- ماذا ستكون مسؤولياتك إذا قلت لا؟
- ما الأمور التي يجب أن تُوضَّح التي قد تسبب التشويش عند بدء المشروع؟
- ما الأمور التي يجب حمايتها عند التقدم إلى الأمام؟
- ما الالتزامات التي تطلبها؟
- هل تتوقع أن تكون قيادياً أم مشاركاً؟

- هل قول لا أو نعم هو الإجابة الأكثر عدلاً؟
- هل قول لا أو نعم هو الإجابة الأكثر صدقاً؟
- هل ستحافظ إجابتك على سلامتك؟
- هل إجابتك هي الأفضل للوضع؟

### اتخذ قراراً:

إن مصدر كلمة (قرار) (ديسيجين) بالإنكليزية يأتي من الكلمة اللاتينية (ديسيدرِي) التي تعني (القطع أو الفصل). إن نموذج قوة كلمة لا قد يوصف بعبارات القطع أو الفصل وذلك بالوسائل الآتية:

- الهدف: إذا كانت الغاية كبيرة الحجم تستطيع أن تقلل من حجمها، أو أن تقتطع بعض التفاصيل والأمور الجميلة التي تحب أن تحصل عليها، وذلك كي يدار المشروع بطريقة أسهل.
- الخيارات والمصادر: عندما لا تتوافر المصادر والخيارات من الممكن أن تسمع عبارات كهذه: (لقد قطعوا عنا المساعدة) أو (لقد فصلت من دائرة صنع القرار).
- متى: إن توقيت الطلب قد يمنعك من القيام بأعمال أخرى، لذا فأنت في الواقع تكون قد توقفت عن القيام بأمر أخرى أثناء وقت المشروع المطلوب.
- الروابط العاطفية: قد تستمع بصدق وتستجيب لمشاعرك وقد تفصل نفسك ولا تستمع إلى عواطفك أبداً.

• الحقوق والمسؤوليات: عندما تشعر أن حقوقك ومسؤولياتك قد استهتر بها أو حددت أو انتهكت أو قطعت عنك، سوف تميل إلى الابتعاد عن الأنشطة أو قد تتوقف نهائياً.

### تمرين قوة: اتخاذ القرار

1. متى كانت آخر مرة اتخذت قراراً وشعرت أنك قد قطعت عن...؟

2. متى حدث هذا القطع؟

الغاية - ماذا حدث؟

الخيارات والمصادر - ماذا حدث؟

متى حدث هذا؟

الروابط العاطفية ماذا حدث؟

الحقوق والمسؤوليات ماذا حدث؟

بعد مرور عدة سنوات على مراقبة الأشخاص الذين يقولون لا بسهولة وهم بيتسمون ويشعرون بالرضى ويكملون مسيرتهم، أصبح لدي فتاة أن الرجال يشعرون بالارتياح عند قول كلمة لا أكثر من النساء. ومعظم النساء يشعرن بالارتياح أكثر عند قول نعم. ويتساوى الرجال والنساء في الشعور بالارتياح عندما يتصرفون كالمماطلين ويقولون كلمة (ربما). ونحن جميعاً، المماطلون والمجيبون بنعم وسادة كلمة لا سيستفيدون من الاستعانة بنموذج قوة قول كلمة لا.

إن نقاط اتخاذ القرار لقول نعم أو لا ستكون بمثابة أداة ترشيح نستخدمها لاستخلاص ما إذا كان علينا أن نقول نعم أم لا. إن نموذج

قوة كلمة لا، يوفر لك إطاراً قوياً لتتخذ قرارات عقلانية تدعمك وتدعم قدرتك على الحصول على أفضل أنواع الحياة. وهناك أسئلة مقاييس قرارات وفيرة أخرى، ونموذج شجرة القرار ومقاييس الجودة وتحليل القوة التجريبية. وهناك بعض المنظمات المدنية ذات الخدمات التي تشجع أعضائها أن تفكر باتخاذ قرارات مبنية على أسئلة مماثلة للأسئلة الآتية:

1. هل قول لا هو ألطف قول ممكن أن تقوله؟ فكر في المرة التي قلت فيها (لا، يبدو شكلك جميلاً) وكانت النتيجة أن هذا الشخص قد أخرج.
2. هل قول لا هو القول الأكثر عدلاً؟ فكر في المرة التي قلت فيها نعم لأحد الأطفال ولا للآخر.
3. هل قول لا إجابة دقيقة وصادقة؟ فكر في المرة التي قيل لأحدهم في العمل (لا، إن عملك جيد) وكانت النتيجة أن هذا الشخص فصل من عمله.
4. عند قولك لا، هل أنت تعمل من أجل الأفضل للجميع؟ فكر إذا كان قول لا هو الأفضل لك وللآخرين. إن تصرف قول لا هو شكل من أشكال الحماية. الجأ إلى قول كلمة لا واستعملها بحكمة وانتبه للنتائج المحتملة من جراء قول كلمة لا.

### تمرين قوة: حماية كلمة لا

في المرة القادمة التي تقرر فيها أن تقول لا، احم نفسك. وفر الحماية لنفسك عندما تنطق بكلمة لا، وذلك بطرح الأسئلة الآتية على نفسك.

1. ما هدفي من وراء قول لا؟ بمعنى آخر، ماذا تريد أن تنجز عندما تقول لا؟
2. كيف سيسمع قلبي لكلمة لا؟ مثل نعم؟ ربما؟ كلا؟
3. وفي هذه الحالة، ما أفضل الكلمات التي يجب أن تستعمل؟
4. ما الإجابات المحتملة للطريقة التي ستقول فيها لا؟
5. إلى أين سيأخذك قول كلمة لا؟ كيف ستستمر وتتقدم؟

### الاستنتاج:

إن كلمة لا، لا تقل أهمية عن كلمة نعم. عندما تعتمد على إما قول لا، وإما قول نعم دائماً، سيتوقف اتخاذ أي قرار. ستتغلب عليك الإجابات الروتينية وتصبح إما المجيب بنعم وإما المماطل. أسئلة نموذج قوة كلمة لا ستساعدك أو ستساعد مجموعة ما كي تصل إلى أفضل إجابة ممكنة.

### ملخص القوة:

1. استعمل نموذج قوة كلمة لا لتحديد الغاية والاختيارات والتوقيت/ متى والروابط العاطفية والحقوق والمسؤوليات وذلك عند الحاجة لاتخاذ القرار.
2. كن حاسماً.

## الفصل الثالث

## لا وحماية النفس

## الوقت، المصادر، الذات

## استعراض نقاط القوة:

1. شبكة التحكم لأولوية القرار
2. الدفاع عن النفس وقوة كلمة لا
3. احم ممتلكاتك بكلمة لا

قالت سوزان التي شاركت في ورشة عمل لإدارة الوقت: (لا أستطيع أن أقول لا)

وقالت جانا رئيسة ورشة العمل: (نستطيع جميعاً أن نقول لا، وقول كلمة لا يكون ضرورياً إذا أردتم أن تحموا وقتكم)

وقالت سوزان: (لا أستطيع أن أقول لا، لا في المنزل ولا، في مكان العمل، وهناك أشياء كثيرة يجب القيام بها)

وقالت جانا: (تستطيعين أن تقولي لا، ولكن ما تقولينه أنك لا تحبين عواقب قول كلمة لا)

وقالت سوزان المنهكة بأعباء كثيرة وعلامات القلق في عينيها: (لا، لا أستطيع أن أقول لا).

## قل لا

إن هذا الفصل مبني على هذا الافتراض: (إذا كنت لا تقدر على قول لا، لن تستطيع أن تحمي نفسك). إن الحاجة للحماية موجودة في كل عناصر الحياة. نحن نريد أن نحمي أنفسنا وأفراد عائلتنا وأصدقائنا وزملائنا في العمل. نريد أن نحمي ممتلكاتنا ووقتنا وأموالنا. إن هذا الفصل يعرض عليك تمارينات قوة تساعدك على تسجيل أفضل طريقة لحماية كل هؤلاء الناس، والأشياء باستخدام كلمة لا.

لنرجع إلى قصة البداية: ربما إنكار سوزان لقدرتها على قول لا هو - بالفعل - الوقت الوحيد الذي تستطيع فيه قول لا. إن هذا الحديث المتبادل تمّ في إحدى ورشات إدارة الوقت التي كنت أنسقها. كان طلاب الفصل يناقشون وضع الأولويات بوصفها إستراتيجية لإدارة الوقت، واتباع الاندماج بين المستعجل واللازم كما يظهر في شبكة التحكم المتعلقة بأولوية القرار في شكل 1.3، بدأت أتيقن أن هناك أوقاتاً لقول نعم وأوقاتاً لقول لا. إذا كانت المهمة أو النشاط أو الاجتماع أو الارتباط الاجتماعي لا يمت بصلة إلى أهدافنا أو رغباتنا أو خياراتنا المتوافرة، فسيكون أفضل رد كلمة (لا).

## شبكة التحكم لأولوية القرار:

لنتكلم قليلاً عن شبكة التحكم لأولوية القرار، التي هي أداة لصنع القرار بما يتعلق أين ستقضي وقتك وكيف تعطي الأولوية للأمر الذي سنتقول له نعم. إن المكان الرئيس لإدارة حياتك اليومية يكمن في نطاق عمل يجب إنجازه. هذا هو المكان الذي تركز فيه على كل الأمور المهمة في حياتك. لذا، فإن هذا المكان أوسع بكثير من نطاق الأزمة. إن نطاق عمل يجب إنجازه، هو المكان الذي نتجز فيه ما يجب أن ينجز.

## شكل 1-3 شبكة تحكم أولوية القرار

	أزمة. ابدأ الآن!	أمور يجب إنجازها الآن
	عمل يجب إنجازه	طارئ
دع الأمر أو اتركه لشخص آخر		من الممكن تغيير الوقت

متعلق بالموضوع

غير متعلق

مطابق لمقتضى الحال:

إن المكان الآخر الذي يجب الاهتمام به هو نطاق الأزمة. تستطيع أن تتخلص من الأزمات الموجودة في حياتك، وذلك بالتعامل مع كل أزمة على حدة والعودة إلى نطاق عمل يجب إنجازه. النطاق الذي يجب أن تتجنبه هو نطاق (غير متعلق). فإذا كان هناك أمر غير ضروري بالنسبة إليك أو لعائلتك أو لعملك أو لالتزاماتك، فلم تضيع الوقت من أجله؟ دعه وشأنه أو أوكله لشخص آخر.

على أي حال، وبينما كنت أراقب سوزان - تلك المرأة التي وصفتها في بداية الفقرة - بدأت أشعر بالخوف على سلامتها، وبدأت أتساءل، إن كانت هذه المرأة لا تستطيع أن تقول لا أبداً، فماذا ستفعل إذا ما اقترب منها شخص يريد سرقتها أو ضربها أو اغتصابها؟ ولمعرفتي بالدراسات التي أجريت على السارقين والغاصبين فيما يتعلق بمواصفات ضحاياهم، بدأت أشعر بالقلق عليها، وبدأت أتأمل أيضاً في الدروس الشخصية المتعلقة بالسلامة والدفاع عن النفس التي كنت قد أتممتها مؤخراً. لقد ركز الفصل على أهمية قول كلمة لا بصوت عالٍ وبعزم وقوة وذلك لإخافة أي معتد. إن كل مدرسي الدفاع عن النفس يدرّبون الناس على قول لا بصوت عالٍ وبعزم، وأن يعنوا الكلمة عندما ينطقون بها. فإن كلمة لا، تعني لا تفاوض، وكلمة لا، هي أيضاً كلمة تحذير. كلمة لا، تعني بشكل أو بآخر: (اذهب من هنا الآن). كلمة لا، هي أداة قوة لحماية محيطك الشخصي وممتلكاتك وجسدك.

### تمرين قوة: شبكة تحكم أولوية القرار

سيناريو 1: لقد طلب منك أن تتم مشروعاً يبدو غير منطقي، وليس له أي وقت محدد ولا يتعلق بأهداف وحدة عملك.

أين يجب أن يكون موضع القرار في شبكة التحكم؟

سيناريو 2: لقد اتصلت بك ممرضة مدرسة طفلك، وأخبرتك أنه يعاني من نوبة مرض مفاجئ، وأن عليك المجيء إلى المدرسة.

أين يجب أن يكون موضع القرار في شبكة التحكم؟



وأضاف كريس الذي درس رياضة الدفاع عن النفس لأكثر من عقد: إن رياضة الفنون القتالية ليست متعلقة بتدريس أو ترويح المواجهة أو العنف. إنها تتعلق بتدريس الإنسان كيفية التصرف بشكل فعال عندما يتعرض للمهاجمة من قبل شخص يحاول أن يستخدم العنف تجاهه. وبالنسبة إلي، فإن، تمرين الدفاع عن النفس الجيد يشتمل على ثلاثة عناصر أساسية. العنصر الأول، هو الوعي ويعني ذلك أن يكون الإنسان متنبهاً للبيئة التي تحيط به في كل لحظة ويتضمن ذلك الانتباه إلى من حوله وما يحيط به في كل الأوقات. فإذا تمكنا من الوعي الجيد نكون قد توصلنا إلى أن الوقاية خير من ألف علاج.

أما العنصر الثاني، فهو الموقف تجاه الأمور. إن أفضل أنواع المواقف الفكرية هو أن تدرك أن حياتك وسلامتك أمران يستحقان أن تحارب من أجلهما، وأنت تملك حق الدفاع عن نفسك. هذا الموقف سيساعدك أيضاً على أن تعي ما نوع الرسائل الصوتية والمرئية التي تبثها بواسطة نبرة صوتك أو حركات جسدك.

والعنصر الثالث هو التحضير. إن التحضير هو عبارة عن دمج ما بين ترتيب حدود جسدية وعقلية وكلامية، وبين تطوير معرفة عملية لمهارات دفاع عن النفس أساسية. كما أن التحضير يجب أن يتضمن ثقافة السلامة الشخصية، التي تشتمل على الموضوعات المتعلقة بكيفية انتقاء المهاجمين لضحاياهم، وفهم صفات المجرمين العادية والإستراتيجيات والتكتيكات التي يستخدمونها.

وفي كثير من الحالات فإن الهجوم يعتمد على الخداع والتشويش. وإن أحد الوسائل الرئيسة التي يستعملها المعتدي هي المحادثة. وفي هذه الحالة تتكون من حديث صمم خصيصاً لتجريد الضحية المستهدفة من آليات الدفاع، ومن ثم تشويش فكرها. والمحادثة تقلل أيضاً من حدة وعيك وتأهبك. فإن المعتدي لن يقبل إليك بشكل عدائي مكشوف ليظهر نواياه بطريقة مباشرة، بل على العكس، فإن المعتدي يريد أن يبدو لطيف المظهر ليصعب عليك عدم تقبله. يجب أن نضع نصب أعيننا أن أهم شيء على الإطلاق، هو مقدرة السيطرة. وإذا استخدمت المحادثة بطريقة فعالة، فإنها ستشكل نقطة التقاء ووافق تتلاعب بأي هدف محتمل.

ما هي بعض أساليب اللغة التي يجب أن تتنبه إليها؟ إن أول أسلوب هو استخدام شخص ما - لا تعرفه - كلمات مثل (نحن) وذلك عند مخاطبتك. وعلى سبيل المثال أيضاً، عندما تخرج من المتجر الكبير وأنت تجر عربة المشتريات باتجاه سيارتك، يقترب منك أحد الغرباء ويقول (لماذا لا تدعني أساعدك؟ نحن نستطيع أن نفعل هذا بسرعة أكبر معاً؟) وبعض الأشخاص ينمقون عروض المساعدة بوعود وضمانات مثل قول: (أعدك، بأنني سأساعدك ثم أمضي في طريقي). وبعضهم الآخر يستخدمون تفاصيل دقيقة ليحيطوا أنفسهم بهالة من المصداقية ليبدووا أهلاً للثقة، فعلى سبيل المثال، من الممكن أن يقولوا، (أنا دائماً أحاول أن أقوم بأعمال عدة في الوقت نفسه). وهناك من يستخدم بعض عبارات الإهانة البسيطة ليرغموك على أن تتكلم معهم؛ كي تثبت لهم أن ما قالوه ليس صحيحاً مثال على ذلك: (على ما أظن، إن شخصاً مثلك لا يتكلم مع شخص بمكانتي).

إن النقطة الأساسية هنا هي أن المحادثة تستخدم من قبل المجرم، كي يتخطى الشك في نواياه الشريرة، وكي يقنعك أنه ذو نوايا حسنة، بينما في الحقيقة هو أنه مجرد شخص غريب يحاول التقرب منك.

### تمرين قوة: دفاعك الشخصي

1. ما مدى وعيك لمحيطك؟
2. ماذا تفعل للحفاظ على سلامتك؟
3. ماذا تفعل لتساعد أولادك في الحفاظ على سلامتهم؟

### تمرينات عملية للدفاع عن النفس

قبل تهديدات بودرة (الأنثراكس) المخيفة بسنين عدة، وبينما كنت أعد برنامجاً إذاعياً مدة بثه أربع ساعات دون انقطاع، جاءتني رسالة من مستمع. وصلت الرسالة إلى صندوق بريدي في ظرف بسيط معنون بخط اليد، ولم يكن هناك عنوان للمرسل. ولقد وجدت في الظرف رسالة مكونة من صفحتين ملصق عليها عنوان المرسل وعود من البخور وشريط تسجيل. قرأت الرسالة باهتمام، ولم أشعر بأي تهديد، ولكنني شعرت أن هناك أمراً مريباً يشوب الرسالة. لذا، وضعت شريط التسجيل في مسجل السيارة وبدأت أستمع، وبعد عشر دقائق توقفت عن الاستماع لأنني كنت متجهة إلى اجتماع. وفي نهاية النهار أردت أن أستمع إلى رأي آخر، فطلبت من صديقتي أن تقرأ الرسالة وأن تكمل سماع الشريط معي. وفي منتصف الشريط كانت هناك تهديدات موجهة لأشخاص عدة منهم بعض أفراد الشرطة. عندئذ، قالت لي صديقتي، (تكلمي مع أحد أصدقائك من أفراد

الشرطة الآن). في البداية، تجاهلت اقتراحها ولكنها أصرت بحزم على أنني يجب أن أتصل بأحد ما كي أكون فكرة عن كيفية حماية نفسي.

وفيما بعد اتصلت بقسم الشرطة كي أقدم تقريراً عن مرسل الخطاب. اتضح لي بعد ذلك أن هذا الشخص كان قد سجن مرات عدة واعتدى على بعض من أفراد الشرطة وله تاريخ طويل في إثارة المشكلات في الجالية. لا أنكر أن القلق بدأ يساورني، بأن شخصاً مختلاً كهذا، جاء من حيث لا أدري، وبدأ يحاول التغلغل في حياتي الشخصية. بدأت الشرطة مباشرة إعطائي توصيات عن كيفية حماية نفسي منها: شطب رقم هاتف منزلي من دليل الهاتف، وأنه يجب على أحد من عناصر الشرطة أن يواجه الرجل وأن يقول له أن يتوقف عن إزعاجي الخ... وقلت بدوري: (لا، لا تتصلوا به. فإنه حالياً لا يشكل تهديداً لي، ولا أريده أن يشكل تهديداً لي في المستقبل. دعونا نرى إن كان سيتصل بي ثانية؛ لأنني حتى الآن لا أشكل تهديداً له).

ومضت شهور عدة ولم يجر المرسل أي اتصال آخر. ولكن في أحد الأيام وبينما كنت على الهواء في دار الإذاعة، اتصل بي المرسل. في البداية لم أدرك أن الشخص المتصل هو الشخص الذي أرسل لي الرسالة نفسه. ولكنني عندما أدركت هذا أنهت المكالمة الهاتفية. وبعد ذلك لم يجر أي اتصال آخر. على أي حال، لم أقدر أن أتردد على الدكان المحاذي لمنزلي القريب من مكان سكنه، إلا بعد نحو عام كامل. فلقد قلت لنفسي (يكفي، لا أريد أن أعيش في خوف دائم. هذه حياتي وجاليتي ولي الحق أن أعيش دون خوف). ولقد عانيت جداً للوصول إلى هذا المستوى من الثقة. وعلى ما أعتقد فإن الفضل الكبير من التقدم في إعادة حرية حركة حياتي يعود إلى دورة الدفاع عن النفس التي ذكرتها سابقاً.

### الوضعية البدنية لحماية الذات:

إن ممارسي الفنون القتالية وضباط الشرطة والممثلين والرياضيين يتعلمون أنه لا بد لوجود وضعية بدنية فعالة تتعلق بعملهم. والوضعية البدنية هي كيفية الوقوف أو وضعية تمرکز البدن عند التعامل مع شخص أو عمل ما. والوضعية البدنية تتعلق بكيفية التحكم في وضعية رأسك أو بدنك وكيفية التوازن والوقوف. إن كيفية جمعك للمعلومات واتجاه نظرك، لهما تأثير كبير على فعالية أدائك في أي حقل كان. وفيما يلي بعض الكلام المبسط عن أهمية وضعية البدن لبعض المهن، وستة دروس يمكنك أن تطبقها في أثناء مدة تحسين قدرتك على قول كلمة لا.

1. دع قواك تمسك بزمام الأمور. يجب عليك أن تعرف ما هي قواك الجسدية والعقلية للتعامل مع الآخرين، وبعد ذلك تستطيع أن تسيطر بواسطة هذه القوى. ومثال على ذلك، عندما تقول لا، قد تكون قوتك مستمدة من مقدرتك على قول لا بصوت عال، وعدم الاكتراث لشعور الآخرين تجاه قولك لكلمة لا. وإن التحدي الكبير في هذه الحالة، إن قوتك هذه من الممكن أن تحولك إلى هدف من قبل الأشخاص الذين ينظرون إلى مقدرتك على قول لا بأنها وقاحة ولؤم.

2. كن متيقظاً. تعرف على محيطك. كن حذراً ولا تركز فقط على من أمامك لدرجة تدعك لا تنتبه للأشخاص أو الأشياء التي قد تظهر من حولك. اجعل رأسك وكتفيك في وضعية تجعلك تسمع وترى و تتحرك للتأقلم مع ما يحدث حولك. لأن قول كلمة لا، قد يساء

فهمها، إذا لم تتوافر كل هذه الأمور. احم نفسك، هذا ما أشار إليه كريس كنت عندما قال إن الوعي هو أول عنصر لحماية الذات.

3. اترك مسافة وقاية. شكل منطقة وقاية تسمح لك أن ترى ما يحدث من حولك، وذلك لإجراء التعديل اللازم عند حدوث تغيرات. فعندما تقول لا، تعطيك منطقة الوقاية التي شكلتها المسافة والوقت الكافي للتفكير واتخاذ القرارات.

4. حافظ على التوازن. إذا وجدت نفسك منطرحاً على الأرض، تكون قد فقدت دعائمك ومقدرتك على البقاء متيقظاً. أوجد مركزاً لتوازنك ولجاذبيتك. عندما تقول لا، فإن الحفاظ على توازنك يعني أنك تعرف لِمَ قلت لا وأنتك سوف تلتزم بردك هذا.

5. احم موقفك. اجعل نفسك محمياً بقدر المستطاع حتى يتسنى لك أن تستمر وتربح العراك أو تتجنب الإصابة أو تصل إلى الهدف. فما ذكرته يتعلق بأن تصر على إجابتك وأن تعي ما يحدث حولك.

6. حافظ على عزيمتك. لا تستسلم واستمر في القتال والأداء. فقول لا، لا يعني القتال، بل قول لا، يعني الوضوح فيما يتعلق بالأهداف والإقرار بها بصوت عال، والعمل على تحقيق تلك الأهداف، ومن ثم اللطف وتوجيه الشكر لهؤلاء الذين مدوا لنا يد المساعدة.

مهما قمت به من أفعال، تذكر دائماً أنك تمتلك الحق لقول لا لكل الأمور والناس والتجارب. وإن لم تتذكر كل النقاط الست الآنفة الذكر أو تذكرت واحدة منها فقط، فهذا أقل أهمية من عدم تذكر أنك تستطيع قول كلمة لا.

### الدفاع عن النفس في الشارع:

في إحدى الليالي وأنا في طريقي إلى تناول العشاء في مطعم يقع بالقرب من مكتبي، سنحت لي الفرصة كي أتدرب على الاقتراح المذكور آنفاً. كنت أنا وصديقتي متجهتان إلى المطعم، عندما اقترب منا رجل وقال: (هل لك أن تعطيني بعض النقود؟) هزرت برأسي بحزم وقلت (لا)، وتابعت السير دون أن أبطئ. اعتقدت أن ما فعلت كان نهاية التواصل. ولكن بعد عشر دقائق وبينما كنت أنا وصديقتي جالستين في المطعم نتحدث، رأيت الرجل نفسه يدخل إلى المكان الذي كنا نتناول فيه الطعام. وتذكرت أنه قد طلب مني النقود تَوَّأً، وأنه لم يدخل هنا لكي يأكل). لذا، التفت إلى النادلين وقلت لهم (اطلبوا الشرطة الآن). وطبعاً لم يدركوا ما كان يحدث حينها، فقلت بحزم ثلاث مرات وأنا أنظر إلى النادلة، (أرجوك، اطلبوا الشرطة الآن!)

وبعد أن جعلت النادلة تتصل بالشرطة، حولت كل انتباهي إلى الرجل الذي كان يبعد خطوة واحدة عن الطاولة التي كنا نجلس عليها. اقترب مني واستند على الطاولة بساقيه ونظر إلي وبدأ يتكلم. وقبل أن يتفوه بكلمة واحدة، انحنيت إلى الأمام على الطاولة، وأشرت إلى الباب بذراعي قائلة بصوت عال ومباشر وبنبرة غير قابلة للتفاوض، (أنا وصديقتي نتناول طعام عشاء ممتع، وأنا أطلب منك أن تغادر المطعم الآن).

لقد تم ما فعلت بنجاح. فإن حركات جسدي وبنبرة صوتي وكل الكلمات تفاعلت بعضها مع بعض، وأرغمته على مغادرة المطعم دون أن ينبس بحرف. وكم كنت سعيدة أنه لم يحدث أي مكروه لأحد. وصلت الشرطة

ووجدوا الرجل في الطريق وأخذوا مني بياناً بما حدث. ولحسن الحظ، لم يحدث أي تواصل مع هذا الشخص مرة ثانية.

أردت أن أطلعكم على هذه القصة لأنها كانت المرة الأولى التي واجهت فيها شخصاً كان من المحتمل أن يضعني في موضع الخطر. إن التمرين وإشارات الإنذار والصوت الداخلي جعلوني مستعدة لأن أكون ثابتة وأن أقول لا للمقاطعة. إن وضعيتي البدنية واللغة التي استخدمتها أوصلت كلمة لا تلك، بفعالية بالغة جعلت المتسلل يترك المطعم دون أن يتفوه بأي كلمة.

### تأثير نبذة الصوت ووضعية الجسم:

ويضيف السيد كريس كنت عن لغة الجسد والدفاع عن النفس فيقول:

ومن منظور الدفاع عن النفس، فإن وضعية جسدك عندما تقول لا، يجب أن توصل إلى المهاجم المحتمل أنك تعني ما تقول، وأنت لن تكون فريسة سهلة أو راضية. وفي الوقت نفسه يجب ألا تكون وضعية الجسد عدائية وذات طابع مواجهة مبالغ فيها (إلا إذا كان الموقف قد تصاعد ووجدت نفسك في وضعية حماية النفس)، على أي حال، يجب أن توفر لك الوضعية الجسدية حماية نفسك بسرعة وسهولة في أي وضع أو اتجاه. كما أن الوضعية يجب أن تتألف مع الوعي. وخلاصة الموضوع أنك ستكون في الوضع الأمثل إذا اتبعت غريزتك، واقتربت طوعاً لطلب المساعدة من أي شخص عن أن تقبل العون من شخص لا تعرفه جيداً، وبذلك يكون احتمال تعرضك للاعتداء أقل بكثير.

تستطيع أن تقول كلمة لا بواسطة النطق أو بواسطة لغة الجسد أو الإشارات. على سبيل المثال، إن الإشارات الحمراء وإشارات التوقف

والأعلام الحمراء كلها تشير إلينا أن نتوقف، وكذلك لغة الجسد تستطيع أن تقوم بفعل الشيء نفسه تماماً مثل تلك الإشارات. إن لغة جسدك تستطيع أن تقول (لا، توقف) أو تستطيع أن توصل (لا، لا أحب ذلك)، أو أن تتم عن (لا، لن أفعل).

أي من تلك الأوضاع وأدوات لغة الجسد المذكورة أدناه، تستعمل لتقول لا عندما تتكلم مع الناس؟

- تحريك الرأس إلى الجانبين مشيراً إلى (لا)
- اليد مرفوعة وباطنها ظاهر يشير إلى (لا، توقف)
- تكتيف الذراعين من الممكن أن يشير إلى (لا، أثبت لي ذلك) أو (لا، لن أتحرك).
- العيون. إن نظرة حادة وانحناء قليلاً للرأس قد تشير إلى كلمة لا عبر الغرفة.
- العيون. إن التحديق من قبل زميل في العمل أو مدير، قد توقعك عن الكلام في اجتماع.

عندما تركز على القضايا فقط وتحاول أن تكون موضوعياً في محادثة تنجم عن قول كلمة لا، ستمكن من الحفاظ على نبرة صوتك خالية من الغضب واللوم والموقف الدفاعي. إن الأمر الأساسي الذي يجعل الناس يسمعون (كلمة لا) التي نقولها هو أن نقولها بأسلوب يتناسب مع الطرف. فإن نبرة صوتنا وعواطفنا واختيار الكلمات جميعها تؤثر في كيفية سماع الناس لكلمة لا.

هل لاحظت أن الكلمة نفسها إذا قيلت بنبرة مختلفة وفي ظروف مختلفة سيكون لها معنى آخر؟ فإذا صرخنا بكلمة لا بصوت عال فتحن حتماً سننبه الآخرين. وإذا قيلت كلمة لا بصوت منخفض فقد تفهم بأنها عدم رد، أو رد يفترق إلى الثقة (أو رد سيسمع وكأنه ربما)، ومن الممكن أن يسيء فهمه إلى كلمة نعم. وإن نطقت كلمة لا بهدوء دون النظر إلى الشخص المخاطب، فقد يكون وقعها مشوباً بالخجل أو الذنب. وإن تلت كلمة لا، علامة استفهام، فلن تعتبر رداً بل سؤالاً آخر. عندما تقال كلمة لا بصوت عال فهي الطريقة الحازمة، التي ستؤكد إلى الشخص الآخر أنك ستصر على قولك هذا. وعندما يقول لك أحدهم (لــــلا)، ماذا تسمع؟

نستطيع أن نقول لا ونحن نصرخ أو نبكي أو نصمم أحيان نعني ما نقول. إن كل (كلمات «لا» المختلفة) هذه لها معان مختلفة وتسمع بطريقة مختلفة من الأشخاص الذين من حولنا. فكر في الطريقة التي يقول فيها المراهق كلمة لا لأصدقائه، وقارنها بالطريقة التي يقولها لك لا كأحد والديه. إن المراهق يقول كلمة لا مستخدماً، مفردات ووضعية جسد وطريقة ونظرات مختلفة، وذلك اعتماداً، على الجمهور الموجود من حوله.

وماذا عن الطريقة التي تقول فيها لا في مكان العمل بالمقارنة مع الطريقة التي تقول فيها لا في المنزل. هل هي متشابهة؟ كيف تتغير نبرة صوتك. فكر، هل كنت هادئاً أم مضطرباً في تلك الأجواء؟ فكر ما هي مقدرة الصبر والحزم لديك في كل جو من تلك الأجواء. وفكر أيضاً إذا ما كان شعورك بالارتياح عند قول كلمة لا، يؤثر على ارتفاع أو حدة صوتك.

إن الكلمات التي تنطق بمفردها ككلمة نعم أو لا وطريقة لفظهما تدل على مكان ترعرع الشخص الذي نطق بها. ففي المناطق الجنوبية من الولايات المتحدة تُلفظ الكلمتان بطرق مختلفة كما هو الحال في كندا. وبعض الأحيان عندما تنطق كلمة لا بطريقة ساخرة، قد تعني نعم في اللغة الإنكليزية الأمريكية. لذا كن حذراً، لأن نبرة الصوت التي تستعملها عندما تقول لا قد توصل المعنى الذي تريد أن توصله أو تقوم بتشويشه.

### تمرين قوة: كيف تقول لا؟

1. متى كانت أول مرة سمعت فيها كلمة لا، وما زلت تذكرها؟
2. كيف كان سمعها ووقعها عليك؟
3. ما هي نبرات الصوت التي تستعملها عندما تقول لا؟
4. ماذا تفعل بتعبير وجهك وعينيك وذراعيك وجسدك حين تقول لا؟

### دروس من أفراد الشرطة:

أثناء التدريبات التي يقوم بها أفراد الشرطة ينظر إلى الحضور البدني ولغة الجسد بأنهما عنصران أساسيان للتحكم في أي وضع ما. وإن المستوى الأول لاستعمال وفرض القوة للسيطرة هو الحضور بزي الشرطة. وفي حياتنا اليومية يعني هذا الحضور أن يكون الفرد في وضعية التأهب والانتباه إلى الوقت المناسب لقول لا، والتوقيت المناسب للمضي قدماً في المحادثة. وأما المستوى الثاني للقوة فهو تواصل الحديث أو الأوامر الكلامية. وهذا يعني بالطبع التكلم بوضوح وفصاحة وإلقاء أسئلة ذات معنى.

يجب أن نكون ممتنين أنه ليس من الضرورة اللجوء إلى ثلاثة المستويات المتبقية لاستعمال القوة لقول كلمة لا. وإن المستويات الثلاث الأخيرة متعلقة بالمقاومة الجسدية الفعلية (تقنيات جسدية خفيفة)، تتعلق بمقاومة العدائية والمهاجمة الجسدية و(تقنيات جسدية ثقيلة)، ونستخدم هذه التقنيات أيضاً للرد على أي شخص نعتقد أنه قد يسبب الموت أو الأذى الجسدي البالغ لأحدهم، وتدعى هذه القوة (القوة القاتلة).

وبالطبع فإنك من وقت إلى آخر وعبر محادثاتك أو مناقشاتك أثناء دورات صنع القرار، قد تتعرض لمقاومة فعلية من الآخرين وذلك عبر نبرة صوتهم أو لغة أجسادهم أو بتقصيرهم في الوفاء بالتزاماتهم أو اتفاقياتهم. وإذا ما تابعت عن كثب نموذج قوة كلمة لا لتتخذ قراراً، ستستطيع عندئذ أن تصر على (كلمات «لا» جميعها) بكل ثقة حتى إذا واجهت مقاومة أو تحديات قد تهددك أو تهدد ممتلكاتك.

### حماية ممتلكاتك:

إن المقدرة على قول لا، لها تأثير على كل مقومات سلامتك. فقول لا أمر مهم للحفاظ على سلامتك الجسدية. كما أن قول كلمة لا، هو أداة سلامة تحمي ممتلكاتك الشخصية. إن ممتلكاتك الشخصية تشمل حيزك العقلي والعاطفي والفكري وعافيتك الروحية وكرامتك واستخدامك للوقت والمال والمواهب والأهم من ذلك كله، صحتك.

دافع الجنس البشري عبر التاريخ عن نفسه بقول لا مستخدماً الأسلحة والحروب والكلمات والرموز. استخدمت الأسلحة لقول لا للحيوانات المهاجمة والمتطفلين وخارقي القانون. واستخدمت الحروب أيضاً لقول لا

للدول الغازية وللظلم والمعتقدات المغايرة. كما استخدمت الكلمات لقول لا للحروب والأسلحة والقهر وانعدام العدل، واستخدمت كلمة لا لحماية الأطفال. بالإضافة إلى ذلك، استخدمت الرموز لقول لا بأشكال متعددة وذلك لإبعاد الشر وحماية المنازل والأشخاص. فإذا وضع أحدنا سواراً طبيياً في معصمه فإنه سيضمن حماية عافيته، لأن السوار سيخبر الإنسان عن وضعه الصحي وما لا يجب عليه أن يتناول. وفي الماضي البعيد والقريب وفي حياتنا العصرية اليوم، استعمل الناس وما زالوا يستعملون حتى الآن رموزاً مطلية وطلاسم وأحجبة وجرعات سحرية وكلمات طقوس وأرجل أرانب وعيون وتمائم وحرز متعددة الأشكال والألوان.

وفي تلك الحالات، فإن قوة الحماية وقوة قول لا، تبدأ بالمعتقد والإيمان. فعلينا في البداية أن نؤمن بحقنا أن نقول لا. وبعد ذلك تتعاضم القوة بفعل الإيمان والأمل والثقة بأن هذا الشيء، أو هذه الطريقة لقول لا سيعطينا الحماية المرجوة. وأخيراً فإن القوة لتوفير الحماية وقول كلمة لا تتطلقان بواسطة الكلمة والفعل، وذلك عندما تتحد ثقة الشخص وبراعته لإظهار معتقده بقول كلمة لا وحماية نفسه وممتلكاته والآخرين.

إن الناس يقومون بحماية ممتلكاتهم بطرق عدة، وحماية الممتلكات تشمل حماية النفس وبكل بساطة قول كلمة لا للأمور لا نريد فعلها. وهكذا، فما هي ممتلكاتك بالضبط؟ إن الممتلكات هي العقار والأغراض الثمينة التي تملكها وهي أيضاً العلاقات التي تود أن تحافظ عليها. فإن الناس والوقت والطاقة والعواطف والعلاقات كلها أمور تستحق منا الحماية. وإن النظام الذي نتبعه لحماية هذه الأمور يعتمد على خبراتنا في الحياة، والوضع الذي نوجد فيه وعلى أهدافنا وقيمنا الشخصية.

والحقيقة أنك أنت الشخص الوحيد الذي يستطيع أن يقرر ما هو الأنسب لك ولظرفك. وأنا بدوري أستطيع أن أقدم لك الأفكار والأساليب والأنظمة التي تستطيع أن تطبقها في ظروف حياتك المتعددة. وإليك بعض القصص والمواقف التي ستتعلم منها قول كلمة لا لتكون بمثابة حماية لممتلكاتك.

### حيزك العقلي والفكري:

عندما كنت في المدرسة الإعدادية قرأت قصة عن طالبة علقت لافطة في غرفة نومها كتب عليها (ممنوع رمي القاذورات). ولم تكن اللافطة تعني الحفاظ على الغرفة نظيفة، بل كانت تعني منع دخول الأفكار السلبية والمخيفة والفوضوية إلى طريقة تفكيرها. ولقد أعجبتني الفكرة فكتبت لافطة صغيرة بخط يدي وعلقتها في غرفة نومي. وفي الوقت التي كانت فيه اللافطة معلقة في غرفة نومي، جاءتنا زائرة من إيرلندا وأقامت في منزل عائلتي. وذات يوم، وعندما باتت تلك الزائرة في غرفتي اعتقدت أن المقصود من اللافطة المعلقة هو إبقاء الغرفة نظيفة، السبب الذي أخرجني فأوضحت لها أن اللافطة لا علاقة لها بالمحافظة على الغرفة نظيفة، وإنما كانت معلقة فقط لإبقائي متنبهة ويقظة لكي أفكر بوضوح أكثر.

إن الكلمات التي ننتقيها تبين طريقة تفكيرنا، وبالنتيجة فإن قول كلمة لا لاستخدام كلمات معينة، هو شكل من أشكال حماية حيزنا العقلي والفكري. نحن نستخدم كلمة (لا أستطيع) ومعظم الأحيان نقصد (أستطيع أن أفعل هذا ولكنني لن أفعل)، أو (لا أريد أن أفعل هذا). وعندما نقول (ليس عندي الوقت الكافي) ما نقصده بالفعل، (لقد اخترت أن يكون لي أولويات أخرى).

## تمرين قوة: حماية حيزك العقلي والفكري

1. كيف تحمي حيزك العقلي؟

2. ماذا ستفعل من الآن وصاعداً لحماية حيزك الفكري والعقلي؟

### إجابات محتملة:

بينما تقرأ الإجابات المحتملة، تذكر أن التجارب التي مررت بها في حياتك قد توجهك إلى الإجابات الأفضل، التي قد تكون مختلفة عن غيرها. فكر ملياً في الإجابات المحتملة بصفتها أفكاراً لها أولوية عندما تكون عاجزاً عن التصرف وهناك أمثلة حية من حياة الآخرين.

1. على سبيل المثال: يجب عليك أن تحدد وقتاً هادئاً، حتى لو كانت مدته خمس عشرة دقيقة، أثناء النهار لتعمل على مشروعاتك وتحل مشكلاتك العالقة دون مقاطعة. امض بعض الوقت لتقوم بالنشاطات التي تحبها وجدد توقعات المستقبل ووفر وجهات نظر جديدة.

2. على سبيل المثال: (إجابتك الأفضل).

### حيزك العاطفي

كلنا نمتلك الرغبة بأن نكون محبوبين ويحتاج إلينا الآخرون لأن الشعور بأن الآخرين محتاجون إلينا يشبع حاجتنا النفسية والعاطفية، عندما نكون مطلوبين من الآخرين. وفي معظم المجتمعات تميل النساء إلى منظور الحياة المبني على (الحاجة إلى احتياج الآخرين) لذا، فإن أي طلب يشعرونا بأننا محتاجون من قبل الآخرين، لا نستطيع أن نرد عليه بالرفض.

إن الناس ذوي القلوب الكبيرة لا يستطيعون بتاتاً قول لا للناس المحتاجين. لذا فإن الإيجابيات في هذه الحالة أن المساعدة ستقدم للجميع، والكل سيشعرون بالسعادة لبعض الوقت. ومن ثمّ فإن الناس الطيبين ينسون أن يهتموا بأنفسهم وينتهي الأمر بهم إلى التعب والإرهاق. إن رسم الحدود لا يعني أننا سنقطع الطريق. ترسيم الحدود يعني أننا سنحصل على حياة صحية متوازنة والشعور أكثر من الشعور بالتعب أو عدمه.

عندما تقول لا تكون قد ساندت نفسك ووضعت حدوداً واضحة. ستساند نفسك عندما تقول لا للقلق والتشاؤم. ستساند الآخرين عندما تواجه الأعمال المبنية على الخطأ والظلم والكذب وتقول (لا، توقف، كفى). يجب أن تقول شيئاً أو تعرض أفكاراً قد تحسن الوضع، وبعد أن تعرض المساعدة قم بإجراء التغييرات وانظر إلى ما سيحدث. وإذا ما اندرجت أو أردت أن تندرج في التغييرات سيجديك هذا نفعاً لأن الأمور تكون قد سارت كما تريد. وإذا أحسست بالتجاهل أو شعرت أن أفكارك ومواقفك غير مرغوب فيها، فلقد حان الوقت للابتعاد لحماية نفسك ومشاعرك وطاقتك.

ومثال على ذلك تلك المرأة التي كانت على علاقة برجل حصل على الجنسية الأمريكية عند البلوغ. لقد وجدت تلك المرأة نفسها متعبة طوال الوقت، فلقد كان تنكيرها الإيجابي المضعف بالإمكانيات وتفاؤلها الدائم يواجه بمنظاره الأسود، الذي لا يبصر عبره إلا الأمور السيئة والتفكير السلبي والتشاؤم، لقد كانت تحب ذلك الرجل كثيراً وتصورت أنهما سيتزوجان يوماً من الأيام، إلا أن هذه المرأة اكتشفت أن الصراع العاطفي الدامي الذي كان يدور بينهما أدى إلى إرهاقهما وتعاستهما وجعلهما

مسلوبين من الطاقة، ولذا - وبصعوبة بالغة - قررا أن يقطعا علاقتهما، ووصفت تلك المرأة أن ذاك القرار كان بمثابة حماية لكليهما.

وفيما يتعلق بالحماية أيضاً، فهو تفكير المرء باللافئات التي يراها منصوبة أمام الممتلكات العامة مثل: (ممنوع التجاوز). وكم من مرة تساءلت لِمَ نتقبل هذه اللافتات ولا نتقبل الأشخاص الذين يقولون لا، كي يتمكنوا من حماية حيزهم العاطفي والجسدي. يجب علينا أن نتصور أن التوازن سيخيم على العالم إذا قال الجميع كلمة لا لسوء المعاملة من قبل المؤسسات العامة والمتطوعين والأصدقاء وأفراد العائلة.

### تمرين قوة: حماية حيزك العاطفي

1. كيف تحمي حيزك العاطفي؟
2. ماذا ستفعل من الآن وصاعداً لحماية حيزك العاطفي؟

### الإجابات

1. مثال: امض بعض الوقت لوحده. امض بعض الوقت مع الأصدقاء الإيجابيين وابتعد عن الأشخاص السلبيين.
2. مثال: قل لا لتمضية الوقت مع الأناس الذين لا يقصون إلك حكايات تدعوك إلى البكاء.

### حيزك الشخصي أو الجسدي:

إن طريقة السلوك تجاه الحيز تختلف من ثقافة إلى أخرى، وتؤثر في قابلية الناس من الاقتراب الجسدي من بعضهم. إن الناس الذين تربوا

في الولايات المتحدة يميلون إلى ترك مسافة أربعة أو ستة أقدام بينهم وبين الآخرين، كما يتدرب أفراد الشرطة على أن الاقتراب أكثر من إحدى وعشرين قدماً من الناس يشكل عامل خطر يدعو إلى الحذر. أما الأشخاص الذين يتربون في أوروبا أو أميركة اللاتينية، فقد يشعرون بارتياح أكبر عندما تكون المسافة بينهم وبين الآخرين من قدم إلى أربعة أقدام.

وفي المجتمع العربي هناك أعراف لتحديد مسافة الاقتراب تختلف بين الرجال والنساء، أو الرجال والنساء معاً. وأما بالنسبة للثقافة الآسيوية فتحدد مسافات الاقتراب والتعامل تبعاً للسن والمكانة الاجتماعية.

إن مختصّي التشريفات والمراسم والكتب قد يساعدونك على دراسة المزيد من التفاصيل. إن الجوهر الأساس هنا هو أننا جميعاً لدينا مناطق راحة مختلفة عن سوانا، التي تحدد بدورها حيزنا الشخصي.

ولقد دفعني هذا الأمر للتفكير بحفيد أحد أصدقائي الذي كان يبلغ ثمانية أعوام آنذاك. فبينما كنا نركب السيارة مع روبرت في طريقنا إلى العشاء كنا نتكلم عن دروس الرياضيات والعلوم وعن حياته المدرسية، وفي مجرى الحديث علق روبرت على كراهيته لدخول الأشخاص في (حيزه الشخصي) فسألته (ما هو حيزك الشخصي يا روبرت) فقال لي دون تردد (العالم كله) ولقد وقع هذا الرد علي وكأنه الحقيقة المطلقة وذلك لأن تواصلنا الواسع - بشكل أو بآخر - قد جعل حيزنا الشخصي يمتد إلى العالم كله، وإن حيزنا الشخصي يتأثر بما يحدث في العالم بأسره وذلك بسبب ما يجلب الإعلام إلى عتبات بيوتنا عبر شاشات التلفاز والكومبيوتر والحاسوب المحمول القابعة في غرف جلوسنا ومعيشتنا ونومنا.

على أي حال وبينما كنت أمعن التفكير في الحقيقة الكامنة فيما قال روبرت التفت إلي وقال: (لا، إنني أمزح، ليس كبيراً إلى هذا الحد، إنه فقط بحجم السيارة التي نحن فيها الآن): ولقد كان تعليقه ذا معنى إذ كنت جالسة على بعد أربعة أقدام من أمامه، وكان جده يجلس على بعد خمسة أقدام أمامه. وبعد ذلك سألته (إذاً ماذا تفعل عندما يوجد أحدهم في حيزك الشخصي؟) فأجاب (حسناً، يجب علي أن أدعهم يوجدون في حيزي، أنت فيه الآن).

إننا ندع الناس يدخلون إلى حيزنا الشخصي يومياً، وندع بعض الناس يدخلون إلى حيزنا الشخصي أكثر من بعضهم الآخر، وذلك بناء على مدة معرفتنا بهم ومدى معرفتنا الجيدة بهم. وإذا ما كنا نتواصل معهم في إطار اجتماعي أو مهني، خاص أو عام. وعلى سبيل المثال عندما تسافر بالقطار في اليونان تستطيع أن تتعرف على المسافر الأمريكي بواسطة الدعاية المطبوعة على قميصه القطني، ولكنته الأمريكية واتساع المسافة التي يشغلها هو وعائلته وذلك لكونهم يقفون بعيداً بعضهم عن بعض.

تستطيع أن تقول لا للأشخاص الذين يوجدون في حيزك بطرق مختلفة، وتستطيع أن تبعد رجال الأعمال الذين يحبون أن يعانقوا خارج حيز العناق المتعلق بك، وذلك بمد يدك باتجاه المعانق الذي يقترب منك ومصافحة يده. أما الأصدقاء أو الأقارب الذين يحبون أن يضمونا أو يقبلونا فتستطيع أن تمنعهم من الدخول إلى حيزك الشخصي عند تبادل الضم بأن تدير وجهك بعيداً عنهم، وتجعله فوق كتف الشخص الآخر وذلك لتجنب القبل. ولكن التحدي الكبير هنا أن بعض الأشخاص يجدون

هذا التصرف مهيناً. إن كل ثقافة لديها نطاق راحة مقبول ومختلف عن الثقافة الأخرى، وتجد الثقافة الأوروبية أن عدم تبادل القبل على الخد عند السلام تصرفاً فظاً. يجب أن نتعرف على نطاق الراحة الخاصة بك وبالأخرين. استخدم الكلمات والتصرفات التي تحميك. حماية حيزك الجسدي يتضمن وعيك بنطاق الراحة والأمان الخاصة بك، التي ستستطيع أن تعبر بها وتتعايش معها دون أن تتعرض للأذى. أذكر أنني تعرضت وصديقتي عندما كنا في المدرسة الثانوية، وبينما كنا عائدتين من منزلنا إلى حديقة الحي إلى رمي الحجارة من قبل بعض الصبية. قالت صديقتي (اركضي) وقلت لها (لا، دعهم يرمون الحجارة، لست خائفة ولن نصاب بأذى)، وتابعتنا المسير ولم نصب بحجر واحد وذلك لأننا كنا خارج مساحة مرمى الصبية. ولقد قلت لنفسني: (حسناً، إن قول كلمة لا للخوف قد فعل فعله بشكل جيد، وسمح لي أن أقيّم الوضع دون أن أتعرض للأذى). ومرة ثانية، فإن النقطة الأساسية هنا هو تقويم المحيط واستخدام الكلمات واتباع الأساليب التي ستحميك.

### تمرين قوة: حماية حيزك الشخصي

1. ما تعريف حيزك الشخصي؟
2. كيف تحمي حيزك الآن؟
3. من ستدخل إلى حيزك الشخصي؟
4. كيف ستقوم بحماية حيزك الشخصي من الآن وصاعداً؟

### الإجابات:

بينما تقوم بقراءة الإجابات المحتملة، تذكر أن خبرات الحياة التي مررت بها قد تدفعك إلى الإجابات المختلفة الأفضل. عدّ كل رد محتمل بداية فكرة قد تستخدمها عندما تكون محاصراً مثلاً حياً من حياة الآخرين.

1. مسافة ثمانية أقدام. حجيرة مكان عملي. سيارتي. بيتي.

2. مثال: (ردك الأفضل)

3. مثال: التق الناس في مكاتبتهم وأجر معهم محادثات سريعة واقض بعض الوقت في البيت مع العائلة فقط.

### نزاهتك:

لقد رشحت في عام 1999 وتم اختياري للحصول على جائزة (أهمية النزاهة) ولقد كانت هذه الجائزة تعطى من قبل برنامج اعتبار سنوي يقام تحت رعاية إدارة العمل الأفضل في ولاية أيداهوا وأوريغن. إن عملية تطبيق هذا البرنامج جعلتني أفكر في مسميات ملموسة تعبر عن التصرفات التي تعرف النزاهة في المجال اليومي. إن التصرفات التي تعكس النزاهة تتضمن متابعة الوعود المقطوعة والتنسيق والأمانة وإتمام العمل الذي نلتزم به في الوقت المحدد.

إن المراوغين يقوضون نزاهتهم بعدم التزامهم.

المجيبون بنعم لا يعيرون اهتماماً للمصداقية لأنهم لا يتابعون الأعمال التي التزموا بها، ومع ذلك فمن الممكن المحافظة على النزاهة طالما أن كل كلمة نعم تتبع بأداء الأعمال التي وعد بها.

إن كل أنماط مواقف كلمة لا الثلاثة تتماشى مع النزاهة. احم نزاهتك وإمكانيتك على إتمام الأعمال وذلك بمعرفة لِمَ قلت لا أو نعم للمطالب أو الأعمال.

### تمرين قوة: حماية نزاهتك

1. ما الذي تقوم بعمله كي تبقى صادقاً مع نفسك؟
2. ما الذي تقوم بفعله كي تفي بوعدك والتزاماتك؟
3. كيف تحمي نزاهتك؟

### الإجابات:

1. مثال: أن أكون صادقاً عندما أريد القيام بعمل ما. أن أتكلم بصوت عال عندما أريد أن أقوم بعمل ما وهناك أحد يحاول أن يقنعني ألا أقوم به.
2. مثال: المتابعة وحماية الوقت لإتمام العمل.
3. مثال: أن أقول الحقيقة دائماً. أن أجعل قراراتي وإجاباتي واضحة قدر الإمكان.

### عافيتك الروحية:

إن العيش في حالة خوف أو إرهاق عاطفي يمنع الإنسان من العيش في حالة عافية روحية. إن العافية الروحية هي أن تعيش حياتك معطياً الوقت والانتباه إلى الأمور والنشاطات والناس، الذين يغذون روحك ويحمون قيمك ومعتقداتك، ويجعلونك تشعر بأنك على اتصال بالعالم.

قول لا للنشاطات والناس الذين لا يجعلونك مع اتصال بقيمك ومعتقداتك هو بحد ذاته شكل من أشكال حماية عافيتك الروحية. قول لا للكلمات معينة هو أيضاً شكل من أشكال حماية حيزك الروحي، والمثال على ذلك أن السب والشتم وألفاظ الكراهية تتعب الإحساس بالعافية وتدمر الشعور بالأمان والحماية.

سأعطيكُم مثلاً كيف أن ألفاظ الكراهية أثرت على عافيتي الروحية، وذلك لأن ذاتي والقيم التي نشأت عليها كانت تتعرض للهجوم. فعندما كنت في منتصف العشرينيات بدأت أسمع بعض الآباء يتحدثون عن أنظمة المدارس التي يذهب إليها أولادهم، وكانت المناقشات تنتهي بالكلام الجارح والغضب تجاه نظام المدارس العامة التي تخرجت منها. وبعد شهر عدة من سماع المناقشات المتعددة وعدم انخراطي فيها وقول لا لها، بدأ الأمر يتعبني وشعرت أن قيمي وكياني تتعرض للمهاجمة. بدأت أشعر بالغضب تجاه الأشخاص الذين كانوا يتعرضون لنظام المدارس الذي شعرت أنه كان ملكاً لي وأنه أسهم في جعلني من أكون الآن. بدأت أشعر أن الناس يحكمون علي، مع أنهم في الواقع لم يفعلوا ذلك. إن شعوري بالإحباط أدى إلى تعرض روحي للمرض ونبهني إلى ما قد أتعرض له، إذا ما استمرت الكلمات والتهديدات يوماً بعد يوم أو سنة بعد سنة. واكتشفت أن ما قد يحدث هو أن الناس عندما يشعرون بتهديد قوي فإنهم سيتصرفون بعنف. إن القدرة على الصمود والابتعاد عن التصرف بعنف، تنبع من ثقة بالنفس داخلية وقوة روحية عالية نستمد منها الحماية والقوة والإيحاء. واكتشفت أيضاً الأمر الذي يصون روحانيتك ويبقيها على اتصال بقيمك والعالم. أخط نفسك بالناس الذين يدعمونك ولا يحبطون من عزيمتك. ابحت

عن الناس والمحيط اللذين يؤمنان لك وقتاً كافياً للتفكير وصنع القرارات والتأمل. كون تقايليدك الخاصة بك كي تبقى متوازناً وذا روحانية سليمة.

### تمرين قوة: الحفاظ على عافيتك الروحية

1. ما الخبرات التي اكتسبتها وغيّرت حياتك بما يتعلق بحماية نفسك؟

2. ماذا حدث؟ ماذا فعلت؟

3. ما الذي ستفعله بطريقة مختلفة الآن وقد حصلت على خبرة حياة؟

### الإجابات:

1. (ردك الأفضل)

2. (ردك الأفضل)

3. مثال: أستمع أكثر. أثق بنفسي أكثر. أبتعد عن الناس الذين يصيبونني بحالة إحباط ولا يرفعون من شأنني.

### استخدامك للوقت:

تقول (ليس لدي الوقت الكافي)، لماذا؟ هل قلت نعم لكثير من الأمور؟ عندما نعطي الكثير من وقتنا ولا يبقى لنا وقت لأنفسنا، نبدأ بالشعور بالتعب والامتعاض والإحساس بالمرض.

لقد اخترت أن أقدم خدماتي التطوعية إلى ثلاث أو خمس لجان وذلك في أي وقت كان. لذا عندما يتعرض الأمر إلى وقتي الخاص الذي حددته،

أستطيع أن أقول: (إن وقتي المخصص للتطوع مأخوذ من قبل المنظمات التي تطوعت للعمل معها)، وبذلك لا أشعر بالامتعاض لأنني لم ألب نداء عمل خيري آخر. ومنذ بضع سنوات تعرضت لمعضلة الوقت المخصص. كنت قد سُئِلت من قبل سكرتير منظمة مهنية تطوعية إذا ما كان لي رغبة أن أترشح لمنصب عضو في مجلس الأمناء. ودون أن أفكر كيف سيكون وقع ردي ولأنني كنت أجب من موقف العارف بحدود وقته، قلت لا. هكذا وبكل بساطة، لا.

وعندما رأيت ردة الفعل التي بانَت على وجه السكرتير، اكتشفت أنني أزعجتُه بموقفي المفاجئ، فقلت: (آسفة، لقد قلت لا لأن التزاماتي قد بلغت حدها هذه السنة، وسأتقدم إلى منصب عضو مجلس الأمناء في المستقبل). وكانت هذه هي الحقيقة التي لطفَت الأجواء ما بيننا. ولقد فاجأني السكرتير عندما قال: (إنني معجب جداً بقدرتك على قول لا، وليتني أستطيع أن أقول لا بعزم).

بعض الأحيان عندما نكون واضحين بالنسبة إلى الوقت ولماذا نقول لا، فقد نساعد الآخرين على أن يكونوا أكثر وضوحاً بالنسبة لحاجتهم ومقدرتهم على قول لا كي يقوموا بحماية وقتهم ومواهبهم وأهدافهم.

تعطينا (سندي) وهي أم عاملة، مثلاً عن تنظيم وحماية الوقت فتقول: (أنا أستخدم كلمة لا في حياتي الشخصية كي تساعدني على حماية وقتي وطاقتي، فعندما أكبر في السن سأجد أنني بحاجة إلى ذلك الوقت الذي وفرته، أنا نادراً ما أقوم بنشاطات متتالية، أو أحضر أي مناسبات قد تطول إلى ما بعد الساعة التاسعة مساءً).

إن الحياة عبارة عن معركة مستمرة بين إدارة الوقت والنشاطات والمسؤوليات، لذا فإن استخدام كلمة (لا) هي الطريقة الفعالة لحماية أنفسنا من الوقوع في فخ محاولة إرضاء الجميع، وفي الوقت نفسه عدم إرضاء أحد (بمن فيهم أنت).

إن حماية الوقت في مكان العمل تتراوح بين عدم الاستماع إلى محادثات الأشخاص الآخرين من وراء جدران حجرات مكاتبهم، وبين إدارة الاجتماعات. راجع شبكة أولوية القرار في بداية هذا الفصل. استخدم تلك الشبكة بوصفها أداة تساعدك على أن تقرر ما هي الطريقة المثالية لحماية وقتك.

وهناك عرض يصف استعمال كلمة لا في أماكن العمل، ولا سيما بالنسبة للمبيعات الدورية. وخذ على سبيل المثال قصة البائع الذي ركز على التعرف على جميع الناس الذين قد يقولون له نعم لأي عرض يقدمه، وذلك لأن سير عملية المبيعات والعرض كانت مكيفة وفق حاجاتهم وأسئلتهم. وبدا كل شيء على ما يرام وعندما كان العقد جاهزا للتوقيع، وبعد التقديم الأخير الذي عرض على لجنة المشتريات قامت اللجنة بعرض توصياتها على المدير العام، وهو الشخص الذي كانت لديه السلطة لقول نعم أو لا للصفقة، قام المدير العام بقول لا للعرض.

ما الدرس الذي تعلمناه؟ اكتشف من هم الأشخاص الذين يستطيعون أن يقولوا نعم أو لا لأي صفقة ما أو لمشروع أو لبيعة. أمن المعلومات والاحتياجات العاطفية للأناس الذين بيدهم قول كلمة نعم أو لا.

إن الوقت يستخدم ويستثمر ويستهلك بالنشاطات والمحادثات ومن قبل الناس وبالطريقة التي نفكر بها. ولقد شاركنا السيد بيل وهو رجل في الأربعينيات من عمره هذه القصة:

لقد وجدت أخيراً آلة الرسائل الهاتفية مليئة برسائل من شخص لم أسمع منه منذ أكثر من عام. وكانت جميع الرسائل تترك في منتصف النهار. استيقظت في منتصف الليل وكنت منزعجاً. وفي نهاية الأمر، بدأت أفكر أنه يجب على الناس أن يعوضوا لنا الوقت الذي يأخذونه من نهارنا، يجب عليهم أن يخلوا المكان، الذي كان في هذه الحالة مكان الحيز العقلي والوقت. لذا، اتصلت بذلك الشخص وقلت له (إن صداقتنا باتت منقطعة، فلا تزعجني بعد الآن).

لقد كان موقف بيل مباشراً ومن الممكن أن هذا الموقف لا يتفق مع أسلوب تعاملك، وربما قد تشعر أنك ستكون مرتاحاً أكثر بموقف يتطلب المزيد من التواصل. العنصر الأساس هنا أن بيل قد شعر بانتهاك لوقته وقال (كفى). وأنت أيضاً تستطيع أن تتعرف على الانتهاكات التي يتعرض لها وقتك وتقول (كفى).

### تمرين قوة: حماية وقتك

1. كيف تود أن تمضي معظم وقتك؟
2. ما الأمر الذي تحتاج أن تقول له لا، كي يسبح لك الوقت أن تقوم بفعل أمر ما؟
3. كيف ستستخدم شبكة أولوية القرار كي تقوم بصنع قرارات أفضل؟

## الإجابات:

1. (الرد الأفضل)

2. على سبيل المثال: الالتزامات التي لا تجعلك سعيداً أو لا تساعدك على الوصول إلى أهدافك. تولي مشروعات كثيرة تشعرك بالإرهاق والتعب طوال الوقت.

3. على سبيل المثال: تعرف على تصنيف أمور تحت (غير متعلق) بسرعة أكبر. ليس كل ما يبدو أنه أزمة يكون أزمة حقيقية. رتب جدول برامجك المتعلقة (أمور يجب القيام بها) حتى لا تحدث الأزمة.

## استخدامك للمال:

قل لا للديون غير المسددة. إن الحرفيين المسؤولين عن إدارة الأموال يقولون لنا، إن الدين غير المسدد هو أي شيء لا يشمل احتمال إضافة قيمة لحياتنا. لذا فإن الدين الناجم عن بطاقات الائتمان التي نستعملها لشراء الأشياء التي نستهلكها أو نستعملها ثم نرميها يُعد ديناً سيئاً. إن الدين الجيد هو الدين الذي نستخدمه لتسديد دفعة أولى لبيت نمتلكه أو استثمار في دراسة ما. ومن الناحية النظرية فإنه من السهل والعقلانية أن نقول لا للدين. ومع ذلك وكما أقترح في الفصل الأول، فإن اقتصادنا في الولايات المتحدة الذي يعتمد على قول نعم، جعلنا أمة مثقلة بالديون الشخصية. وما زلت أذكر أن موظف تأمين قال لي ذات مرة ومنذ عقد تقريباً: (هذا ليس على الطريقة الأمريكية) وذلك عندما علم أنه ليس لي أي ديون إلا دفعات تسديد منزلي.

اتبع نموذج بلدان الشرق الأوسط حيث تدفع قيمة البيوت نقداً وتبنى فقط عندما يتوافر النقد. وفكر أن تقول لا للمشتريات العفوية وللأدوات الأكبر والأضخم وللتسوق السريع والذهاب إلى المخازن وأنت جائع، وتأكد أن الشعور بالمزاجية والتأثر بالعواطف قد يدفعنا إلى القيام بالمشتريات العفوية.

إن مختصّي إدارة إثناء الثروة يقولون لنا أن نقول لا للمشتريات العفوية، والمشتريات غير المبنية على البحث والدراسة. وقد ندرك نحن هذه الأمور ولكننا نفضل في تطبيقها في طريقة الإنفاق التي اعتدنا عليها. وبالطبع فإن طريقة إنفاقنا تؤثر على طريقتنا بالتوفير والاستثمار. فكر كيف تستطيع أن تكثر من قول لا لحماية مالك ووضعه المادي.

### تمرين قوة: حماية مالك

1. احسب كم من النقود أنفقت أثناء الأيام الثلاثة الماضية دون تفكير. كم من النقود أنفقت؟

2. والآن فكر كيف تستطيع أن تحمي نفسك بطريقة أفضل لتجنب القيام بمشتريات عفوية. ما هو الشيء الذي ستفعله بطريقة مختلفة. ما الشيء الذي تستطيع أن تقول له لا؟

3. ما الذي توفره اليوم حتى تملك المال عندما تتقاعد؟

### الإجابات:

1. (ردك الفضل)

2. مثال: تستطيع أن تأكل لا لشراء المواد الغذائية عندما تكون جائعاً.  
اسأل نفسك، (هل أنا بالفعل محتاج لهذا؟) اسأل، (هل أستطيع أن أعيش من دونه؟)  
3. (ردك الأفضل)

### صحتك:

أثبتت الدراسات أن عافيتنا الجسدية والعاطفية والروحية لها تأثير كبير على صحتنا. وبيت القصيد هنا إن ما نقول له نعم أو لا في حياتنا يؤثر على صحتنا. إن الطعام الذي نأكله والساعات التي نخصصها للنوم والتمارين الرياضية التي نمارسها والطريقة التي نمضي بها نهارنا، جميعها تعطينا الصحة الجيدة أو السيئة. ولقد وجدت آلاف الكتب والمصادر والمعالجين والأطباء والمتمرسين لترشدنا كيف نحمي صحتنا. ماذا تقوم بفعله لحماية صحتك؟ ما الشيء الذي تقول له لا، كي تحمي صحتك بشكل أفضل؟

### تمرين قوة: حماية صحتك

1. ماذا تقوم بفعله كي تحافظ على لياقتك البدنية؟  
2. ما الذي تفعله لتحسن صحتك؟  
3. من هو الشخص الذي يستطيع أن يعينك على أن تمضي حياة صحية.

## الإجابات:

1. مثال: المشي. الرياضة. الطعام الصحي. الحصول على ساعات نوم كافية.
2. (ردك الأفضل)
3. مثال: طبيبك، وفرد أو أفراد من العائلة، والأصدقاء.

## الاستنتاج:

إن كل فكر أو عمل تقوم به من لحظة إلى لحظة هو القيام بانتقاء الخيارات والامتنال لها. تستطيع أن تلتزم بأمر كثيرة وينتهي بك المطاف بأن تستغني عن أمور كثيرة، ومن ثمَّ تستغني عن ذاتك دون أن تقصد. وكما حدث لسوزان في بداية هذا الفصل، ستستطيع أن تترك نفسك معرضاً للأذى لأنك تؤمن أنك لا تستطيع أن تقول لا. ماذا تختار؟

قول لا هو شكل من أشكال الحماية. وقول لا هو أيضاً شكل من أشكال الحرية والعدالة. وسأطرق إلى هذا الموضوع مرة ثانية في الفصل القادم.

## ملخص القوة

1. استخدم كلمة لا بوصفها أداة قوة.
2. استخدم شبكة أولوية القرار كي تصنع القرارات الجيدة فيما يتعلق بكيفية تمضية وقتك.
3. حدد حيزك الشخصي وتعلم كيف تحميه.
4. اعمل على إتقان مهارات سيد كلمة لا. أكمل تمارينات القوة في هذا الفصل، وهذب إمكانيتك على إدراك متى تقول لا.

## 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 يقنعنا 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 تبني 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 وحريةك وذلك يمكنك من القيام بفعل ما تريد وما تحتاج أن تقوم به. قول لا للأمور التي لا تتماشى مع قيمك لتبقي على نراحتك.

إن المقدرة على قول كلمة لا، هي ممارسة للحرية. في مقابلة أجراها بول فيشير مع الممثل توم هانكز لصالح موقع [www.darkhorizon.com](http://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 تؤذي، 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 ما همّا غاندي موقفاً وبدأ يمثل قضية الاستقلال الهندي، ومن ثمّ توقف عن تناول الطعام احتجاجاً ضد إنكلترا ولكي يقول (إن الهند ليست لكم ونحن نريد أن نستعيد بلادنا،) وفي عام 1989 قام الطلاب في الصين بمظاهرات في ساحة تيانانمن 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 أبراهام 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  
الأمر، 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  
أمر يقال لها نعم وأمر 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 نفتنم 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 نفضل في قول كلمة  
لا لعائلتنا 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 متشائم 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 دفيئة 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 ومدرسة: 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 سلّم ورقته. وبينما كان زملاؤه يراقبونه وهم يعرفون أن مستوى عمله كان منحدرًا بعض الشيء، كان ينظر إلي لكي يعرف ماذا سيكون ردي.

ابتسمت ونظرت إليه مباشرة وقلت: (تحمل وزر عمك)، 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 المدرسة أن تعده 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 عواطفني بدأت تنهشني، ولذا قلت لزوجي: (أعتقد أن زواجنا يتعرض للفشل، فإننا شخصان طيبان ولكننا نعيش مع بعضنا بعضاً وكأننا زميلاً سكن. ما الذي نستطيع أن نفعله لنبني زواجاً وعلاقة ذات معنى؟) لم يكن متأكداً وكانت كل فكرة أ طرحها لا تجدي نفعاً. وذهبنا إلى مستشار زواج معاً وكل على حده. تكلمنا مع أصدقائنا المتزوجين منذ أكثر من عشرين عاماً. بكينا وتحديثنا 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.

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

وعندما تحدثنا عن الموضوع اكتشفا أن إستر كانت تبتاع الخمر، وأنهما كانا يدعمان استخدامها السيئ للكحول. وواجهنا تحدياً كبيراً لكيفية قول كلمة لا لها. أرادا أن يساعداها وبما أنهما كانا جيرانها فقد كان ذلك يتطلب قول: نعم سأخذك 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 إستر؟ 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 يقوم 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 جاريتها 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 وعائلتهما.

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 رذك 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 للكلمة 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 كثير 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 تتجم 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 تفضل في حماية نفسك إلى حد تعريضها والآخرين إلى الخطر. أما العواقب الحيادية فليست خيراً ولا شراً، فهي عواقب لا تؤدي 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 قراراً 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 أَّتَّخَذَ 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 المحتملة لها. العبارة الأولى عبارة تامة لتساعدك على أن تبتدئ. انظر إلى الإجابات المحتملة المدونة في نهاية التمرين لكي تجد الطرق لتبصر العواقب.

## نموذج

## 1. لا لمعظم الطلبات التي تتلقاها

إيجابي: تحمي وقتك ومالك. ستجد الوقت الكافي للقيام بالتزاماتك الحالية و يبقى 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:

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:

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 تقوم 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 يراودك منك الرد بنعم

إيجابي: لقد قمت بحماية موقفك.

سلبى: 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.

سلبى: سيجرح شعور أولادك وسيغضبون. سيحدث عراك بعد ردك. حيادي: سيتقبل أولادك الرد ولن يحاولوا أن يخلتقوا 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.

سلبى: ستجرح مشاعر صديقك. ستعرض 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

سلبى: 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.

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 تلبية 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.

سلبى: ستشعر بالإحباط لأنك لم تحاول. تتوقع 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 تمد 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)، آخذاً 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.

### تمرين قوة: تجارب العواقب التي مررت بها

1. ما العواقب التي أوجت 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.

تشأ العضلات عندما يوافق أحدنا على أمور كان يجب عليه رفضها. إن شخصيتي تدفعني إلى قول نعم، وذلك إذا كان في استطاعتي مساعدة أدهم. 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 أضعف 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 تدفع 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:

1. أستمع إلى طلبهم كلياً ودون أن ألمح لهم إلى أي رد.
2. أقول لهم إنني أحتاج إلى تقويم جدول أعمالي.
3. بعد ذلك أخذ 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 لمح إلى أن هذه المسألة ترجع إلى: (ربما لأن الأطفال يعيشون في عصر متساهل نوعاً ما، فقد تعلموا أن كلمة لا التي يتفوه بها والداها سوف لن تقرض عليهم، ولهذا السبب فعندما يكبرون لا ينظرون إلى كلمة لا على أنها بالضرورة ردٌ حاسمٌ. وربما لان المجتمع أدمن على الموافقة فأصبح من الصعب عليهم قول لا).

وأما في مكان عملنا فنحن نريد أن نبقى على وظيفتنا وأن نبقى محبوبين وينظر إلينا على أننا نجب 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 مرغوباً 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 تتجح 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 بالأمر 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 ليلاً 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 كالاتي: (هل تسكن في الحي؟ أنا اشتري 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 الآتية الذكر، سجل السياسات العشر الأوائل لسياسة كلمة (لا) الخاصة بك. أدرج عبارات تقوم بحماية سلامتك وأولادك وعافيتك في عمك.

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 أشترى 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

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 تحدث 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، ولا سيما 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 لاحقاً).

أما المجيب بنعم فهو يعيش حياته على أن كل شيء على ما يرام: (أنا أساعد) و(نيتي طيبة). وقد تكون هذه العبارات صادقة، ولكن 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 وامنز قدماً. لقد قمت بصنع القرار الأفضل والممكن، لذا استمر في صنع القرار الممكن والأفضل وامنز 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؟)



## 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 أتحمّل 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 يسمعون.

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 وتدرّك 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 يحدث بك. استمع إلى نفسك وثق

بها. لا تتقنع 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، أسأل 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 لتوها 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 يتأزروا 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)، والآخرين (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 الأناس 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 أيّاً 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 يرهقني 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 التدرب 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 المرآة

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 تنتقل 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 أعمالتي 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 أعمالتي لا يسمح لي أبداً أن أتعهد بالقيام بهذا)، أو (لا، جدول أعمالتي 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،

والا، سوف تنفي كلمة لا مرة بعد مرة وتتحول 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 أعمالتي). أنت تقول لي أنك

لا تستطيع أن تلبي طلبي).

(للا). 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) (وكانك 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، الجوحار.

لا. قف بعيداً.

لا. اذهب فوراً.

إن اللافتات 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 نتقيها 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 انطباعاً مختلفاً عن الطريقة التي تقول فيها لا وأنت غاضب. وعندما تشعر بالأمان وأنت تقول لا فأنت أيضاً تعطي انطباعاً مختلفاً عن الطريقة التي ستقول فيها لا وأنت تشعر بالخطر. لذا فعندما تكون منفعلاً 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 وطاقت 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 ومشتت وأنانى. 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، وأني 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 أن وهي سيدة كلمة لا وأيضاً سيدة المباشرة والصراحة قائلة: (بعض الأحيان ليس من الضروري أن نمتلك سبباً لقول لا. إن المقدره على قول لا هي حق من حقوقنا وامتيازاتنا. لا يوجد داع لاختلاق الأعذار. عندما نقرر أن نقول لا، يجب أن نقولها ونلتزم بها.

### غريغ

سواجه 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 كيسي - 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 تص 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 منهم 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 تسمى 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 بتسيقها. كنت أسمىها (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 توفى السيد هابي توز). لقد كان السيد هابي توز قط العائلة المحبب.

لذا عندما تنقل خبراً سيئاً أو عندما تقول لا، لا تستخدم أسلوب هذه الجملة: (السيد توز قد توفى؛ 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 عملك السنوي. أنت جزء مهم من فريق عملنا وآمل 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

اللطيفة 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 بزواجك؟
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 سيذا 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 وجلوسك 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 تختلق الأعذار 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 القدرة 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 المدربين للقيام بذلك. (تفصيلية)

ليس هناك مالٌ. (مباشرة)

ليست هناك ميزانية. (مباشرة)

ليست هناك أي تقود. (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 ألغي 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 منشغل. (مباشرة)  
 لا، لا أستطيع أن أستغني عن هذا الفريق (أو الشخص): لأنهم  
 منشغلون 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، واثقة 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 كثيرا في الأمر، وأدركت أنه ليس لدي الوقت الكافي في النهار للقيام بهذا العمل).
4. (لا، لن أحضر. شكرا 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 نقوم 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 أهاقك 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 بمفردي. 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؟) واثقة.
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 أهاثك خلال خمس عشرة دقيقة؟) واثقة.
13. (لا) مباشرة.
14. (لا، ليس لدينا المال الكافي لابتعا 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 ستنتطق 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 عمك 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 لربح 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، أشكر) 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 بألطف 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 مقتضياً 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 والواثقة.

### 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 الثلاثة 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 ومحمياً 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 بـردود 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 الآتيين: 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 تنطق 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 تبيت 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 والواثقة بفعالية أكبر. وإذا ما حضرت سياسة كلمة لا في تفكيرك ستتجنب 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 نسمعنا 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 تغيير 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 وبإرادة وبإصرار وبعقيدة؟ لقد تخطينا عن مقدرتنا لقول لا. إن هذا الفصل أمذك 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.



## الفصل السادس

## توقف عن قول ربما

## اتخذ قراراً

## عرض نقاط القوة

1. تعرف إلى أشكال التردد
2. طبق نموذج قوة كلمة لا لتحسين اتخاذ القرار
3. توقف عن التردد: عن كلمة ربما إلى لا.

## المماطلون:

إن تردد كلمة ربما أمر خطر؛ لأنه يجعل الأشخاص الذين يستمعون إليك يتسرعون في الاستنتاج والحكم اللذين لا يتطابقان مع رغباتنا في صنع القرار. إن كلمة ربما هي كلمة مضللة أيضاً وقد تكون غير أخلاقية، لا سيما إذا كنت تعرف أن ردك هو نعم أو لا. إن المماطلين يرومون في نطاق كلمتي لا/ربما. إن استخدام عبارتي لا/ربما يجبرك على فعل شيء في وقت من الأوقات.

وفقاً لقاموس ماريان ويبستر كوليجيت، فإن معنى كلمة يراوغ هو (يتذبذب، يتقلب في الرأي، يتردد، يغير رأيه مراراً أو يكذب ويتكلم

بغباء). وإن أي شخص يقوم بهذه الأفعال يسمى المماطل. لقد رأينا كثيراً من المماطلين فعلياً، وربما قمنا أنفسنا بالمماطلة بعض الأحيان. إن الشخص الذي لا يستطيع أن يتخذ قراراً أو الذي يقول (ربما) أو (سنرى) باستمرار الذي يتردد بين رأيين، ولا يمض قدماً يسمى المماطل. وأما التصرفات الأخرى للمماطل فتتضمن التلجلج في اتخاذ القرار أو الالتزام باتجاه ما أو تجنب الالتزام بما طرح أمامه.

### المماطلة في الأخبار:

إن كلمتي المماطل والمماطلة تستعملان لوصف التصرفات في كل العالم. ما عليك إلا أن تنظر إلى العناوين. في عام 1993 ومرة ثانية في عام 1997، استخدمت كلمة (المماطلة) لتصف موقف الرئيس الأمريكي بيل كلينتون تجاه السياسة الخارجية. وفي عام 2000 بدأت عبارة (مماطلة ليست هناك مساعدة) المتعلقة بقصة السودان في الجنوب من الولايات المتحدة. وفي عام 2000 أيضاً كتبت صحيفة (تايمز اوف انديا) موضوعاً عن العلاقات بين الهند والباكستان عنوانه (لا للمزيد من المماطلة)، وفي عام 2003 بث تقرير إخباري من قبل وكالة سي بي اس عن رئيس الوزراء الكندي جان كريتيان بعنوان (مماطلة في العراق).

ومنذ عام 1998 وإلى 2003 ظهرت كلمة مماطلة في قصص تتعلق بتدقيق الحسابات ومسك دفاتر الشركات الكبيرة. إن المماطلة في عالم إدارة أموال الشركات الكبيرة تعني انعدام الاستقامة وتضخيم وتقليص أموال الشركات، وذلك لجعل النتائج المالية تبدو أحسن بكثير مما هي عليه.

ولقد وصفت نشرات الأخبار المتعلقة بالحكومة والسياسيين وزعماء العالم والمؤسسات الحكومية بأنها (مماطلة) فيما يتعلق بالسياسة والقرارات. ولقد كتبت واشنطن تايمز نوفمبر 26، 2006 تقريراً عن شركة تيليكوم عنوانه (تيليكوم تراوغ على رأس منظمة اف سي سي).

حسناً، لقد وصلنا إلى بيت القصيد. كثير منا ظهر بمظهر المماطل أو على الأقل اتهم بأنه مراوغ. ولكن وربما كما قالت لك أمك (لو رأيت الجميع يقفزون من أعلى الجسر، فهذا لا يعني أنك ستقفز أيضاً). لذا توقف عن المماطلة واتخذ قراراً. كن حازماً وواضحاً وقل لا عندما تعني لا ونعم عندما تعني نعم.

### لماذا نماطل:

إن الأمر ليس بهذه السهولة أليس كذلك؟ إذا لماذا نماطل؟ هناك العديد من الأسباب، فإن المماطلة قد تنقذك من وضع صعب أو موقف حرج. يجب عليك ألا تكون لئيماً وأن لا تجرح شعور أحد. وقد تكسبك المماطلة بعض الوقت لتجميع المزيد من المعلومات كي تقوم باتخاذ أفضل القرارات.

عندما تكون هناك مصلحة من المماطلة، كن واضحاً ولا تقدم الأعداء وتابع بنعم أو لا مؤكداً عندما تعد برد ما. قم بالبحث ووجه الأسئلة. طبق نموذج قوة كلمة لا. وعندما تماطل لسبب قوي، خلص نفسك وحافظ على وعدك واتخذ قراراً. ولكن عندما لا يكون هناك سبب قوي للمماطلة، فلا تماطل.

## أنماط المماطلة:

وكما رأينا فإن المماطلين لديهم أسباب عديدة للمماطلة. هناك ثلاثة أنماط من المماطلة ولعلك رأيتهم جميعاً في الواقع، أو لعلك ستتعرف على نفسك في الأوصاف الآتية:

1. المماطل السطحي: لا تتخذ قراراً أبداً.
2. المماطل: تقول لا بطريقة غير مباشرة فيسمعك الناس تقول ربما. أو أنك تجمع المعلومات وتستطيع أن تتخذ القرار النهائي، ولكن لسبب من الأسباب تحول اتخاذ القرار النهائي لأحدهم. على سبيل المثال، حتى لو كانت لديك القوة لاتخاذ القرار فإنك تقول: (يجب علي أن أستشير مديري) أو (يجب علي أن أسأل أُمي).
3. المماطل الشرعي: أنت تماطل لكسب الوقت حتى تجمع المعلومات وعندها تستطيع أن تتخذ قراراً جيداً. إن المماطلة الشرعية تؤدي إلى اتخاذ القرار في مدة زمنية مناسبة. وإذا طالت المدة لاتخاذ القرار، فيكون المماطل السطحي قد سيطر على الموقف.

عندما تريد الحسم وأخذ القيادة من الآخرين فعليك أن تظهر بمظهر الحاسم في حياتك. ولقد وصفت المماطلة بطريقة غير مباشرة بأنها: (عدم المقدرة على التصرف بحسم في الأوقات الحرجة). وقد توصف المماطلة أيضاً بتأجيل القرار إلى الأبد. وإن التذمر والتشكي حول شخص ما يقوم بعمل ما، بينما اخترت أنت ألا تقوم بأي عمل بناء قد ينظر إليه بأنه ضرب من المماطلة. ويوصف المماطلون أحياناً بأنهم الأناس الذين لا يفعلون شيئاً، أو الذين لا يقومون بعملهم على أكمل وجه.

### تمرين قوة: اعرف هذا المماطل

لقد تعلمت أنفاً أن أنماط المماطلين الثلاثة ينظرون إلى تصرفاتهم نظرة مختلفة، ومع ذلك فإن هذه الأنماط الثلاثة ما تزال تماطل.

1. المماطل السطحي: لا يتخذ قراراً أبداً.
2. المماطل: يحتاج إلى شخص آخر ليتخذ القرار عنه.
3. المماطل الشرعي: يحتاج إلى الوقت أو المعلومات لاتخاذ القرار، وهو الشخص الذي يتخذ قراراً عندما يعد بذلك.

#### التعليمات:

حدد إحدى شخصيات المماطلين الثلاث: المماطل السطحي، المماطل، المماطل الشرعي، التي تتطابق مع كل من العبارات الآتية التي قد تقال من قبل أحدهم:

1. ليس لدي حق التوقيع.
2. أنت تمزح أليس كذلك؟ لا نستطيع أن نقرر اليوم.
3. لا أعرف.
4. لا أعرف. سأبحث في الأمر وأعطيك رداً يوم الثلاثاء في الصباح.
5. سأخذه إلى لجنة المراجعة.
6. دعني أفكر في الأمر.
7. نحتاج إلى كل المواصفات والمدة الزمنية المحددة قبل أن نتخذ قراراً. مدة استحقاق العرض عشرة أيام.

8. لست متأكداً.

9. لست متأكداً. دعني أسأل عن الموضوع وسأتصل بك في أثناء عشرة أيام.

10. أريد أن أتأكد من العائلة قبل أن أقرر ماذا سأفعل.

### الإجابات:

1. ليس لدي حق التوقيع. مماطل.

2. أنت تمزح أليس كذلك؟ لا نستطيع أن نقرر اليوم. سطحي.

3. لا أعرف. سطحي.

4. لا أعرف. سأبحث في الأمر وأعطيك رداً يوم الثلاثاء في الصباح. شرعي

5. سأخذه إلى لجنة المراجعة. مماطل.

6. دعني أفكر في الأمر. مماطل.

7. نحتاج كل المواصفات والمدة الزمنية المحددة قبل أن نتخذ قراراً. مدة استحقاق العرض عشرة أيام. شرعي.

8. لست متأكداً. سطحي.

9. لست متأكداً. دعني أتأكد وسأتصل بك في أثناء عشرة أيام. شرعي.

10. أريد أن أحاور العائلة قبل أن أقرر ما الذي سأفعله. مماطل.

## تمرين قوة: مراجعة شخصية المماطل الخاصة بك. الجزء الأول.

1. متى كانت آخر مرة ماطلت فيها؟

2. لماذا ماطلت؟

3. ماذا كانت عواقب المماطلة؟

4. من هم الأشخاص المماطلون الذين تعرفهم؟ هل هم مماطلون

سطحيون أم مماطلون أم مماطلون شرعيون؟

### العواقب الناجمة عن المماطلة:

قول لا، ربما هو المماطلة بعينها. عندما لا تمتلك الثقة بالنفس وأنت تقول لا، فإن من حولك يسمع كلمة ربما. أما إذا قدمت أذاراً وأعطيت أسباباً لقول لا حتى تقنع الشخص الآخر أنك تعني كلمة لا، فما سيسمع هو المماطلة والاعتقاد بأنك الشخص الذي: (لا يعني ما ينطق به). إن شخصية قول كلمة لا غير المباشرة تمثل هذا النمط من المماطلة.

إن كل اتخاذ قرار أو عدم اتخاذ قرار له عواقب محتملة. إن المماطلة قرار تتخذه كي لا تتخذ القرار للأسئلة التي وجهت إليك. واليك العواقب المحتملة للمماطلة.

• العواقب الناجمة عن تصرف المماطل السطحي.

الإيجابية: لا يوجد

السلبية: لا يتخذ القرار الذي يحتاج إليه. ستحبط من عزيمته الآخرين. يُنظر إليك بأنك شخص لا يستطيع أن يصنع القرارات. يتوقف الناس عن المجيء إليك. سيبدأ الناس بالذهاب إلى حيث

يعتقدون أن القرارات تصنع هناك. ستخسر الفرص وسيجرح شعور بعض الأشخاص.

الحيادي: إن كل ما قمت به من مماثلة ليس له أي أهمية، ولا يسفر عن أي مشكلات.

إن المماثلة السطحية هي معروفة جداً والأكثر شيوعاً. أنت تماطل عندما تريد أن تقول لا، ولا تشعر بالارتياح تجاه قول كلمة لا. وأنت تماطل أيضاً بقول ربما بينما ما تريد أن تقوله حقاً هو نعم أو لا.

#### • العواقب الناجمة عن تصرف المماطل:

الإيجابية: أنت تجمع المعلومات لشخص آخر ليتخذ القرار، ويعتمد عليك من قبل صانع القرار. فإما هو أو هي يتخذان القرار.

السلبية: ينظر إليك الناس بأنك لا تستطيع أن تتخذ القرار. صانع القرار هو مماطل سطحي، لذا لا يتخذ أي قرار. يتوقف الناس عن المجيء إليك. يبدأ الناس بالذهاب إلى حيث يعتقدون أن القرارات ستصنع هناك. ستخسر الفرص وسيجرح شعور بعض الأشخاص. تضع اللوم على شخص آخر ألا وهو صانع القرار. وبما أن الناس يدركون هذه الحقيقة عنك، لا يحترمون طريقتك في صنع القرار حتى عندما تتخذ قراراً.

الحيادي: إن كل ما قمت به من مماثلة ليس له أي أهمية، ولا يسفر عن أي مشكلات.

#### • العواقب التي تنجم عن تصرف المماطل الشرعي

الإيجابي: أنت تجمع المعلومات التي تحتاجها وتعطي قراراً ينم عن نعم أو لا بوضوح. وعندما تصبح ذا سمعة جيدة - وذلك بما يتعلق بالمتابعة بعد المماثلة - يبدأ الناس باحترامك أكثر وأكثر.

السلبى: إذا لم تلتزم بما وعدت وبوقت استحقاق العمل ترجع إلى حيث بدأت وتصبح مماطلاً سطحياً.  
الحيادي: اتخذ القرار. لم يستأ أحد منك. لم يصب أحد بأذى. ولم ينجم أي ضرر من التأخير.

### تمرين قوة: عندما تجدك المماثلة نفعاً

1. متى مارست المماثلة وتبعتها باتخاذ القرار؟
2. ماذا حدث؟ كيف سارت الأمور؟
3. من الذي تأثر من جراء مماطلتك؟ هل تعطل أحد ما عن القيام بمهمته في مشروع ما نتيجة انتظارك؟
4. متى قام أولادك بالمماثلة ليجعلوك تقوم باتخاذ قرار عوضاً عنهم؟ ماذا يحدث عادة؟ ماذا تفعل عادة؟

### بعض الكلمات من تقويم الذات لقوة كلمة لا: المعنى

(لا ربما لاحقاً). يعشق المماطلون هذه الكلمات ويقولونها دائماً بالطرق المماثلة الآتية: إن العبارات السبع الآتية المستوحاة من تقويم الذات لقوة كلمة لا التي تتضمن معنى ربما موصوفة في الجمل الآتية. إن الأرقام تتطابق مع أرقام أسئلة تقويم الذات.

ماذا تقول	ماذا يسمع الآخرون
1. أتم تستطع أن تجد شخصاً آخر؟	سأقوم بهذا إذا لم تجد شخصاً آخر
5. إن برنامج عملي لا يسمح لي أن أقوم بهذا حالياً	لا أستطيع أن أقوم بهذا حالياً ولكن سأقوم به لاحقاً

8. آسف، لا أستطيع أن أقدم لك يد المساعدة.	إنني مهتم بطلبك هذا، لذا ربما استطعت أن أساعدك في وقت لاحق
11. لا أعتقد أنني الشخص المناسب لك.	ابحث عن شخص آخر، سأستطيع أن أقوم بهذا إذا لم تجد شخصاً آخر.
14. ربما لاحقاً.	سأفعل ذلك لاحقاً.
17. ربما	قد تعني هذه الكلمة نعم أو لا أو لن أتخذ قراراً أبداً.
20. أعتقد أنه لدي كثير من الأعمال والمهام.	إنني منقلب بأعمال كثيرة ولكنني لا أقول لا.

### لا ربما: ماذا يسمع الآخرون

لقد اكتشفنا عبر مراجعة عبارات تقويم الذات السبع المذكورة أعلاه تشكيلة من عبارات ربما. إن عبارات ربما وعبارات الماطل تترك في موقع لا بد فيه من أن تقوم بفعل أمر ما. دعونا نتطلع على معان أخرى لعبارات ربما.

(ربما)، أنت تعتقد أنك تقول لا أو على الأقل تقوم بشراء الوقت. لا أسمع لا ولكنني أسمع: (نعم، سأفعل هذا لك في وقت من الأوقات). (ربما؟) عندما تقال بصيغة السؤال فقد تصبح موافقة ومن ثم نعم. (ربما!) ليس لديك قرار فتقول بكل حماس ربما، وهكذا فإنني أسمع كلمة نعم.

(لا؟) أنت متردد في قول كلمة لا، لذا فإنني أسمع ربما. (ضع طلبك هنا) وأنت تشير بلباقة إلى علبة استلام الأوراق). لم تقل نعم أو لا لطلبي بعد.

(ليس لدينا المعلومات اللازمة لإعطائك عرض أسعار) أنت تقول لي نعم، لأنني إذ ما وفرت لك المعلومات اللازمة فإنك من ثم ستعطيني عرض أسعار.

## من ربما إلى لا:

إذا ما كنت تستخدم الجمل المذكورة أعلاه أكثر الأوقات، فقد حان الوقت للتوقف عن المماثلة، والبدء باتباع الحسم وتحويل ربما إلى لا. إليك كيف تستطيع فعل ذلك. في القائمة الآتية ضع دائرة حول كلمة ربما التي تستعملها، وتذكر أنك إذا كنت تريد أن تحول تلك العبارات إلى لا، ما عليك إلا أن تقول لا.

(ربما). لا.

(ربما؟) لا.

(ربما!) لا.

(؟) لا.

(لا، ليس الآن، ربما لاحقاً). لا.

(لا، دعنا نحدد موعداً آخر). لا، لا أستطيع أن أقابلك.

(هل الأمر مهم لدرجة أن أترك كل ما لدي من أعمال؟) لا، لدي أولويات أخرى.

(أود ذلك، ولكن أولوياتي تتطلب مني أن أنجز مشروع رقم واحد و رقم اثنان). لا، لدي أولويات أخرى.

(لا أستطيع أن أدونه في جدول أعمالتي). لا، لا أستطيع أن أدونه في جدول أعمالتي.

(لا أستطيع أن أنجز هذا العمل في الوقت الذي حددته لي). لا، لا أستطيع أن أنجز هذا العمل في الوقت الذي حددته لي.

(آسف، لا أستطيع في الوقت الحاضر). لا، لا أستطيع.

(ليس لدي الوقت). لا، ليس لدي الوقت.

(ليس لدي الوقت حالياً). لا، ليس لدي الوقت.

### تمرين قوة: من كلمة ربما إلى كلمة لا

1. ما هي عباراتك المفضلة لقول ربما؟
2. أعد كتابتهم كعبارات لقول لا.
3. والآن، أعد كتابة عبارات المماثلة كعبارات لقول نعم.

### تمرين قوة: من عباراتك المماثلة إلى لا

إن العبارات الآتية هي عبارات مماثلة؛ لأنك عندما تستخدمها لا تقول لي لا، ولكنك تحاول أن تجعلني أطلب المساعدة من أحد آخر. لذا، فإن كلاً من هذه العبارات قد يحل محلها عبارات مماثلة لهذه العبارة (لا، أنا لست أفضل شخص لهذا الأمر ولذا فأنا لن أساعدك).

هل هناك شخص آخر موجود للقيام بهذا العمل؟  
 شخص آخر ذو خبرة أكثر في هذا الحقل يمكنه أداء هذا العمل  
 لست الشخص المناسب. ربما يستطيع ذلك.  
 ليست لدي المهارات اللازمة. ربما يستطيع ذلك.  
 لست الشخص المناسب لهذا الأمر يود أن يقوم بذلك.  
 هل هناك شخص آخر يستطيع أن يؤمن لك هذا.

### المقدرة على إنهاء المماثلة والبدء بالحسم:

إن ما يبعث على السرور هنا، أنك تستطيع التغلب على المماثلة وتستطيع أن تتعلم كيف تتخذ قرارات أفضل، وذلك بالاعتماد على سلسلة من الأسئلة التي تقودك إلى قول كلمة نعم أو لا بوضوح، أو إلى التزام جلي لما يجب أن يحدث قبل الوصول إلى رد واضح.

لقد قدمنا في الفصل الثاني نموذج قوة كلمة لا كأداة استخدام لاتخاذ القرار بناء على فهم واضح لمناطق القوة الخمس. عندما تجري حواراً مطولاً مع مقدم الطلب عن مناطق القوة الخمس، تستطيع أن تجمع المعلومات الكافية للوصول إلى قرار واضح لقول نعم أو لا. تذكر أن تجمع كثيراً من التفاصيل المتعلقة بالهدف والخيارات والمدة الزمنية والروابط العاطفية والحقوق والمسؤوليات المرتبطة بالطلب.

إن تجميع المعلومات عنصر مهم بالنسبة لعملية اتخاذ القرار، على أي حال، ففي مرحلة ما، سينتهي الوقت ويجب عليك أن تتخذ قراراً. وقد تصل إلى نقطة تحول حيث تكون قد جمعت المعلومات الكافية لتتخذ قراراً وتمضي قدماً.

استخدم نموذج قوة كلمة لا لتتوقف عن التردد ولتصبح حاسماً. وإليك كيفية القيام بهذا: سل نفسك والآخرين عدداً كافياً من الأسئلة مستخدماً نقاط القوة الخمس لتحديد ما هو أفضل رد أو إجابة. إن لم تفعل هذا، ستجد نفسك تتردد من جديد.

### الهدف:

تذكر أن هدف الطلب هو العبارة الواضحة لما هو مطلوب أو ضروري، ولما هو ذو احتياج وكيف يتعلق بالأهداف المراد تحقيقها. عندما تشعر بالتردد بسبب عدم وضوح الهدف، اسأل أسئلة كهذه:

- ما هو الأمر الذي يجب إنجازه؟
- لم أنا الشخص الأفضل للمساعدة في هذا الأمر؟
- ما الذي سنقوم بإنجازه عندما نقوم بهذا العمل؟

## الخيارات والمصادر:

حين تعرف ما هو هدف الطلب فقد حان الوقت لتكتشف ما هي الخيارات والمصادر المتوافرة لديك. تذكر أن الخيارات هي ما تختار أنت لإنجاز الأمور. كما أن الخيارات هي كيفية إنجاز الأمور. أما المصادر فتتعلق بالأشخاص والأدوات المتوافرة للمساعدة في إنجاز الأمور. المصادر هي الأدوات والناس والمعدات والميزانية ومستويات السلطة المتوافرة للمساعدة في إتمام الطلب. اسأل أسئلة كهذه لتكتشف ما هي الخيارات والمصادر الفعلية المتوافرة لديك، وذلك كي تتمكن من التوقف عن التردد وتتخذ القرار:

- هل يستطيع أحد غيري القيام بهذه المهمة؟
- ما هي الوسائل التي يمكن أن ننجز بها العمل؟
- ما هي الأدوات والمعدات والأموال المتوافرة التي ستساعد في تلبية الطلب.
- من هم الأشخاص الموجودون لتقديم المساعدة؟ أو كم هو عدد المتطوعين أو العمال الذين يستطيعون المساعدة.

تذكر أيضاً إذا لم تكن الخيارات والمصادر المتوافرة لديك تساعدك على الوصول إلى نتيجة مرضية، فقد حان الوقت المناسب لقول كلمة لا. أما إذا كانت الخيارات والمصادر متوافرة لديك، فلقد حان الوقت للتقدم إلى نقطة القرار الآتية، واكتشاف الوقت المحدد للمشروع، واحتمال قول نعم أو لا للمشروع أو الطلب.

## التوقيت:

إن العبارة التي تحتوي على: متى يجب على الطلب أن ينفذ، تشير إلى الوقت الزمني للمشروع أو الوقت المستحق لإتمامه. ولتحديد متى يجب على المشروع أن ينتهي، اسأل الأسئلة الآتية:

- ما هو الوقت المحدد والمدة الزمنية التي يجب فيها أن ينهى المشروع؟
- هل تاريخ الاستحقاق محدد أم قابل للتفاوض أم أنه متأرجح ومتغير؟
- هل سيتمأشى الوقت المحدد لهذا العمل مع كل الأمور التي نحن بصدد العمل بها الآن؟
- هل يسمح توقيت هذا الطلب لتوفير كل المصادر التي نحتاجها؟

## الروابط العاطفية:

إن الروابط العاطفية تأتي من تجارب الحياة ومن الحدس المتعلق بنجاح المشروع، أو من إحساس ليس له تفسير بعدم الرغبة للقيام بأمر ما. تذكر أن العواطف من الممكن أن تحفز على الالتزام وتمد بالطاقة والحماس لقول نعم لطلب ما. ومن ناحية أخرى قد تثير العواطف البغض وانعدام الثقة والطاقة لقول لا لطلب ما.

إن نقاط القرار الثلاثة، الهدف والخيار والتوقيت جميعها منطقية. وأنت تتحاور فكرياً مع كل واحدة وتتفاوض معها عند الحاجة، وبالرغم من كل تلك المناقشات المنطقية فإن العواطف قد تدفعك للمماطلة، وقد تؤثر على احتمال الالتزام بقول نعم أو لا.

بعد أن تنظر إلى أي طلب ما بوضوح ودقة، تفكر بما تشعر واسأل:

• ما هو الأمر الذي تريد القيام به بالفعل والإسهام في إنجازه؟

• ماذا ستكون مشاعرك إذا قلت لا؟

• ما ذا ستكون مشاعرك إذا قلت نعم؟

وبعد ذلك حدد ماذا سيكون ردك الأفضل، هل سيكون نعم أم لا؟

### الحقوق والمسؤوليات:

الحقوق هي الأمور الحقيقية المتعلقة بوضع ما، والأمور التي تبقى حقيقية في كلا حالتها الإجابة بنعم أو لا لطلب ما. ويجب أن تتعلم ما هي المسؤوليات التي ستترتب عليك التي تترافق مع حقوقك. إن المسؤوليات هي عبارة عن التكاليفات أو الواجبات القانونية والأخلاقية والعقلية، التي يتوقع منك أن تتحملها وتقدمها وتؤديها.

وعندما تقرر أن تقول نعم أو لا، يجب أن تتأكد أنك عن طريق قرارك هذا ستحمى وتدعم. يجب أن توجه الأسئلة الآتي ذكرها كي تعرف ما هو الدعم، الذي من الممكن أن تتوقعه بينما تتابع قرارك لقول نعم أو لا.

• ماذا سيحدث لي إذا قلت لا؟

• ما هي الأمور التي ستبقى على ما هي إذا قلت نعم؟

• ماذا ستكون مسؤولياتي إذا قلت نعم؟

• ماذا ستكون مسؤولياتي إذا قلت لا؟

بعد أن تكتشف وتناقش هذه الأسئلة بشمول تام، سيكون الرد الأفضل بلا أو نعم أكثر وضوحاً؛ وذلك لأن المناقشات المتعمقة والحثيثة قبل اتخاذ القرار ستجعلك على الأغلب تنفذ قرارك، وسيكون لديك أيضاً حماية

عالية أثناء عملية تنفيذ الطلب لأنك تأكدت من حقوقك ومسؤولياتك كما يراها الذين من حولك.

### هل المماثلة أمر مقبول؟

متى تكون المماثلة محمودة؟ عندما تكون بحاجة إلى معلومات إضافية لاتخاذ القرار وتقوم باتخاذ القرار. عندما لا تكون لديك السلطة لاتخاذ القرار، وتحتاج إلى قرار أو موافقة من شخص آخر قبل أن تمضي قدماً. توقف عن تأجيل اتخاذ القرار. إن مماثلتك تعدّ لامبالاة من قبل الأشخاص، الذين يعتمدون عليك لاتخاذ القرار والقيام بالأفعال.

إن اتخاذ القرارات يتطلب التفكير والعمل معاً. إن قول ربما يتركك في حالة توسطة وتتركك مسمراً لا تستطيع القيام بأي عمل. إن قول (لا أستطيع أن أتحمّل النفقات) يعتبر قراراً. ولكن، ألا تستطيع أن تجد المال إذا كان الأمر ضرورياً؟ إن قول (ليس لدي الوقت الكافي) يعدّ قراراً أيضاً. هل تستطيع أن تجد الوسيلة لإيجاد (الوقت الكافي)؟

إن أول حادثة تذكروني بعبارة (ليس لدي الوقت الكافي) حدثت لي في المدرسة الإعدادية. جاءت أمي إلى البيت بعد انتهاء دوام عملها وقالت: (ليس لدي الوقت الكافي، وأنتن يا بنات يجب عليكن أن تساعدنني). ولسبب ما اعترضت في داخل نفسي على هذه العبارة. لقد ساعدت ولكنني ما زلت أتذكر العبارة الكريهة؛ وذلك لأنني فهمت الآن أن عبارة (ليس لدي الوقت الكافي). هي عبارة مماثلة تستعمل في تلك الحالة لطلب المساعدة. الاختيار هو إما قول نعم لأمر عديدة، ونحن نعلم أنه ليس لدينا الوقت الكافي، أو أن نقول لا لعدد معقول من الأمور؛ لنشعر أنه لدينا الساعات الكافية في اليوم الواحد.

وهناك قصة امرأة أخرى تتعلق بهذا الموضوع. لقد شاركتنا ليزا بقصة زوجها، الذي استمر في القول لها على مدار أربعة أو خمسة شهور: (ليس لدي الوقت الكافي لإنجاز كل ما لدي من أعمال). وازداد إرهاقاً وتعباً يوماً بعد يوم وفقد الاهتمام بالقيام بأي عمل مشترك معها، وكانت الأسباب أن ضغط عمله كان كثيراً ولم يكن مديره ليساعده، ولم يكن هناك أي شخص يستطيع أداء العمل بالطريقة الصحيحة، لذا (كان عليه أن يذهب إلى العمل باكراً ويعود متأخراً). ولقد أصيبت ليزا بحالة إحباط بسبب قيام زوجها بدور الضحية والاعتراف بأنه لا يملك أي خيارات. وحاولت ليزا أن تقول له (لديك خيار) وكان يجيبها (أنت لا تريدين أن تستوعبي الموضوع). وأخيراً وبعد أن تعبت من موقفه قالت له ليزا: (في المرة القادمة التي ستقول فيها أنه ليس لديك الوقت الكافي سأجاهلك. أنت تملك الخيار وكلما قلت إنك لا تملك الوقت الكافي أجد نفسي محبطة أكثر وأكثر. نحن نملك الخيارات المتعلقة بمعالجة الأمور).

ومضت شهور وحدث كثيرٌ من النشاطات والمحادثات واستمرت الحياة. وذات يوم قال زوج ليزا -الذي كان من قبل عضواً في مشاة البحرية- (إنني أدرك أنني عندما كنت عضواً في مشاة البحرية كان لدي الخيار. لم أعتقد أنه كان لدي الخيار، ولكنني حقاً كنت أملكه. فعندما كنت أوامر بأن أقوم بفعل أمر ما، لا يجب علي أن أقوم به، وبالطبع كانت هناك عواقب لعدم القيام بما أمرنا به، لذا فقد اخترنا جميعاً أن نقوم به مهما كان. وقيل لنا أيضاً إننا نستطيع الرفض إذا ما أمرنا بأمر خارج عن القانون. ولكنني لم أنظر إلى الأمر بهذه الطريقة، ولم أفكر بأنني أملك الخيار، وأما الآن فأنا أدرك أنه كان لدي الخيار كما هو لدي الآن. أستطيع أن أختار إما أن أعمل

في هذه الظروف التي تجعلني مرهقاً ومحبطاً، أو أن أنتقل إلى عمل آخر أو أن أركز على تحسين الوضع الذي وصلت إليه.

هناك دائماً اختيار. وإليك قصة (اختيار) لمشاركي مؤتمر. في عام 2002 استثمرت وقتي وذلك مدة عشرة أسابيع من حياتي للتمرين في أكاديمية الشرطة وكنت أكل، أشرب وأدرس وأقود السيارة وأطلق الرصاص وأبحث وأقوم بكتابة التقارير. وأحد الدروس التي تعلمتها في الأكاديمية كان: (قرر ألا تستسلم أبداً) لديك دائماً الخيار، حتى عندما تكون مهدداً، لديك الخيار. حتى عندما تتفاوض مع الناس لديك خيارات. حتى عندما تكون راكعاً على ركبتيك وهناك مسدس موجه إلى مؤخرة رأسك، يكون لديك خيار ما. النقطة هناك هو أن تختار أن تتخذ القرار.

ولحسن الحظ فإنك لا تواجه ذلك الخطر في الحياة اليومية، ولكنك تواجه دائماً بالقرارات. وعلى سبيل المثال أثناء تمرين دراسي في الكلية عملت مع فريق من النساء المتزوجات ولهن أولاد، ولقد عملن في تلك الشركة لسنوات عديدة. وذات يوم وعندما كنا نتناول طعام الغداء اشتكت بعض النساء من محيط العمل والمدير وعدم الحصول على العلاوات والوقت المهدور في المواصلات، بينما كنت أنا أستمتع بعملتي، وبما كنت أتعلمه ونوعية الناس الذين كنت أقابلهم فقلت لهن: «إذا كنتن تبغضن هذا العمل إلى هذا الحد، لِمَ لا تبحثن عن عمل آخر؟» فقالت لي إحدى السيدات التي كانت أمماً لأولاد على وشك الدخول إلى الجامعة (أنت لا تفهمين الآن ولكنك ستفهمين فيما بعد، ولاسيما عندما يجب عليك تأمين دفعات المنزل وإكساء الأطفال وإطعامهم ودفع نفقات الجامعة).

لقد دل قول زميلتي في العمل على أنه (لم يكن لديها أي خيار) غير الاستمرار في عملها. وفي الحقيقة فإن اختيارها كان البقاء في عملها، ولقد كانت قد قامت باتخاذ المئات من القرارات التي دفعتها إلى اختيار الاحتفاظ بوظيفتها. لقد اختارت أن تشتري بيتاً وأن تقوم بالدفعات الشهرية وأن تنجب الأولاد وأن تلحقهم بالجامعة وأن تبتاع سيارة وأن تمضي إجازات، واختارت أيضاً أن تؤمن بأنها لن تجد وظيفة أخرى ذات امتيازات مماثلة. وبالنسبة إليها فإن جميع تلك الخيارات دفعها إلى أن تختار الاحتفاظ بوظيفتها، وأن تبقى حيث كانت وأن تشتكي. إن تصرفها هو نوع من المماثلة: الشكوى وعدم القيام بأي عمل لتحسين الوضع.

## تمرين قوة: مراجعة المماثلة الخاصة بك. الجزء 2

1. ما هي الاختيارات التي اتخذتها ودفعتك لكي تكون مماطلاً وغير جازم.
2. ما هي العادة العقلية الراسخة التي تمنعك من اتخاذ القرار؟
3. ما هي العواطف التي تدفعك إلى المماثلة وقول كلمة ربما؟

## استثناء المراهقين:

منذ سنوات كانت ابنة صديقتي المراهقة تتحدث هاتفياً مع إحدى صديقاتها، بينما كنت أنا وأمها جودي نتحدث في المطبخ فسمعتها تقول بطريقة (المماثلة الدافئة)، (يجب أن أسأل والدتي). وبالطبع كنت أنا وجودي نتحدث عن استخدام عبارة (يجب أن أسأل أمي). وعلى ما يبدو كان طلب الإذن بالنسبة لي أمراً محموداً عند الضرورة، وإن الاعتماد على

(ماما) لاتخاذ القرار الذي قد تكون الابنة باستطاعتها اتخاذه، موقفاً ضعيفاً ومماطلاً. وشرحت لي جودي أنها (سعيدة أن تكون صانعة القرار كي تحمي ابنتها من أن تصدم من قبل صديقتها). لذا فإن هناك وقتاً مناسباً لقول عبارة المماطلة: (يجب علي أن أسأل أحداً آخر).

باستثناء بعض الحالات، فإن المماطلة خطيرة لهذه الأسباب:

1. ينتهي بك الأمر إلى قول نعم عندما كنت تعني لا.

2. لا تتابع الأمر ولا تتخذ قراراً واضحاً.

3. تضيع منك الفرص.

4. سيتعرض بعضهم للأذى بسبب عدم اتخاذك للقرار.

عندما تعتمد على المماطلة كالأداة الوحيدة لاتخاذ القرار، فإنك تتخلى عن قدرتك على اتخاذ القرار. وبتعبير آخر فإن المهارات غير المستخدمة تذبل وتتلشى، لذا توقف عن المماطلة.

### تمرين قوة: توقف عن المماطلة وقل لا

إن العبارات الآتية هي عبارات تدل على المماطلة لأنك عندما تتفوه بها لا تقول لا، بل أنت تتفاوض لكسب الوقت. ما تقوله بالفعل هو أنه إذا ما تغيرت التفاصيل فإنك ستقول نعم. احذر عبارات ربما! بدلهن بكلمات (لا) (على سبيل المثال، لا، ليس لدي الوقت لمساعدتك).

اكتب العبارات التي قد تقولها بدلاً عن العبارات الآتية:

إنني منشغل جداً حالياً، أيمكن أن ننتظر قليلاً؟  
 أيمكن الانتظار  
 أيجب أن يتم هذا الأمر الآن؟  
 هذه هي قائمة أولوياتي. أخبرني ما هي الأولويات التي يجب أن  
 أضعها في الحسبان.  
 ها هي المشروعات المترتبة علي. ماذا تريدني أن أترك، لأخذ  
 هذا المشروع.  
 ما هو أهم مشروع بالنسبة إليك؟  
 إنني أعمل حالياً على مشروعات في غاية الأهمية وليس لدي الوقت.  
 (إن فشلك في التخطيط يجب ألا يشكل لي أزمة)  
 متى تريد هذا؟  
 هل من الممكن أن أقترح شخصاً آخر ليقوم بهذا الأمر؟  
 هل من الممكن أن أوكل شخصاً آخر؟  
 أستطيع القيام بهذا إذا لم أقم بهذا أي منهما أهم؟  
 أرسل لي رسالة إلكترونية بما تحتاجه والوقت المحدد له.  
 إذا أردتني أن أقوم بهذا، فأنا سأحتاج إلى هذا وذاك أولاً.  
 سأحتاج إلى ساعات عمل إضافية.  
 لم يكن لديك موعد.  
 لن أتخذ قراراً اليوم.  
 ليس لدي أي ميزانية الآن.

### إجابات محتملة:

قارن إجاباتك مع الإجابات المحتملة المدونة أدناه. قد تكون إجاباتك  
 متساوية القوة طالما أن كلمة لا موجودة في ردك. إن الإجابات الآتية

هي إجابات مباشرة لقول لا، لذا فقد تشعر أنها مباشرة أكثر من شخصية قول لا الخاصة بك.

إنني منشغل جداً حالياً، أيمكن أن ننتظر قليلاً؟ (لا، إنني منشغل، لا أستطيع القيام بهذا حالياً).

أيمكن الانتظار؟ (لا، لن أتوقف عن العمل بما لدي الآن).

أيجب أن يتم هذا الأمر الآن؟ (لا، لا أستطيع التوقف الآن، هل نستطيع أن نحدد موعداً آخر لننظر في الأمر؟)

هذه هي قائمة أولوياتي. أخبرني ما هي الأولويات التي يجب أن أضعها في الحسبان. (لا، أصبحت لا أعرف ما هي أولوياتي. لذا، دعنا ننظر إلى قائمتي وبعد ذلك نقرر ما هو العمل، الذي يجب أن نتخلى عنه حتى يتسنى لي أن أساعدك).

ها هي المشروعات التي أعمل عليها. ماذا تريدني أن أترك لأتولى هذا المشروع. (لا، إنني غير مقتنع أن عبء مشروعاتي من الممكن

أن يخفف. إليك القائمة، عن ماذا تريدني أن أتخلى؟)

ما هو أهم مشروع بالنسبة إليك؟ (لا، أوضح لي ما هو المشروع الأهم بالنسبة إليك؟)

إنني أعمل حالياً على مشروعات في غاية الأهمية وليس لدي الوقت. (لا، ليس لدي الوقت)

إن فشلك في التخطيط يجب ألا يشكل أزمة لي. (لا، لن أتوقف عن كل شيء لأساعدك)

متى تريد هذا؟ (لا، لن أستطيع أن أنجزه في الوقت المحدد)

هل من الممكن أن أقترح شخصاً آخر لهذا الأمر؟ (لا، لن أستطيع أن أتولى هذا، ولكنني سأقترح اسم شخص آخر).

هل من الممكن أن أوكّل شخصاً آخر؟  
 أستطيع القيام بهذا إذا لم أقم بهذا أي منهما أهم؟ (لا، أوضح لي  
 ما هو المشروع الأهم بالنسبة إليك).  
 أرسل لي رسالة إلكترونية بما تحتاجه والوقت المحدد له. (لا،  
 لا أفهم ما تريد. إذا أرسلت لي رسالة إلكترونية تحتوي على ما  
 تحتاجه والوقت المحدد له، سأرد عليك في أثناء أربع ساعات).  
 إذا أردتني أن أقوم بهذا، فأنا سأحتاج إلى هذا وذاك أولاً. (لا، لن  
 أفعل هذا لأن كل ما نحتاجه للقيام بهذا الأمر غير متوافر).  
 سأحتاج إلى ساعات عمل إضافية. (لا، لن أقوم بهذا العمل في  
 ساعات عمل إضافية).  
 لم يكن بيننا موعد. (لا، لن أقابلك دون موعد).  
 لن أتخذ قراراً اليوم. (لا، لن أتخذ قراراً اليوم. سأخبرك غداً عند  
 الساعة الثالثة بعد الظهر).  
 ليس لدي أي ميزانية الآن. (لا، لا يوجد ميزانية).

### الإشارات الشائعة للمواطنين:

فكر في إشارات المواطنين التي نراها كل يوم تقريباً. إن هذه الإشارات  
 ترسل لنا إنذار وتدعونا إلى اتخاذ الحيطة والحذر، وأن نتخذ قراراتنا  
 عن كيفية التعامل.

إن اللوحة التي يكتب عليها (احذر الكلب) تعني أنك تستطيع الدخول  
 تحت مسؤوليتك الشخصية؛ لأن الكلب قد يزعجك أو قد يسبب لك الأذى.  
 إن هذه الإشارة هي حتماً ليست لوحة ترحيب أو لوحة تطلب منك عدم

الدخول. إنها إشارة مماثلة تحذيرية تختلف عن اللوحة التي يكتب عليها (ممنوع الدخول) أو (ممنوع وجود الباعة الجواله) اللتان هما عبارتان تدلان على قول لا والأمر بالرحيل بوضوح تام.

وأما اللوحة التي يكتب عليها (ادخل على مسؤوليتك الشخصية) فإنها تعني أنك تستطيع الدخول، ولكنها في الوقت نفسه تعني أن من وضع اللوحة ليس مسؤولاً عن سلامتك. وبذلك فإن الإيحاء هنا يعني أنك تستطيع الدخول ولكنك قد تتضرر إذا اخترت الدخول. إن هذه الإشارة هي بمثابة تحذير يترك لك المجال أن تختار الدخول أو عدم الدخول.

واللوحة التي يكتب عليها (احذر. حار). فهي إشارة شبيهة بالتي قبلها فهي تنذرك، ولكنها تعطيك الإذن لاتخاذ القرار بما ستفعل تجاه المعلومات المتعلقة بالحرارة.

واللوحة التي يكتب عليها، (انتبه قد يحذر) فهي تعني إن ظروف القيادة القادمة قد تكون خطيرة. ولقد وضعت هذه الإشارة لأنه لا أحد يريد أن يعرضك للأذى. أنت وحدك ستقرر إذا ما كنت ستتابع القيادة أم أنك ستحول مسارك وتعود. وستقرر أيضاً كيف ستقوم بعملية القيادة.

كل يوم نواجه الاختيارات في حياتنا. وكل مرة تقرر فيها أن تماطل تكون قد قررت أن تتخلى عن اختيارات أخرى. ما الذي ستختاره من الآن وصاعداً؟

### تمرين قوة: بدل ربما بنعم أو لا

بما يتعلق ب هذه العبارات التي تحتوي على ربما إلى عبارات تحتوي على لا وأبداً. اكتب ما الذي ستقوله في المرة القادمة عندما تحتاج إلى قول نعم وتميل بقوة لقول ربما.

ربما معظم الأوقات	لا، أبداً
ربما	
ربما؟	
ربما!	
لا؟	
لا، ليس الآن، ربما لاحقاً	
ليس الآن، ربما لاحقاً.	
لا، دعنا نحدد موعداً آخر	
هل الأمر في غاية الأهمية مما يجعلني أترك كل شيء؟	
آسف، لا أستطيع حالياً	
برنامجي لا يسمح	

### والآن عن هذه العبارات نفسها إلى عبارات تحتوي على نعم

ربما معظم الأوقات	نعم
ربما	
ربما؟	
ربما!	
لا؟	
لا، ليس الآن، ربما لاحقاً	
ليس الآن، ربما لاحقاً.	
لا، دعنا نحدد موعداً آخر	
هل الأمر بغاية الأهمية مما يجعلني أترك كل شيء؟	
آسف، لا أستطيع حالياً	
برنامجي لا يسمح	

## إجابات محتملة:

بما يتعلق بـ عبارات ربما هذه إلى عبارات تحتوي على لا.

ربما معظم الأوقات	لا.
ربما	لا.
ربما؟	لا.
ربما!	لا.
؟لا	لا.
لا، ليس الآن، ربما لاحقاً	لا.
ليس الآن، ربما لاحقاً.	لا.
لا، دعنا نحدد موعداً آخر	لا.
هل الأمر بغاية الأهمية مما يجعلني أترك كل شيء؟	لا. لن أفعل هذا لأجلك.
أسف، لا أستطيع حالياً	لا.
برنامجي لا يسمح	لا.

والآن عن هذه العبارات نفسها إلى عبارات تحتوي على نعم

ربما معظم الأوقات	نعم
ربما	نعم
ربما؟	نعم
ربما!	نعم.
؟لا	نعم.
لا، ليس الآن، ربما لاحقاً	نعم، سأفعل هذه أثناء ساعتين
ليس الآن، ربما لاحقاً.	نعم، أحب أن أقوم بهذا بعد ثلاثة أشهر
لا، دعنا نحدد موعداً آخر	نعم، دعنا نحدد موعداً آخر

هل الأمر في غاية الأهمية مما يجعلني أترك كل شيء؟	نعم، سأؤدبر الأمر حتى يتسنى لي أن أساعدك مدة ساعتين
آسف، لا أستطيع حالياً	نعم، سأجد وسيلة لمساعدتك
برنامجي لا يسمح	نعم، سأرتب برنامجي وأخصص ساعة لمساعدتك

### تمرين قوة: قراراتك والناس

1. عندما تكون متردداً من يدعم مماطلتك؟
2. عندما تكون متردداً من يواجهك ويطلب منك أن تتخذ اختيارات واضحة؟
3. ماذا ستفعل من الآن وصاعداً للتوقف عن المماطلة؟

### الاستنتاج

إن المماطلة تعني أن تتحدث عن أمر ما، أو أن تتباهى به وفي الوقت نفسه لا تتصرف وتغير الوضع. إن المماطلة هي اختيار عدم اتخاذ القرار. لقد قال عضو مشاة البحرية السابق: (ليس لدي الوقت الكافي). وقال زميل العمل: (لا أستطيع تغيير عملي). هل تريد أن تماطل أيضاً؟

إليك هذا المثال عن المماطلة من قبل شخص أراد أن يسهم في تقديم قصة لهذا الكتاب. ولقد قال لنا في البداية هذه العبارات: (لا، ليس لدي أي وقت لأشارك بقصة). كيف؟ في الحقيقة، سيكون ذلك من دواعي سروري إذا أعطيتني مهلة حتى أواخر شهر مايو (أيار): شهر أبريل (نيسان) سيكون مضمناً). بدت العبارة في البداية متمسمة بالمباشرة ويقول كلمة لا وذلك دون تقديم أي تفسير مبرر. إن عبارة (لا، ليس لدي

الوقت) هي رد منطقي وعاطفي للدعوة للمشاركة بقصة في الكتاب. وبعد ذلك فإن تعبير) في الحقيقة) تحولت إلى كلمة نعم قابلة للتفاوض، ألا وهي (إذا أعطيتني مهلة حتى أواخر شهر مايو). إن الجزء المحتوي على كلمة (نعم) من الفقرة هو رد عاطفي معتمد بالدرجة الأولى على الرغبة في التركيز على قول لا بفعالية أكبر، وتقديم المساعدة والمشاركة بقصة. وفي فقرة قصيرة واحدة فإن قول لا المباشر، الذي يعني لا وقول لا غير المباشر، الذي يعني نعم يختلطان بعضهما مع بعض ليشكلا ربما.

إننا نواجه كل يوم بكثير من الأسئلة والاختيارات والقرارات ابتداء بما نلبس، وانتهاء باتخاذ القرار الأخير بما يتعلق بمشروع عمل. ومهما اتخذت من قرارات في الأمس فهناك قرارات ستتخذ اليوم وغداً. توقف عن المماطلة وكن حاسماً وتقدم إلى الأمام.

### تلخيص القوة

1. جمع ثقتك بنفسك.
2. استخدم نموذج قوة كلمة لا كأداة لاتخاذ القرار، واطلب الحصول على مناقشة تسمح لك بتجميع المعلومات وصنع القرار.
3. اختر الكلمات التي ستستعملها لتقول نعم أو لا.
4. تفوه بالكلمات بصوت عال.
5. حافظ على عزيمتك.



## الفصل السابع

## قول نعم

## نقاط عرض القوة

1. لا في الوقت الحاضر، تعني نعم لاحقاً.
2. التوافق الداخلي والخارجي.
3. سادة كلمة لا يعرفون متى يقولون نعم.

## لا في الوقت الحاضر:

(لا،) لن أستطيع مساعدتك في الوقت الحاضر وإنني مهتم جداً أن أشارك في هذا النشاط ولكن لاحقاً). إن هذه العبارة هي وسيلة صادقة وسليمة لقول لا في الوقت الحاضر ولكن لقول نعم لاحقاً. وكما تحدثنا في الفصل الخامس فإن كلمة لا غير المباشرة تسمع، وكأنها ربما أو نعم من قبل الآخرين. سنركز في هذا الفصل على قول نعم وسنكوّن توافقاً داخلياً/ خارجياً حتى نسهل لك عملية متابعة قول كلمة نعم، وحتى لا نتراجع وتعاود ممارسة المماثلة. إن سادة قول كلمة لا، يعرفون متى يقولون نعم ومتى يقولون لا. أما المماطلون فليس لديهم أدنى فكرة، والمجيبون بنعم هم الأشخاص الذين يضيّقون على أنفسهم في قول نعم لكل الأمور ولجميع الناس.

ستدرك أنك قد قلت نعم تكراراً ومراراً عندما تتعرض للأمور الآتي ذكرها:

1. تصاب بالأرق لأنك تصبح قلقاً بشأن جميع الأمور، التي يجب عليك إنجازها.
2. تصاب بالإرهاق وتكون متعباً طوال الوقت.
3. لا تقوم بجميع الأمور التي وعدت بإنجازها.
4. تكرر قول (ليس لدي الوقت الكافي).
5. يتوقف الناس عن توجيه الطلبات إليك لأنك لا تتابع الأمور.
6. يعبر الناس عن قلقهم المتعلق بـ عافيتك وذلك لأنك تبدو دائماً منشغلاً وتعباً.

### قول نعم: الخارجي والداخلي

إن الجزء الداخلي الناطق بلا، يتعلق بأفكارك وأفعالك ورغباتك الداخلية. أما الجزء الخارجي الناطق بنعم فيتعلق بتصرفك الظاهري وإجاباتك التي تنطق بها. وعندما يكون لديك توافق داخلي وخارجي يقوم عقلك وقلبك وغريزتك بقول نعم، كما يقوم فمك وعيناك وجسدك بقول نعم. هناك نمطان من السيناريو الداخلي/الخارجي لقول نعم.

السيناريو الأول هو التوافق، فأنت تريد أن تقول نعم أو لا في عقلك وتتفوه بهما بصوت عال. فعلى سبيل المثال، أنت تريد أن تذهب إلى مشاهدة المباراة ولذا فأنت تقول نعم، سأذهب. أو أنك تريد أن تقول نعم لقبول المهمة الجديدة ولذا تقول نعم، شكراً أنا أود أن أقبل المهمة الجديدة.

أما السيناريو الثاني فهو غير توافقي لأنك تريد أن تقول لا، وتجد نفسك تقول نعم بصوت عال. فيحدث عدم التوافق، وعلى سبيل المثال، عندما تكون مثقلاً بالأعباء وليس لك الوقت أن تأخذ على عاتقك أعباء إضافية ويريد عقلك وقلبك أن يقول لا، ولكن بسبب شعورك أن الآخرين سينظرون إليك على أنك شخص لنائم وأناني إذا قلت لا، ولأسباب أخرى لا تعرفها، ينتهي بك الأمر إلى قول نعم بصوت عال.

أما بالنسبة للمجيبين بنعم والمماطلين فإن المقدرة على إيجاد التوافق الداخلي/الخارجي أمر صعب للغاية، وفي معظم الأوقات ستجد نفسك تقول نعم عندما كنت تريد أن تقول لا. في هذه الفقرة ستكتشف التوافق المتعلق بكلمة نعم وعدم التوافق ولماذا يحدثان.

### التوافق الداخلي/الخارجي

أنت في داخل عقلك تريد أن تقول نعم، لذا فأنت تقولها بصوت عال. إن هذا توافق داخلي/خارجي، وذلك لأنك تقول بصوت عال مسموع ما تشعر وتفكر به داخلياً. حتى عندما يكون توافقتك واضحاً وجلياً وتعرف أنك قلت نعم بصوت عال وفي عقلك أيضاً، فمن الممكن جداً أن الآخرين لن يسمعوا قولك لكلمة نعم.

وحتى لو خرجت كلمة نعم من فمك، فبعض الناس قد يسمعونها ربما. ما أعني أن كلمة (نعم؟) هنا هي بمثابة سؤال وليس عبارة، وبهذا قد تعني أنك تقول ربما. وعندما تلفظ كلمة نعم بصيغة السؤال، قد تعني أنك تسلم بشخص آخر. وتتوقف معنى كلمة (نعم!) على نبرة الصوت التي تقال بها وبذلك، فإما تعني الموافقة أو تعني المطالبة. فهذه الجملة: (نعم

سيكون من دواعي سروري أن أذهب معك إلى دار السينما). هي جملة موافقة. أما هذه الجملة: (نعم، سأدعك تتظف غرفتك) فهي أمر وطلب. عندما تقول نعم، تابع الأمر وفِ بعهودك حتى يعرف الآخرون أن عبارات النعم، التي تنطق بها تعني نعم وعبارات لا، تعني أيضاً لا.

إن كلمة لا هي جملة تامة، وكذلك كلمة نعم. فعندما تقول نعم فأنت تقوم بالالتزام للقيام بعمل ما أو تأكيد أمر ما. كن مستعداً كي تدعم قول نعم بأفعالك على أرض الواقع.

### تمرين قوة: قول نعم

1. كيف تقول نعم؟
2. كيف يبدو مظهر وجهك؟
3. ما هي نبرة صوتك؟
4. كيف تقف أو تجلس؟
5. كيف يسمع الآخرون قولك لكلمة لا؟ أيسمعونها كنعم، أو ربما أم ككلمة شكر أم سؤال؟
6. متى تقول كلمة لا وتعني بها الموافقة؟
7. متى تقول كلمة نعم وتعني بها الطلب؟

### عدم توافق داخلي/خارجي

أنت هنا تريد أن تقول لا؛ لأنك لا تريد أن تنفذ ما قد طلب منك ولكنك تقول نعم بصوت عال، مما يدل على عدم الرغبة في عدم التوافق.

أنت تقول نعم بصوت عال حتى لو لم تكن تريد أن تفعل ذلك لأسباب عديدة. عندما تخاف وعندما لا تحب عواقب قول كلمة لا، تقول نعم. على سبيل المثال ستقول (إذا قلت لا لمديري سأفقد وظيفتي). وسوف تشكل عدم التوافق عندما لا تحب العمل المطلوب، ومع ذلك تقول نعم وتتفذه لأنك تريد أن تساعد. لقد شاركنا في هذا المثال أحد المراهقين، (أنا لا أحب تحضير السلطة، ولكنني أعلم أنها يجب أن تحضر حتى نستطيع تناول طعام العشاء، لذا أقوم بتحضيرها).

عبارات عدم التوافق الناطقة بنعم قد تحتوي على الآتي:

أنت لا تريد أن تحضر اجتماع مديرك ولكنك تقول نعم.

أنت لا تريد أن يذهب أولادك لأحد أصدقائهم لتناول طعام العشاء ولكنك لم تقل نعم مدة طويلة فتقول نعم هذه المرة، وذلك لأنك تعلم أن والدي صديقهم سيكونان في المنزل.

لا تريد أن تذهب إلى دار السينما، ولكن ليس لديك أي شيء أحسن من ذلك فتقول نعم وتذهب.

### عدم توافق خارجي/داخلي

أنت تريد هنا أن تقول نعم، ولكنك تقول لا بصوت عال، مما يدل على الرغبة في عدم التوافق.

تقول لا بصوت عال في حين ما تريد قوله في الواقع هو نعم وذلك لأسباب متعددة في ظروف مختلفة. على سبيل المثال، عندما يطلب من شخص ما الذهاب إلى دار السينما لمشاهدة فيلم يرغب مشاهدته يقول: (لا، أريد

أن أذهب ولكن لدي ارتباط آخر وهو مجالسة الأولاد طوال عطلة نهاية الأسبوع). أو يقول فرد من أفراد فريق عرض عليه ترقية طال انتظارها: (لا، إن ظروف حياتي لا تسمح لي أن ألتمز بمنصب جديد).

هل تستطيع أن تتخلص من عدم التوافق؟ لا، لأنه سيكون هناك أوقات عديدة سيطلب منك عمل بالغ الأهمية لا تحب أن تقوم به، أو لم تتعلم أن تؤديه أو لا تريد القيام به. وعندما تدرك أن الطلب مهم لعملية أو مشروع ما أو لشخص ما، ستفكر داخلياً بقول لا، لا أريد أن أقوم به ولكن خارجياً ستقول نعم. وستكون هناك أوقات عديدة أيضاً يعرض عليك أمر تريده بالفعل، أو تريد القيام به في وقت لن تجري فيه الأمور على ما يرام.

### تمرين قوة: تكوين التوافق

1. ما هي تجربة عدم التوافق المرافقة بنعم، التي كانت الأكثر إحباطاً

وأصابتك بخيبة الأمل؟

2. ماذا حدث؟

3. كيف ستتعامل مع هذه التجربة الآن؟

4. ماذا ستفعل المرة القادمة عندما تبدأ بقول نعم دون التخطيط

للمتابعة؟ (تذكر أن المصادقية والأخلاق يمشيان معاً يداً بيد).

### تشكيل عبارات تحتوي على كلمة نعم وتعني نعم:

بالرغم من أنه لا توجد أي وسيلة للتخلص من عدم التوافق، هناك طريقة للتقليل من عدد تجارب عدم التوافق. تستطيع أن تستخدم نموذج

قول كلمة لا؛ كي تتأكد أن إجاباتك بنعم واضحة تماماً مثل إجاباتك بلا. وبتعبير آخر، تستطيع أن تشكل عبارات نعم لتعني نعم. إليك كيف يطبق نموذج قوة كلمة لا قول نعم:

### الهدف:

إن هدف أي طلب هو العبارة الواضحة لما هو مراد أو مطلوب، وكيف يتعلق بالغايات التي يجب الوصول إليها. عندما يكون هدف طلب ما واضحاً تستطيع أن تقول له نعم داخلياً، أما خارجياً فتستطيع أن تستمر في المناقشة؛ وذلك كي تكتشف الأجزاء الأربعة المتبقية من نموذج قوة كلمة لا.

### الخيارات والمصادر:

تذكر أن الخيارات هي الأمور التي تختار منها لكي تقوم بإتمام أعمالك. إن الخيارات تتعلق بالطريقة التي تؤدي بها عملك. أما المصادر فتتعلق بتوفير الأشخاص والأدوات لتساعدك على إتمام أعمالك. المصادر هي الناس والمعدات والميزانية والأدوات ومستوى مراكز السلطة المتوافرة لديك؛ لتساعدك على تلبية الطلب. عندما تكون واثقاً أن الخيارات الصحيحة والمصادر ستكون متوافرة لديك لتلبية الطلب أو الهدف، تستطيع حينها أن تقول نعم داخلياً، وأن تتابع المناقشة خارجياً لتعرف الوقت المحدد لذلك الطلب.

### الوقت/متى:

إن العبارة التي تحتوي على (متى) يجب على الطلب أن ينجز تشير إلى المدة الزمنية للمشروع أو الوقت المستحق لذلك الطلب. إذا كانت

المدة الزمنية والوقت المحدد واقعيين، وإذا كانت الخيارات والمصادر التي تحتاج إليها متوافرة، عندها تستطيع أن تقول نعم داخلياً، وأن تكتشف ما هو شعورك قبل أن تتخذ قرارك النهائي.

### الروابط العاطفية:

إن الروابط العاطفية تنمو من التجارب السابقة، ومن إحساسك الغريزي تجاه كيفية نجاح مشروع أو طلب ما أو من حدس لا تفسير له، يدفعك على عدم الرغبة في القيام بعمل شيء ما. والآن وبعد أن اكتشفت وناقشت الأجزاء الثلاثة الأولى من نموذج قوة كلمة لا، فكر فيما شعرت به بالفعل تجاه الإجابات التي أعطيت إليك. اسأل نفسك إذا ما كنت حقاً تريد أن تقول نعم بصوت عال. ولأنك قلت نعم داخلياً لنقاط النقاش الثلاث الأولى، فذلك لا يعني أنك تشعر بأنك تود أن تقبل تحمل مسؤولية المشروع.

### الحقوق والمسؤوليات:

الحقوق هي الأمور الحقيقية التي يطالب بها والمتعلقة بوضع ما، وهي الأمور التي تبقى على حقيقتها عندما تقول نعم إلى طلب ما. وإلى جانب حقوقك، يجب عليك أن تتعلم ما هي المسؤوليات التي ستحاسب عليها. إن المسؤوليات هي التكليف الأخلاقي والعقلي والقانوني أو الواجبات التي يتوقع منك أن تؤديها وتسلمها وتفي بها. وفي اللحظة التي تقول فيها نعم يجب عليك أن تتابع الحديث، وتؤكد أنك ستكون محمياً ومدعوماً لقرارك قول نعم.

## قول لا بصوت عال:

عندما تبني عبارات نعم التي تعني نعم فأنت تريد أن تجيب بنعم إلى أسئلة نموذج قوة كلمة لا الآتية:

1. الهدف: هل تظهر كلمة نعم في الجملة؟
2. الخيارات والمصادر: هل تعرف ما هي الخيارات والمصادر التي قد تساعدك على إنجاز العمل؟
3. متى: هل تشير الجملة بوضوح إلى متى ستصبح كلمة نعم التي قلتها سارية المفعول؟
4. الروابط العاطفية: هل أدركت مشاعرك عما ستقوله.
5. الحقوق: هل فكرت في حقوقك ومسئولياتك والعواقب التي تعقب قول نعم؟

إذا لم تستطع أن تقول نعم للأسئلة الخمس تلك، فأنت تضع نفسك في موقف المماطل الذي يقول ربما، وقد يظن الآخرون أنك لا تجيب أو أنك تقول لا. أما إذا وجدت نفسك تقول لا لأي من هذه الأسئلة، اطلب المزيد من المعلومات التي قد تساعدك على اكتشاف تفاصيل كل من قوى لا الخمس. وبعد ذلك ارجع إلى تلك الأسئلة الخمس واتخذ قرار قول كلمة نعم الداخلية الواضحة، أو قول لا حتى تستطيع أن تتفوه بأفضل رد وبصوت عال وأن تتابع أيضاً.

## يجب أن تعني ما تقوله:

ما يحدث بعض الأحيان - وحتى عندما تطبق نموذج قوة كلمة لا على عمليتك لاتخاذ القرار - أنك لم تكن تريد أن تقول نعم ومع ذلك فقد قلتها بالفعل. وبعد ذلك تدرك أنك يجب أن تقول لا، فتقول لا بصوت عال. وقد يؤدي هذا التغيير بما قلت بصوت عال، إلى إحداث التشويش والإحباط لكثير من الناس. عندما يحدث هذا، كن مستعداً لمواجهة الناس الذين باتوا غير سعداء بسبب تبديلك لا بنعم.

وعلى سبيل المثال، فإن قصة (تستحق) في الفصل الرابع بين المعلمة والمستشارة بريندا التي حاسبت أحد تلاميذها بالكلمات الآتية: (ملكية التصرف) فاخياراتك وإجاباتك وأفعالك تعني أنك تعلم لم اتخذت قرارك وتعني أيضاً أنك تعرف على الأقل بعض العواقب، وأنت ملتزم بالإجابة التي أعطيتها. ومعظم الناس الذين تحدثت إليهم يتكلمون عن (ملكية التصرف) لإجاباتهم وقراراتهم لقول لا. وبالرغم من صعوبة قول كلمة لا فعندما لا نملك حرية التصرف بقول كلمة لا، سيأتي شخص ما ويقنعنا بالعدول عن إجابتنا. وعندما تقنع بالعدول عن إجابتك ينتهي بك الأمر بأن تصبح مماطلاً.

عندما تتغير الخيارات والظروف وتتغير كلمة لا إلى نعم ستظل الفرصة متاحة لك لحرية التصرف بقراراتك وإجاباتك. دعونا نتمعن في القصة الآتية التي رواها لنا جيم - الذي كان مرشحاً للمكتب العام - والذي عمل جاهداً على عملية تغيير إجابته بلا لتصبح نعم. وتدل قصته أيضاً على نموذج قوة كلمة لا وهي تعمل. هل تستطيع أن تجد كل عناصر القوة في قصته هذه؟

لقد أردت طوال حياتي المهنية أن أكون مهتماً بالجالية ومن ثم أعمل على خدمتها. لذا، قررت أن أرشح نفسي للعمل في المكتب العام. في المدة الأولى التي رشحت فيها لتولية المنصب كانت المنافسة شرسة، ومع ذلك فقد كنت واحداً من الاربحين الاثنيين.

وبعد مدة قصيرة من خدمتي في ذلك المكتب، علمت أنه كانت هناك مشكلات مع المدير الإداري الرئيس. ولقد عملت جاهداً كي أفهم الأوجه العديدة للمشكلة. ومع ذلك فقد اتسعت المشكلة وكان هناك تهديد مؤكد إلى تألف الجالية، كما طال التهديد الخدمات المتوافرة من قبل المؤسسة العامة. وفي أثناء السنة الثانية من تولي المنصب الذي مدته ثلاثة أعوام، انتخبت رئيساً للهيئة الحاكمة. وبعد مدة قصيرة غادر المدير الإداري الرئيس وبدأ البحث عن بديل له. وبعد ذلك عين مدير إداري قوي وصارم.

في أثناء السنة الأخيرة من مدة ولايتي، وجدت أنني قد قدمت بما فيه الكفاية من الخدمة العامة المنهكة، وقررت ألا أرشح نفسي لولاية أخرى. قلت لا وقد عنيت ما قلت. وعندما سمع المدير الإداري الجديد وجميع أنصاري أنني لم أرغب أن أرشح نفسي، جاء إلي وفد كبير منهم وطلبوا مني أن أرشح نفسي مرة أخرى.

وبعد حوار روحي داخلي وحوار آخر مع العائلة، قلت لهم إنهم يستطيعون وضع اسمي على اللائحة، ولكن يجب أن يكتبوا عليها تحذيراً بأنني لن أقود حملة الانتخابات لهذا المنصب. وقام أنصاري بدعم تلك الحملة، وعندما ظهرت نتائج الانتخابات كنت قد حصلت على صوتين من كل ثلاثة أصوات لهذا المنصب. وبعد ذلك خدمت مدة ثلاث سنوات أخرى كانت مثمرة ومريحة. لقد كنت ممنوناً لأنني كوفئت من أجل الخدمة التي قدمتها للجالية.

ما المغزى من هذه القصة؟ قول لا في البداية قد لا ينتهي بلا.

### النموذج عندما يعمل:

هل اكتشفت نموذج قوة كلمة لا وهو يعمل في قصة هذا الرجل؟ إليك كيف عمل هذا النموذج خطوة خطوة.

1. الهدف: خدمة الجالية. العمل من أجل مصلحة العائلة والمجلس والجالية.

2. الخيارات: (إذا رشحت نفسي فلن أقود الحملة). و(أنصاري قادوا الحملة).

3. الوقت/متى: لن أكون فرداً فعلاً أثناء مدة الحملة). لقد كانت مدة الخدمة معروفة وهي ثلاث سنوات تبدأ عند حلف اليمين.

4. الروابط العاطفية: لقد استخدم (البحث الروحي) لاتخاذ القرار. ولقد طلب تواجد (التآلف) في المجلس والجالية.

5. الحقوق والمسؤوليات: لقد كان هذا الرجل واضحاً بما تعني له المسؤولية (خدمة الجالية)، وبما يتعلق بحقوقه (لن أقود الحملة) ألا وهي حماية طاقته الذاتية.

إن قصة هذا الرجل تحكي عن كلمة لا ناطقة، وقد تحولت إلى كلمة نعم ناطقة أيضاً. تقول مارغريت ميسون: (إن أكثر كلمات لا إحباطا هي كلمات لا التي لا ينطق بها). (إن كلمات لا التي لا ينطق بها تأتي من أناس لا يستطيعون مواجهة القضايا بطريقة مباشرة. لذا فإنهم بدلاً من قول لا

بمضون قدماً، ويفعلون الشيء الذي أرادوا فعله بالطريقة التي أرادوها). وتضيف قائلة: (إن الوصول إلى كلمة لا، تعني مبدئياً أن أحدهم قد طلب شيئاً ما. ولأن سماع كلمة لا كان أمراً متكرراً وبغياً بالنسبة إلي عندما كنت طفلة، فإنني أميل قدر الإمكان، بالقيام بأمور كثيرة دون أن أطلب المساعدة من أحد. وبالإضافة إلى أن عدم طلب المساعدة أصبح لي عادة متأصلة في هذه المرحلة من حياتي، فإن هذه العادة تحد من احتمال سماع كلمة لا).

إن بيت القصيد هنا، هو أن تقول ما تعني في المرة الأولى حتى لا ينتهي بك الأمر إلى تغيير رأيك لاحقاً. استخدم أسئلة قوة لا لتقول ما تعني أولاً وأخيراً.

### تمرين قوة: سادة كلمة لا هم سادة كلمة نعم أيضاً:

إن سادة كلمة لا يعرفون متى يقولون لا ومتى يقولون نعم. إن سادة كلمة لا، يعرفون بوضوح لم يقولون لا ولم يقولون نعم. إن سادة كلمة لا، لا يقعون في فخ المماثلة وسادة كلمة لا يقولون نعم أبداً عندما يعنون كلمة لا. فكر بالأشخاص الذين تعمل معهم وبأفراد عائلتك وبأصدقائك وبعد ذلك أجب عن الأسئلة الآتية:

1. من هم الأشخاص الذين تعرفهم الذين يعرفون متى يقولون نعم ومتى يقولون لا؟

2. من هؤلاء الأشخاص الذين تلجأ إليهم للمساعدة على التغلب على الإجابة بنعم؟

3. من هو الشخص المجيب بنعم الذي تعرفه؟

4. كيف ستبدأ بمساعدته أو مساعدتها لتعلم قول كلمة لا؟

### عواقب قول كلمة نعم:

في الفصل الرابع ناقشنا العواقب وكيف أنها تؤثر على اتخاذ القرار. إن قول لا قد تكون له عواقب إيجابية أو سلبية أو حيادية. وكما تفكر في عواقب قول كلمة لا ستفكر أيضاً في عواقب قول كلمة نعم. ومهما كان الرد، تريد أن تملك القدرة على الرد بثقة ومتابعة ما قلته. وإذا نظرت بعين الاعتبار إلى عواقب إجابتك سيساعدك هذا إلى اتخاذ أفضل القرارات ومضاعفة نجاحك في المتابعة.

إن العواقب الإيجابية لقول نعم، تتضمن الحصول على ما تريد ومساعدة الآخرين للحصول على ما يريدون، والتمتع بالنشاطات وتعلم أشياء جديدة والشعور بالسعادة وتمضية الوقت مع الأشخاص الذين تحبهم.

إن العواقب السلبية لقول كلمة نعم تتضمن قبول كثيرٍ من الأعمال، والالتزام بالوجود في أماكن عديدة مع كثير من الناس والإرهاق والشعور بالتعب طوال الوقت، وعدم المقدرة على القيام بجميع الأعمال، التي التزمت بها وبذلك تسبب الإحباط للآخرين.

أما العواقب الحيادية لقول كلمة لا تتضمن أنك لا تغضب أحداً ولا تحمس الآخرين ولا تشعر بالامتناع أو السعادة بما يتعلق بما التزمت به ولا يحدث أي مكروه.

### تمرين قوة: عواقب كلمة نعم

1. متى مررت بتجربة العواقب الإيجابية لقول لا؟ ماذا حدث؟

2. متى مررت بتجربة العواقب المحايدة لقول نعم؟

3. متى مررت بتجربة العواقب السلبية لقول نعم؟

### أخلاقيات كلمة نعم:

كلنا قلنا نعم دون أن نفكر، فقد قلنا نعم لقضية نحبها أو لطفل؛ كي نحمله على الهدوء وقلنا نعم لأننا كنا مشوشين. بعض الأحيان يعود عليك قول كلمة لا بالخير، وأحياناً أخرى يعمل قول كلمة نعم ضد مصالحك وذلك بسبب وجوب وجودك في أماكن عديدة في الوقت نفسه. وفي كثير من المناسبات، قلت نعم ولم يكن لديك أي نية في متابعة الالتزام. في الفصل الرابع تحدثنا عن أخلاقيات قول كلمة لا. وهناك أيضاً أخلاقيات لقول كلمة نعم. عندما تقول نعم ولا تتابع فأنت بذلك لا تفي بما وعدت به، وتصيب الناس بخيبة الأمل وتفقد بذلك مصداقتك. إليك بعض الأسئلة لاختبار صدق وأخلاقية قولك كلمة نعم.

1. هل ستتابع؟

2. هل ستلبي احتياجات الجميع بطريقة عادلة؟

3. هل سيكون الجميع آمنين؟

4. هل سينجز العمل في الوقت المحدد كما وعد؟

5. هل شعرت بالارتياح عندما قلت نعم؟

إذا كانت إجاباتك نعم لكل تلك الأسئلة فعلى الأرجح أن إجابتك كانت صادقة، أما إذا أجبت بلا عن بعض الأسئلة، فأعد التفكير بردك بنعم لأنه من الممكن ألا يكون أفضل وأصدق إجابة.

### تقويم الذات بقوة كلمة لا: كلمات نعم

في الفصلين الخامس والسادس كنا قد أعدنا النظر في عبارات تقويم الذات من الفصل الأول. إن البنود السبعة الآتية هي عبارات نعم من تقويم الذات بقوة كلمة لا مرفقة بأرقام مطابقة لرقم بند التقويم. إن هذه العبارات ليست واضحة كما يجب، لذا ليتبع كل بند عبارة أكثر وضوحاً من التي سبقتها.

3. برنامجي لا يسمح لي، راجعني بعد شهر عدة. برنامجي لا يسمح

حالياً، لذا، سأقول نعم سأعمل معك بعد ثلاثة أشهر.

4. سأقوم بهذا إذا لم تجد شخصاً آخر. نعم، سأساعدك إذا لم تجد

شخصاً آخر.

9. أنا على استعداد كي أخدم. نعم، سوف أخدم.

12. من الممكن أن أستطيع تقديم المساعدة. نعم أستطيع تقديم المساعدة.

سأؤكد من مفكرتي لمعرفة متى أستطيع تقديم المساعدة.

15. سيكون ذلك من دواعي سروري. نعم سيكون ذلك من

دواعي سروري.

18. كيف أستطيع أن أساعد؟ نعم، سأساعد. كيف أستطيع أن

أقدم المساعدة.

21. نعم. نعم.

### تمرين قوة: وضع عباراتك الناطقة بنعم

1. ما هي الكلمات التي تستعملها لقول كلمة نعم؟ اكتبها هنا.
2. ارسم دائرة حول عباراتك الناطقة بنعم بوضوح.
3. والآن، أعد كتابة العبارات التي لا تتطرق بنعم بوضوح حتى لا يحدث أي إبهام متعلق بقولك لكلمة نعم.

### الاستنتاج

بالرغم من أن قول نعم من الممكن أن يكون أسهل من قول لا، فإن كثرة استخدام كلمة نعم يصعب التغلب عليه تماماً مثل كثرة استخدام كلمة لا. لديك الآن مناقشات وأدوات قرار كي تصبح سيد كلمة لا. توقف عن الماطلة، كن حاسماً وثابراً على موقفك.

### ملخص القوة

1. جمع ثقتك بنفسك واتكل عليها في اتخاذ القرار الجيد.
2. استخدم نموذج قوة كلمة لا لإجراء المناقشات التي تسمح لك أن تجمع المعلومات وتتخذ قراراً جيداً.
3. تأكد أنك تمتلك توافقاً داخلياً/خارجياً. وإذا لم يكن لديك توافق، فتأكد أن لا تعاني لهذا السبب وامنض قدماً.
4. اختر الكلمات التي ستستعملها لقول نعم.
5. قل الكلمات بصوت عال.
6. حافظ على عزيمتك وتابع.



## الفصل الثامن

## تمرين اتخاذ القرار

## نقاط مراجعة القوة

1. اجعل نموذج قوة كلمة لا فعالاً
2. تدرب دون جعل أي أحد يحثك على اتخاذ القرار
3. استخدم هذا الفصل لتثبيت مهاراتك بوصفك سيد كلمة لا

## اتخاذ القرارات اليومية:

لأن الحياة اليومية سريعة جداً، قد تشعر بأنك مجهد عندما تواجه من قبل شخص يحتاج إلى إجابة منك. إن ضغط الوقت والناس والمشروعات والمواصلات والتطوع والتمتع بوقت الراحة، قد يحول تركيزك عن اتخاذ أفضل القرارات الممكنة. وبالرغم من التضيق الذي قد يجعلك تعتقد أنه ليس لديك الخيار فإنك دائماً تمتلك الخيار. إنك تملك الخيار في كل لحظة من حياتك. بالرغم من التشويش والمطالب والترجي والصراخ والدعوات والوعود التي تحيط بك كل يوم، فأنت تملك القوة للتوقف والتقاط النفس واتخاذ الخيار.

وبالطبع، ومن وقت إلى وقت تبرز أزمة تتعلق بمسألة حياة أو موت، ومع ذلك تستطيع أن تأخذ نفساً عميقاً وتبدأ بانتقاء الخيارات المتعلقة

بأفضل تصرف ممكن. مهما كان الوضع فأنت تملك الخيارات. إن كل فصل من فصول هذا الكتاب وقّر لك إلى الآن، فرص تمرينات عديدة لتهيئ نفسك لاتخاذ القرارات اليومية ومواجهة الأزمات، أما هذا الفصل فسوف لك فرص تمرين لتطبيق نموذج قوة لا. أما سيناريوهات التمرين الإضافية في هذا الفصل فسوف تعطيك الفرصة لانتقاء الخيارات دون أي ضغط. ستساعدك التمرينات أيضاً على اكتشاف الكلمات الفعلية التي تتراح إلى قولها عندما تكون مستعداً إلى التخلي عن قول ربما، وأن تتوقف عن الإجابة بنعم وتبدأ بقول لا.

كلنا لدينا تجارب مختلفة فيما يتعلق بسماع كلمة لا وقول لا ومتابعة ذلك والالتزام بقولنا لا. وإذا ما كانت لديك تجارب عديدة أصابتك حالة إحباط وعوقبت عليها، فعلى الأغلب أنك ستتجنب قول لا معظم الأحيان. اعتمد على خبراتك لتكتسب مهارات سيد كلمة لا جديدة. وفي غياب أمان صفحات التمرين المتعلقة بعدم وجود الضغوط، تعلم أن تستخدم النماذج والأساليب والإستراتيجيات التي تساعدك على تهذيب مهارات سيد كلمة لا.

### تمرين قوة: إيجاد الكلمات لقول كلمة لا

حوّل الجمل الآتية إلى عبارات: لا، أبدأ. الإجابات المحتملة لتمرينات القوة لتنمية المهارات في هذا الفصل تلي كلاً من تمرينات القوة.

إجابات (لا، أبداً)	إجابات المماطلين والمجيبين بنعم
	أنا لست أفضل شخص للقيام بهذا العمل
	ليست لدينا الميزانية لهذا
	هل نستطيع الانتظار؟
	ليست لدينا السلطة للقيام بهذا
	هل تستطيع أن تجد شخصاً آخر للقيام بهذا العمل؟
	سنرى
	أضف هذا إلى القائمة
	أود ذلك..
	سأجد وقتاً لعمل هذا
	لا أعتقد أنك تريد أن أقوم بهذا
	من المحتمل أن أستطيع تقديم المساعدة
	أعتقد أنني سأكون موجوداً للقيام بهذا
	سأراجع جدول أعمالتي
	أود القيام بهذا ولكن....
	بالتأكيد.
	نعم؟

### إجابات محتملة:

فيما يأتي الإجابات المحتملة (قد تكون إجاباتك بالقوة نفسها إذا ما كانت أول كلمة استخدمتها في إجاباتك هي كلمة لا).

أنا لست أفضل شخص للقيام بهذا العمل. (لا، أنا لست الشخص الأفضل للقيام بهذا العمل. أقترح —).

حسناً. (لا).

ليست لدينا الميزانية لهذا. (لا، ليست لدينا الميزانية لهذا ولن نستطيع الحصول عليها لاحقاً).

هل نستطيع الانتظار؟ (لا، سننتظر لشراء هذه الأشياء).

ليست لدينا السلطة لفعل هذا. (لا، ليس لدينا تكليف، لذا لن نقوم بهذا).

سنرى. (لا، لقد اتخذت قراري).

أضف هذا إلى القائمة. (لا، هذا البند ليس من أولويات قائمتنا كي نركز عليه، لا تضيفه إلى القائمة).

أود ذلك. (لا، شكراً).

سأجد وقتاً لفعل ذلك. (لا، لن أجد وقتاً لفعل ذلك).

لا أعتقد أنك تريد أن أقوم بذلك. (لا، لن أفعل ذلك).

من المحتمل أن أستطيع تقديم المساعدة. (لا، لن أتمكن من مساعدتك).

أعتقد أنني سأكون موجوداً للقيام بهذا. (لا، لن أكون موجوداً ذلك اليوم).

سأراجع جدول أعمالتي. (لا، لن أكون موجوداً ذلك اليوم).

أود القيام بهذا، ولكن..... (لا، لن أرافقك).

بالتأكيد. (لا، شكراً).

نعم؟ (لا).

### تمرين قوة: إيجاد الكلمات للانتقال من لا إلى ربما أو نعم

للسير في الاتجاه المعاكس، حوّل كلمة (لا)، أبدأً إلى لا، ربما ومن ثم إلى لا الآن ونعم لاحقاً. إن الهدف من وراء هذا التمرين هو أنك عندما تقدر بارتياح على تحويل ربما إلى نعم أو لا، وأن تحول عبارات لا إلى عبارات ربما ونعم، عندها فقط تكون في طريقك إلى أن تصبح سيد كلمة لا. المثال موجود في السطر الأول من الجدول.

لا، أبدأً	لا، ربما	لا الآن، نعم لاحقاً
لا	ربما؟	ليس الآن، سأفعل ذلك لاحقاً
لا، لن تفعل هذا		
لا، لن أذهب إلى الدكان		
لا، لن نذهب إلى دار السينما		
لا، ليست لدينا الميزانية		
لا، ليس لدينا موظفون عاملون		
لا، لن نشترى لك سيارة		
لا، لن تنفق كل هذا		
لا، لن أكمل لك واجبك		
لا، لم يصل الطرد		
لا.		

### إجابات محتملة

لا، أبدأً	لا، ربما	لا الآن، نعم لاحقاً
لا	ربما؟	ليس الآن، سأفعل ذلك لاحقاً
لا، لن تفعل هذا	لن تفعل هذا، أليس كذلك	نعم، بإمكانك القيام بذلك

لا، لن أذهب إلى الدكان	لست متأكداً متى سأذهب إلى الدكان	سأذهب إلى الدكان الساعة الرابعة بعد الظهر
لا، لن نذهب إلى دار السينما	ربما سنذهب إلى دار السينما	نعم، سنذهب إلى دار السينما الساعة السابعة وخمس وأربعين مساءً
لا، ليست لدينا الميزانية	ربما سنجد المال	نعم، لدينا ميزانية
لا، ليس لدينا موظفون عاملون	ربما سنجد بعض الموظفين للقيام بالمساعدة	سنجد موظفين للقيام بهذا
لا، لن نشترى لك سيارة	سنرى	نعم، سندفع \$3000 ثمن سيارة
لا، لن تنفق كل هذا	ربما نستطيع أن ننفق بعضاً من هذا	نعم، تستطيع أن تنفق \$100
لا، لن أكمل لك واجبك	ربما سأكمله لك	نعم، سأكمله
لا، لم يصل الطرد	لا أعرف	نعم، لقد وصل الطرد منذ ساعة
لا.	ربما	نعم.

### عودة إلى تمرين قوة: قول لا بصوت عال

لقد تحدثنا عن هذه الفعالية في فصل سابق. كيف كان مسار تمرينك؟  
 خصص وقتاً كي تتدرب أكثر. منذ أن قمت بهذا التمرين، كم عدد المرات  
 التي قلت فيها كلمة لا بقوة أكثر؟

قل لا بصوت عال. قل لا فوراً. إذا لم تجد نفسك تقول لا بصوت عال  
 هذه المرة وكنت حقاً تعنيها، فإليك بعض الأسئلة لتساعدك على التدرّب  
 على قول لا بصوت عال ذي معنى. تذكر إذا لم تستطع أن تقول لا عندما لا  
 يوجد من يسمعك، فكيف ستقول لا بثقة عندما يكون هناك أحد يسمعك؟  
 أجب بأسرع ما يمكن عن الأسئلة الآتية. أجب بصوت عال!

1. هل تريد أن تعمل 100 ساعة في الأسبوع؛ كل أسبوع؟

2. هل تريد أن تجني راتباً أقل مما تستحق؟

3. هل تريد أن يأخذ أحدهم أولادك بحيث إنك لن تستطيع رؤيتهم إلى الأبد؟

4. هل تريد أن تأكل وتأكل حتى تنفجر؟

5. هل تريد أن تتعرض إلى حادث سيارة مميت؟

والآن تدرّب على قول لا أمام المرأة.

1. أغمض عينيك ودون أن تقول كلمة واحدة بصوت عال، تدرّب على قول لا بصمت في عقلك. قل لا لنفسك بصمت خمس مرات.

2. الآن، افتح عينيك وقل لنفسك لا خمس مرات.

3. وبعد ذلك، أغمض عينيك قل لا بصوت عال خمس مرات

4. وأخيراً، افتح عينيك وقل لا بصوت عال خمس مرات.

5. قل لا خمس مرات بنبرات صوت مختلفة.

6. قل لا بصوت عال بتعبيرات وجه مختلفة.

### تمرين قوة: عدد المرات

1. كم مرة في النهار تسنح لك الفرصة لقول لا؟ (في الواقع لا يجب عليك أن تقولها بصوت عال كل مرة).

2. كم مرة في الأسبوع تسنح لك الفرصة لقول لا؟

3. أين المكان الذي تشعر فيه بالارتياح أكثر عند قول لا؟ في مكان العمل أم في المنزل أم في الجالية؟

## تمارين سيناريو القوة: مراجعة الأداة

دعونا نراجع قوة لا (الفصل الثاني)، ما هي الأسئلة التي من الممكن أن تسألها لتطبق نموذج قوة كلمة لا؟

الهدف

الخيارات والمصادر

متى

الروابط العاطفية

الحقوق والمسؤوليات

في كل من الأوضاع الستة عشر الآتية، ضع نفسك مكان الشخص الذي يحتاج لقول كلمة لا. اكتب كيف ستقول لا أو نعم كسيد كلمة لا. استخدم أسئلة قوة لا الخمس لتحديد كيف ستتعامل مع كل وضع من الأوضاع الآتية. واكتب أيضاً الكلمات والأسئلة التي ستستخدمها إذا وجدت نفسك في أي من الأوضاع الآتية.

### العمل: وضع رقم 1

لقد مضى على عملك في هذه الشركة مدة ثلاث سنوات. تريد أن تحصل على ترقية ولقد وعدت بأن تحصل على راتب أعلى ولم يتحقق الأمر بعد. لقد استقال اثنان من زملائك في العمل ولم يعين أحد في مكانهما. يأتي إليك مديرك ويطلب مساعدتك في مشروع يجب أن ينفذ في مدة أقصاها عشرة أيام منذ تلك اللحظة. قد تكون المدة الزمنية للمشروع واقعية إذا كان لديك نصف أعباء العمل المطلوبة منك.

ماذا ستقول لمديرك؟

كيف ستتوصل لقول ما تريد أن تقوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟

كيف ستشعر تجاه ردك؟

كيف ستكون مسؤولاً عن ردك؟

إذا أُجبرت على تكوين كل من هذه الإجابات الثلاث، كيف ستقول لمديرك:

لا، أبداً.

لا، ربما

لا، ليس الآن، ربما لاحقاً.

الإجابات المحتملة. في كل من تلك الأوضاع لا يوجد هناك إجابة لا صحيحة. تعطى الإجابات المحتملة فقط للوضع الأول في كل مجموعة (العمل، والبيت، والأصدقاء، والجالية) حتى يتسنى لك أن تكون فكرة عن نموذج إجاباتك في بقية الأوضاع.

### الإجابات المحتملة لوضع عمل رقم 1

• كيف ستصل إلى ما ستقوله؟ باستخدام نموذج قوة كلمة لا. ولأن أحد بنود القوة هو الوقت الذي حدد بعشرة أيام منذ تلك اللحظة ولكي تحدد واقعية هذا الطلب، تستطيع أن تسأل المدير: (ماذا تريد أن يتضمن المشروع النهائي؟ ما هي المصادر المتوافرة لإنجاز هذا العمل؟ ما هي حقوقي إذا قلت لا؟ ما هي مسؤولياتي إذا قلت نعم؟ وستسأل نفسك داخلياً: (ما هو شعوري الحقيقي تجاه هذا الأمر؟ هل أنا ملتزم؟)

- كيف ستكون مسؤولاً عن إجابتك؟ لقد قلت ما قررت أن تقوله. لذا تحمل المسؤولية ولا تتقدم وتابع الماضي قدماً، وبعد ذلك ابدأ باتخاذ القرار الذي سيكون أفضل من القرار الذي اتخذته توأ.
- إذا وجب عليك تكوين الإجابات الثلاث الآتية، كيف ستقول لمديرك: لا، أبداً: (لا، لن أقوم بهذا).
- لا، ربما: (سأرى إذا كان بإمكانني وضع هذا الأمر في جدول أعمالتي).
- لا، ليس الآن، نعم فيما بعد: (سأقوم بذلك الأسبوع القادم وسأستطيع أن أنجز العمل في عشرة الأيام المحددة).

## العمل: وضع رقم 2

لقد طلب منك المشرف أن تحل محل السائق المناوب، وهناك توزيع يجب أن يسلم في الساعة الثانية بعد الظهر، ودفعة يجب استلامها من زبون آخر عندما تعود من المهمة الأولى، وذلك في الساعة الثانية وخمس وأربعين دقيقة بعد الظهر. ولم يكن هناك أي سيارة متوافرة للشركة وتأمينك لا يغطيكي عندما تستخدم سيارتك في رحلات توصيل تتعلق بعملك، كما أنه ليس لديك أي كفالة أو تأمين للتعامل بأموال الشركة.

ماذا ستقول إلى مشرفك؟

كيف ستصل إلى قول ما تريد قوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟

كيف ستشعر تجاه إجاباتك؟

كيف ستكون مسؤولاً عن إجابتك؟

إذا توجب عليك تشكيل كل من الإجابات الثلاث الآتية، كيف

ستقول لمشرفك:

لا، أبداً:

لا، ربما:

لا، ليس الآن، ربما فيما بعد:

### العمل: وضع رقم 3

لقد طلب من منظمتك (تخفيض الإنفاق) لأن الأرباح قد هبطت. كيف ستحسب بدقة ماذا ستفعل.

كيف ستصل إلى ما ستقوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة لا؟

كيف ستشعر تجاه إجابتك؟

كيف ستكون مسؤولاً عن إجابتك والتزامك بالعمل.

إذا توجب عليك تشكيل كل من الإجابات الثلاث الآتية، كيف ستقول

لمشرفك:

لا، أبداً:

لا، ربما:

لا، ليس الآن، نعم فيما بعد:

### العمل: وضع رقم 4

إن سياسة شركتك تحظر العلاقة بين الموظف والمدير. لقد اكتشفت لتوك أن المدير وأحد موظفيه لهما علاقة شخصية بدأت تؤثر سلباً على إنتاجية مكان العمل. أنت والآخرون مصابون بحالة إحباط داخلية تجاه ما يحدث، وتريدون تلك العلاقة المنافية لسياسة الشركة أن تنتهي وتتوقف عن التأثير على جميع زملاء العمل. ضع نفسك في أي منصب كنت تشغله في مكان العمل. ماذا ستفعل؟

ماذا ستقول؟ ولمن ستقول ما ستقوله؟

كيف ستصل إلى ما ستقوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟

ماذا ستشعر تجاه أفعالك وإجاباتك الناطقة بلا؟

كيف ستكون مسؤولاً عن إجابتك؟

### العمل: وضع رقم 5

صف أكثر المواقف إحباطاً التي قلت فيها لا في مكان العمل.

بم يتعلق بما تعرفه الآن، ماذا ستقول المرة القادمة؟

كيف ستصل إلى ما ستقوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟

كيف ستشعر تجاه إجابتك؟

كيف ستكون مسؤولاً تجاه إجابتك؟

إذا وجب عليك تشكيل كل من الإجابات الثلاث الآتية، كيف ستقول

لمديرك:

لا، أبداً:

لا، ربما:

لا، ليس الآن، نعم فيما بعد:

### البيت: وضع رقم 1

ستتزوج بعد أربعة شهور ولكنك وزوج المستقبل لم تتحدثا

عن موضوع إنجاب الأطفال أو عن عدد الأطفال، الذين ترغبان في

إنجابهما. لا تريد أن يكون لك أولاد ولكنك لم تتوصل إلى معرفة

الطريقة للبوح بهذا الأمر.

ماذا ستقول لزوج المستقبل؟  
 كيف ستصل إلى ما ستقوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة لا؟  
 كيف ستتعامل مع إجابة زوجك؟  
 كيف ستكون مسؤولاً عن إجابتك.

### إجابات محتملة: البيت وضع رقم 1

• ماذا ستقول لزوج المستقبل؟

ابدأ بالاستعانة بنموذج قوة كلمة لا، وكون عبارة تستطيع المشاركة بها  
 في حوار عن إنجاب الأطفال. وعلى سبيل المثال:

الهدف: (لم نتحدث عن إنجاب الأطفال وأود أن أتحدث عن  
 هذا الموضوع).

الخيارات: (لقد أدركت منذ أن كنت في المدرسة الثانوية أنني لا أريد  
 أن يكون لي أولاد. وما زلت لا أريد أولاداً. ما هي مشاعرك تجاه  
 إنجاب الأطفال؟).

متى/التوقيت: (أنا أعلم أنه من الصعب التحدث عن هذا الموضوع،  
 ولكنني أعتقد أنه يجب علينا أن نناقش هذا الموضوع قبل أن نتزوج).

الروابط العاطفية: (لدي مشاعر قوية تجاه هذا الموضوع ولن أغير  
 رأيي. لا أريد إنجاب الأطفال).

الحقوق والمسؤوليات: (لقد كنت صديقة معك. أرجو أن تكون صادقاً  
 معي. بعد أن عرفت مشاعري تجاه إنجاب الأطفال، هل ما زلت تريد  
 الزواج مني؟)

• كيف ستكون مسؤولاً عن إجابتك؟ لقد قلت ما قد قررت أن تقوله. لذا تحمل وزره ولا تتدم، وامض قدماً لتتخذ القرار القادم، الذي من المحتمل أن يكون أفضل من الذي أخذته لتوَّك. وفكر أيضاً كيف ستحافظ على التزامك لزوجك بما يتعلق بعدد الأولاد الذين تريد أن تتجهم.

## البيت وضع رقم 2

لقد عملت ساعات طوال كما أن زوجك يعمل ساعات طوالاً أيضاً. كلاكما لا تقومان بالعناية بالحديقة والأعمال المنزلية التي اعتدتما على عملهما من قبل. كما أنكما بدأتما تتجنبان الحديث عن التغيرات التي يجب أن تحدث؛ كي لا تعيش عائلتك في منزل قذر يبعد كل البعد عن كونه بيتاً مريحاً. أنت تعب وفي حالة إحباط. تريد جميع من في المنزل أن يشعر بالارتياح تجاه كل الأعمال المملة التي يجب أن تنجز.

كيف ستقول: (كفى، لا مزيد!)

(ماذا ستقول لزوجك؟)

(كيف ستصل إلى ما تريد قوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟)

كيف ستتعامل مع إجابة زوجك؟

كيف ستتحمل وزر إجابتك؟

## البيت: وضع رقم 3

لقد عشت في منزلك مدة خمس سنوات ولقد كبرت عائلتك، وأصبحت خمسة أشخاص ولم يعد هناك متسع للجميع. لديك الإمكانيات المادية لتنتقل إلى منزل آخر ولكنك تحب الجيران والمدرسة حيث أنت الآن. زوجك تقول: (حان الوقت للانتقل). ماذا الآن؟

ماذا ستقول لزوجك؟

كيف ستصل إلى ما ستقوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا.

كيف ستتعامل مع إجابة زوجك؟

كيف ستتحمل وذر إجابتك؟

البيت: وضع رقم 4

صف قول كلمة لا في المنزل، التي أصابتك بأكثر الحالات إحباطاً.

لأنك تعرف ما تعرفه الآن، ماذا ستقول المرة القادمة؟

كيف ستصل إلى ما ستريد قوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟

كيف ستشعر تجاه مشاعرك؟

كيف ستكون مسؤولاً عن إجابتك؟

إذا وجب عليك أن تشكل ثلاث إجابات، كيف ستقول:

لا، أبداً:

لا، ربما:

لا، ليس الآن، نعم فيما بعد:

الأصدقاء والأقارب: وضع رقم 1

أحد أصدقائك الذين لم ترهم منذ سنوات أتى إلى البلدة، واتصل بك ليرى إذا كنت تريد أن تخرج معه لشرب فنجان قهوة. أطفالك وزوجتك ينتظرونك في البيت لتناول طعام العشاء.

ماذا ستقول لصديقك؟

ماذا ستقول لزوجك وأطفالك؟

كيف ستصل إلى ما ستقوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟  
 كيف ستشعر تجاه إجابتك؟  
 كيف ستتحمل وزر إجابتك؟  
 إذا وجب عليك تشكل كل من الإجابات الثلاث الآتية، كيف ستقول  
 لزوجتك:

لا، أبداً:

لا، ربما:

لا، ليس الآن، نعم فيما بعد

### إجابات محتملة للأصدقاء والأقارب: وضع رقم 1

- ماذا ستقول لصديقك؟ خيارك: أي شيء تريد قوله.
- ماذا ستقول لزوجتك وأطفالك؟ خيارك: أي شيء تريد قوله؟
- كيف ستصل إلى ما تريد قوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟  
 طبق نموذج قوة لا كالاتي:

الهدف: لماذا يريد صديقك أن يجتمع بك؟ هل يؤثر الهدف  
 على خياراتك؟

الخيارات: هل تستطيع أن تقابل صديقك في مكان آخر عدا البيت؟  
 هل تستطيع أن تدعو صديقك إلى البيت لتناول طعام العشاء والتعرف  
 على عائلتك؟ هل تستطيع أن تقابله بعد العشاء برفقة عائلتك؟ هل  
 تستطيع أن تقابله قبل العشاء مع عائلتك؟

متى/الوقت: هل الليلة هي الوقت الوحيد الذي ستستطيع مقابلة صديقك؟ راجع أسئلة خياراتك لتستقر على تحديد وقت يناسب كليكما.

الروابط العاطفية: كيف تشعر تجاه الاجتماع بصديقك؟ ماذا تريد حقاً، أن تراه لوقت محدد مع عائلتك أم تراه دون عائلتك؟

الحقوق والمسؤوليات: المتوقع منك أن تكون في البيت لتناول طعام العشاء، فألى أي قرار ستتوصل لإرضاء صديقك وعائلتك حتى يتسنى للجميع أن يشعروا بالارتياح بنتيجة قرارك بما فيهم أنت.

• كيف ستتحمل وزر إجاباتك؟ لقد قلت ما قررت قوله، لذا تحمل النتيجة ولا تدم وامنض قدماً لتتخذ القرار القادم، الذي قد يكون أفضل من الذي اتخذته لتوك.

• إذا وجب عليك تشكيل الإجابات الثلاث الآتية، كيف ستقول لصديقك:

لا، أبداً: (لا، ولا تتصل بي المرة القادمة عندما تأتي إلى البلدة).  
لا، ربما: (لست متأكداً، سأستشير العائلة).

لا، ليس الآن، نعم فيما بعد: (لدي ارتباطات أخرى الرجاء في المرة القادمة، اتصل قبل أن تأتي إلى البلدة حتى نتمكن من تحديد موعد ما).

## الأصدقاء والأقارب وضع رقم 2

إن الاجتماع السنوي للمدرسة الثانوية يسبب لك القلق أكثر مما يبعث في نفسك السرور. وهذه السنة وصلت إلى نقطة تحول مهمة فأنت لا تريد أن تحضر الاجتماع.

ماذا ستقول، ولمن؟  
 كيف ستشعر تجاه قرارك؟  
 كيف ستصل إلى ما ستقوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟  
 كيف ستتحمل مسؤولية قرارك هذا؟  
 إذا وجب عليك تشكيل كل من الإجابات الثلاث الآتية، كيف ستقول  
 لعائلتك:

لا، أبداً:

لا، ربما:

لا، ليس الآن، ربما فيما بعد:

### الأصدقاء والأقارب وضع رقم 3

أتى صديقك (أو أختك أو أخوك أو ابنتك أو ابنك) دون سابق إنذار  
 وطلب منك أن تجالس أولاده لبضع ساعات وحالاً.

كيف ستصل إلى ما ستقوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟  
 ماذا ستقول؟

كيف ستشعر تجاه إجابتك؟

كيف ستتحمل مسؤولية إجابتك؟

إذا وجب عليك تشكيل كل من الثلاث إجابات الآتية كيف ستقول:

لا، أبداً:

لا، ربما:

لا، ليس الآن، نعم فيما بعد:

## الأصدقاء والأقارب وضع رقم 4

إحدى معارفك من المدرسة الثانوية اتصل ليعرف إذا كان يستطيع أن يبيت في منزلك لبضع ليال أثناء مدة وجوده في زيارة لمدينتك.

كيف ستصل إلى ما ستقوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟  
ماذا ستقول؟

ماذا ستقول لزميلك وماذا ستقول للأشخاص الذين يسكنون معك؟  
كيف ستشعر تجاه إجابتك؟

كيف ستتحمل مسؤولية إجابتك؟

إذا وجب عليك تشكيل كل من الثلاث إجابات الآتية كيف ستقول:

لا، أبداً:

لا، ربما:

لا، ليس الآن، نعم فيما بعد:

## الجالية، وضع رقم 1

لقد وازلت مدة عام على مشاركة التوصيل بسيارتك إلى مكان العمل، أو لأماكن أنشطة الأطفال. ولقد دفع لك اثنان من المشاركين شهرياً ما ترتب عليهم من نفقات البنزين وأجرة المرآب، أما المشارك الثالث فلم يدفع لك ولم يتحدث معك عن عملية الدفع مدة أربعة الأشهر الماضية بتاتاً. لقد نفذ صبرك. كيف ستقول (كفى).

ماذا ستقول لصديقك المشارك في عملية التوصيل بالسيارة؟ كيف ستصل إلى ما ستقوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟

ماذا ستقول؟

ماذا ستقول لزميلك وماذا ستقول للأشخاص الذين يسكنون معك؟

كيف ستشعر تجاه إجابتك؟

كيف ستتحمّل مسؤولية إجابتك؟

إذا وجب عليك تشكيل كل من الثلاث إجابات الآتية كيف ستقول

لمشارك التوصيل بالسيارة:

لا، أبداً:

لا، ربما:

ليس الآن، نعم فيما بعد

### إجابات محتملة للجالية وضع رقم 1

• ماذا ستقول لصديقك المشارك في التوصيل؟ اختيارك: أي شيء أردت قوله.

• كيف ستصل إلى ما ستقوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ طبق نموذج قوة كلمة لا كالاتي:

الهدف: تريد أن تعبر عن حالة الإحباط التي تعاني منها وتصل إلى حل عادل للوضع.

الخيارات: لا تقل شيئاً وابق في حالة غضب عارم. تحدث إلى الصديق المشارك على حدة واعرف ما الذي يحدث. ادع صديقك المشارك وزوجه إلى تناول طعام العشاء مع زوجك، واعرض عليه المساعدة. تحدث مع المشاركين الآخرين أو الأصدقاء وناقش ما هي الصعوبات التي يتعرض لها المشارك، التي تستطيع أن تساعد على تخطيها.

متى/الوقت: كلما طالت مدة الانتظار، عانى الآخرون أكثر. لذا، حدد وقتاً لإجراء محادثة هادفة وبناءة.

الروابط العاطفية: بما أنك منزعج فقد حان الوقت للقيام بعمل فعال.  
الحقوق والمسؤوليات: لقد وافق الجميع على تأمين نفقات التوصيل لك، فعلى الجميع القيام بالتسديد. أنت تملك الحق والمسؤولية لجعل الجميع يلتزمون بالاتفاقية.

• كيف ستتحمل مسؤولية إجابتك؟ لقد قلت ما قررت أن تقوله. تحمل المسؤولية ولا تتدم وامنز قدماً لتتخذ القرار القادم، الذي سيكون أفضل من القرار الذي اتخذته لتوَّك. إذا قررت أن تدع المشارك يستقل السيارة دون أن يدفع، ماذا ستشعر؟ ماذا سيشعر المشاركون الآخرون وما هي الإجابة الأكثر عدلاً وصدقاً وطيبة؟

• إذا وجب عليك تشكيل كل من الإجابات الثلاث الآتية، كيف ستقول للمشارك:

لا، أبداً: «كفى، هذا الوضع ليس عادلاً لأي أحد منا. أرجوك أن تدفع لي في الخامس عشر من هذا الشهر وللشهور الخمس الماضية جميعها».  
لا، ربما: «هل نستطيع أن ننظّم خطة دفع يمكنك من تسديد الدفعات؟»

لا، ليس الآن، نعم فيما بعد: (أنا أتفهم أن وضعك المادي صعب بعض الشيء، هل تستطيع أن تؤمن لي دفعة الآن وتسدد الباقي على دفعات؟)

## الجالية وضع رقم 2

(رجاء، هل ترأس نشاطات اللجنة الخاصة لهذه السنة؟) أنت عضو فعال في لجنة منظمة التجارة كما أنك مدرب كرة قدم لأصغر أولادك. أنت تؤمن بالمنظمة الجديدة وتود أن تساعد، ولكنك في الوقت نفسه لا تشعر أن هذه السنة مناسبة للموافقة على ترأس اللجنة التي لم تشترك فيها أبداً.

ماذا ستقول للمتطوع الذي يطلب منك التطوع لترأس اللجنة؟

كيف ستصل إلى ما ستقوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟

ماذا ستقول؟

ماذا ستقول لزميلك وماذا ستقول للأشخاص الذين يسكنون معك؟

كيف ستشعر تجاه إجابتك؟

كيف ستتحمل مسؤولية إجابتك؟

إذا وجب عليك تشكيل كل من الإجابات الثلاث الآتية كيف ستقول

لمشارك التوصل بالسيارة:

لا، أبداً؛

لا، ربما؛

لا، ليس الآن، نعم فيما بعد؛

## الجالية وضع رقم 3

صف أكثر المواقف إحباطاً عند قولك لا في أثناء الانخراط في المجتمع.

كيف ستصل إلى ما ستقوله؟ كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟

كيف ستشعر تجاه إجابتك؟

كيف ستتحمّل مسؤولية إجابتك؟

إذا وجب عليك تشكيل كل من الإجابات الثلاث الآتية كيف ستقول

لمشارك التوصل بالسيارة:

لا، أبداً:

لا، ربما:

لا، ليس الآن، نعم فيما بعد:

### تمرين قوة: نموذج عواقب كلمة (لا)

إن عواقب قول كلمة لا قد تؤثر في قرارك بقول كلمة لا. اكتب لكل من العبارات والأوضاع الآتية العواقب، التي قد تنظر إليها بعين الاعتبار قبل أن تستمر في محادثتك ونشاطاتك الأخرى.

1. كسيد كلمة لا، لقد قلت لا لتوك

العواقب الإيجابية:

العواقب السلبية:

العواقب الحيادية:

2. بصفتك سيد كلمة لا، لقد راجعت نفسك نحو عشر دقائق فيما

يتعلق بـردك لطلب ما وقررت أن تقول لا.

العواقب الإيجابية:

العواقب السلبية:

العواقب الحيادية:

3. كمماطل لقد قلت لتوك وببطء (لا...؟)

العواقب الإيجابية:

العواقب السلبية:

العواقب الحيادية:

4. إن الإجابة بنعم يبعث فيك الارتياح ولقد قلت: (نعم، سأساعدك،

ولست أدري كيف، ولكنني سأفعل).

العواقب الإيجابية:

العواقب السلبية:

العواقب الحيادية:

5. (لا، لن أفعل هذه ولا أصدق أنك تطلب مني أن أنظر إلى الأمر بعين

الاعتبار). (هل قيلت هذه العبارة من قبل سيد كلمة لا، أم من قبل

مماطل، أم من قبل الشخص المجيب بنعم؟

العواقب الإيجابية:

العواقب السلبية:

العواقب الحيادية:

6. (أحب أن أقدم لك يد المساعدة، ولكنني لست متأكداً متى أستطيع

أن أبدأ). (هل قيلت هذه العبارة من قبل سيد كلمة لا، أم من قبل

مماطل، أم من قبل الشخص المجيب بنعم؟

العواقب الإيجابية:

العواقب السلبية:

العواقب الحيادية:

7. (لقد ذكرت لي في المكتب أن هناك حفلاً اليوم، لذا قررت أن أحضر). هل قيلت هذه العبارة من قبل سيد كلمة لا، أم من قبل مماطل، أم من قبل الشخص المجيب بنعم؟  
 العواقب الإيجابية:  
 العواقب السلبية:  
 العواقب الحيادية:

8. (نعم، أستطيع أن أكون عضواً مساعداً في اللجنة مدة عام واحد، ابتداء من 1 يوليو (تموز)). هل قيلت هذه العبارة من قبل سيد كلمة لا، أم من قبل المماطل، أم من قبل الشخص المجيب بنعم؟  
 العواقب الإيجابية:  
 العواقب السلبية:  
 العواقب الحيادية:

### الإجابات المحتملة

فكر واكتب لكل من العبارات الآتية العواقب المحتملة لقول هذه الكلمات بصوت عال. إن هذه الإجابات هي فقط إجابات محتملة.

1. كسيد كلمة لا، لقد قلت (لا) لتوك.

العواقب الإيجابية: الكل يعرف أنك تعني كلمة لا.

العواقب السلبية: لقد كان وقع قولك كلمة لا على مسامع بعض الناس مزعجاً ومشوباً باللامبالاة.

العواقب الحيادية: كانت كل الأمور واضحة ولم يتعرض أي أحد للصد.

2. بصفتك متدرباً على قول كلمة لا، لقد راجعت نفسك مدة عشر دقائق فيما يتعلق بقولك كلمة (لا).

العواقب الإيجابية: لقد اتخذت قراراً واضحاً. إن المماطلين والأشخاص المجيبين بنعم وبعض المتدربين، يقدرّون مشاهدة عملية اتخاذك للقرار.

العواقب السلبية: لقد رأى سادة قول كلمة لا أنك اتخذت وقتاً طويلاً لتتخذ قرارك.

العواقب الحيادية: كانت كل الأمور واضحة ولم يتعرض أي أحد للصد.

3. بوصفك مماطلاً لقد قلت للتو ويطء، (لا.....؟)

العواقب الإيجابية: لقد أخرجت اتخاذ القرار.

العواقب السلبية: لقد أخرجت اتخاذ القرار.

العواقب الحيادية: لم تكن هناك حاجة ماسة لاتخاذ القرار، لذا لم تقع أي عواقب أخرى.

4. إن الإجابة بنعم يبعث فيك الارتياح ولقد قلت: (نعم، سأساعدك، ولست أدري كيف، ولكنني سأفعل).

العواقب الإيجابية: ينظر إليك بأنك شخص يحب المساعدة.

العواقب السلبية: لا تتجز العمل ويصاب الناس بخيبة أمل

العواقب الحيادية: لا أعتقد أنه يوجد أي عواقب هنا. لقد التزمت بالمساعدة، فإن ساعدت، يسر الناس، وإن لم تساعد فلن تسر.

5. (لا، لن أفعل هذه ولا أصدق أنك تطلب مني أن أنظر إلى الأمر بعين الاعتبار). (قيلت هذه العبارة من قبل مماطل لأن سيد كلمة لا، لن يضيف الجملة الأخيرة).

العواقب الإيجابية: الكل يعلم أنك لن تفعل هذا.

العواقب السلبية: ينظر إليك على أنك عاطفي بعض الشيء، وأن ردود فعلك مبالغ فيها.

العواقب الحيادية: الشخص الذي له ردة الفعل نفسها يرتاح إلى تصرفك.

6. (أحب أن أقدم لك يد المساعدة، ولكنني لست متأكدًا متى أستطيع

أن أبدأ). (قيلت هذه العبارة من قبل الشخص المجيب بنعم

العواقب الإيجابية: ينظر إليك بأنك شخص لطيف وتحب أن تساعد.

العواقب السلبية: مرة ثانية أنت تلتزم بأمر فوق طاقتك وبذلك لا تنجز الأمور. يستاء الناس منك.

العواقب الحيادية: كل شيء على ما يرام

7. (لقد ذكرت لي في المكتب أن هناك حفلاً اليوم، لذا قررت أن

أحضر). (قيلت هذه العبارة من قبل الشخص المجيب بنعم؟

العواقب الإيجابية: الكل سعيد لرؤيتك.

العواقب السلبية: يشعر مضيف الحفل أنك دخلت إلى الحفل دون

استئذان، وذلك لأنك لم تتلق دعوة خاصة لحضور الحفل.

العواقب الحيادية: كل شيء على ما يرام، لا يحدث أي مكروه ولا ينزعج أحد.

8. (نعم، أستطيع أن أكون عضواً مساعداً في اللجنة مدة عام واحد، ابتداءً من 1 يوليو (تموز)). قيلت هذه العبارة من قبل سيد كلمة لا. العواقب الإيجابية: لقد التزمت وأوضحت متى ستبدأ. العواقب السلبية: يستاء الناس لأنك لا تستطيع أن تبدأ في وقت أبكر من الذي حددته. العواقب المحايدة: كل شيء مقبول وعلى ما يرام.

### تمرين قوة: سياستك لقول كلمة لا

لقد دونت في الفصلين الرابع والخامس القرارات التي تستطيع أن تتخذها مرة واحدة، ومن ثم ترجع إلى عبارات سياسة كلمة لا. إن سياستك لقول كلمة لا تأتي مما تعتقد أنه صالح أو طالح، خطأ أم صواب، صحي وآمن أو خطر وغير نافع، بل تأتي مما هو مهم بالنسبة إليك.

1. لها هنا قائمة عبارات سياستك لقول كلمة لا:

## سياستي لكلمة لا

\_\_\_\_\_ التوقيع

\_\_\_\_\_ التاريخ

سأستخدم السياسات والقيم الآتية لأهتدي إلى قراراتي.

.1

.2

.3

.4

.5

.6

.7

.8

.9

.10

## سياستي لكلمة لا

- سأستخدم السياسات والقيم الآتية لأهتدي إلى قراراتي.
1. سأستمر بالعمل في أي مكان طالما أشعر بالاستمتاع.
  2. سأقوم بمتابعة كل الأمور التي التزمت بها.
  3. سأعمل فقط للأشخاص الذين أحترمهم.
  4. سأشتري فقط البيت الذي يلبي احتياجاتي.
  5. سأبتاع فقط الملابس التي أحب أن ألبسها وأشعر بالراحة عند ارتدائها.
  6. سأضع عائلتي على رأس القائمة.
  7. سأعتني بنفسى وبصحتي.
  8. أريد أن أخذ إجازة مدة أسبوع، على الأقل مرة واحدة في السنة.
  9. لن أقيم أي علاقة حميمة مع فتيات قبل الزواج.
  10. لن أدع الآخرين يقنعونني بأمور لا أؤمن بها.

2. درب أطفالك وزملائك وأصدقاءك على تدوين عبارات سياسة لا .

### سياستي لكلمة لا

التوقيع \_\_\_\_\_

التاريخ \_\_\_\_\_

سأستخدم السياسات والقيم الآتية لأهتدي إلى قراراتي.

.1

.2

.3

.4

.5

.6

.7

.8

.9

.10

## سياستي لكلمة لا

### نموذج سياسة تناسب المراهقين

- سأستخدم السياسات والقيم الآتية لأهتدي إلى قراراتي.
1. سأذاكر دروسي جيداً وأحصل على علامات عالية.
  2. سأتابع الأمور التي ألتزم بها.
  3. سأصادق الأشخاص الذين يحترمونني ويحترمون الآخرين.
  4. سأطيع والدي عندما يحاول حمايتي.
  5. سأكون صادقاً.
  6. سأكون لطيفاً مع أصدقائي.
  7. سأكون لطيفاً مع أخي وأختي.
  8. سأشتري الملابس الحسنة المظهر التي تناسب قياسي وبسعر جيد.
  9. سأستأذن عندما أريد أن أستعمل السيارة.
  10. سأساعد في أعمال المنزل.

## الاستنتاج

قل لا عندما تعلم أنك لن تستطيع أن تفعل شيئاً على الإطلاق. قل لا عندما تعرف أنك لن تستطيع أن تتابع، وتسلم ما قد تم طلبه. اطرح الأسئلة وقم بالمناقشة. تذكر أن الحصول على المعلومات يعطيك القوة لاتخاذ القرار. حدد ما تريد قوله باستخدام نموذج قوة كلمة لا والإجابة بنعم أو لا للأسئلة الآتية:

الهدف: هل أفهم الهدف؟

الخيارات والموارد: هل أعطيت الخيارات؟ هل أنا بحاجة لهم؟

متى / الوقت: هل أستطيع أن أنجز العمل في الوقت المحدد؟

الروابط العاطفية: هل أشعر بالارتياح تجاه قبولي هذا الأمر؟

الحقوق والمسؤوليات: هل احترمت حقوقي؟

وكما أشرنا في الفصل السابع، إذا انتهى بك الأمر إلى الإجابة بنعم أكثر من الإجابة بلا لهذه الأسئلة، فإن نعم قد تكون أفضل إجابة أو رد. وأما بالنسبة للفصل الخامس، إذا انتهى بك الأمر إلى الإجابة بلا لهذه الأسئلة، فإن لا هي أفضل إجابة. اتخذ أفضل قرار ممكن.

## ملخص القوة

1. ارجع إلى تقويم الذات بقوة كلمة لا.
2. استخدم أدواتك الجديدة لاتخاذ القرار، كل مرة تريد أن تصنع القرار.
3. نموذج قوة كلمة لا.

4. نموذج عواقب كلمة لا.
5. التعرف على شخصية قول كلمة لا.
6. التعرف على أنماط المماثل.
7. عبارات سياسة كلمة لا.
8. اجعل من قولك كلمة نعم يعني نعم، وقولك لكلمة لا يعني لا.
9. كُنْ سيد كلمة لا.

## الفصل التاسع

## المزيد من التمارين لقول لا

## تمرينات السيناريو الأخيرة

## عرض نقاط القوة

1. تمرن على تفعيل نموذج قوة كلمة لا
2. ثابر على التمرين هنا دون أن يحثك أحد على اتخاذ القرار.
3. ثبت مهارات سيد كلمة لا الخاصة بك

إليك الآن نحو خمسين فرصة أخرى للتمرين على قول لا. كيف ستقول لا في كل من الأوضاع الآتية؟

بينما أنت في حالة التفكير في كيفية الإجابة عن كل عبارة تمعن أيضاً في ردة فعلك الداخلية والخارجية. حدد أيّاً من نماذج هذا الكتاب ستطبق. حدد أيضاً ما هي العواقب التي أخذتها في الحسبان. دون ما هي الأسئلة التي ستسألها، واكتب الكلمات الفعلية التي ستستخدمها لقول كلمة لا. عليك القيام بهذه التمرينات عملياً. إن كلمة (لا) هي جملة تامة، ولكنها نادراً ما تترافق بالرفقة اللازمة للحفاظ على العلاقة مع الشخص الذي تتحدث إليه. وبالإضافة إلى ذلك، فإن تدمير العلاقة مع أي كان، هو أمر غير مستحسن.

التعليمات: أجب عن الأسئلة الثلاث الأولى لكل وضع، أما السؤال الرابع فستكتب كيف ستقول لا فعليا وبصوت عال لكل من الأوضاع المذكورة.

1. أحد أقربائك يسرف في طلب الطعام وأنت من سيدفع الفاتورة.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لقول لا لقريبك؟

2. يريد مديرك أن تكذب وذلك بثقب بطاقة الدوام، وكأنك أنهيت

الدوام، ومن ثم متابعة العمل مدة ساعة أخرى.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)

الخارجية كي تقول لا لمديرك؟

3. أولادك يريدون أن يبتاعوا هدية غير مناسبة لعيد ميلاد.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)

الخارجية كي تقول لا لولدك؟

4. أصبحت الضوضاء في مكان عملك لا تطاق، بحيث أصبحت لا تستطيع أن تنجز عملك.
- أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟
- ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟
- ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟
- ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية كي تقول لا لزملائك في العمل؟
5. طبيبك يريد أن يصف لك دواء له مضاعفات جانبية لا تعجبك.
- أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟
- ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟
- ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟
- ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية كي تقول لا لطبيبك؟
6. طفلك الأصغر يصاب بنوبة غضب عارمة في الدكان، وأنت لست متأكداً لِمَ تتنابه هذه النوبة.
- أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟
- ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟
- ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟
- ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية كي تقول لا لطفلك الصغير الغاضب؟

7. ابنك الذي في سن المراهقة يريد أن يستعير السيارة كي يذهب إلى العمل.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية

كي تقول لا لابنك المراهق؟

8. ابنك الذي في سن المراهقة يريد أن يستعير السيارة ليذهب إلى حفلة.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية

كي تقول لا لابنك المراهق؟

9. ابنتك في سن الحادية عشرة وتريد أن تضع المساحيق على وجهها.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)

الخارجية كي تقول لا لابنتك؟

10. ابنك في سن الخامسة عشرة ولقد وجدت مجلات خليعة في غرفته.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة

التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)

الخارجية كي تقول لا لابنك؟

11. صديقتك تريد أن تقيم علاقة حميمة معك، وأنت لا تريد ذلك.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية

كي تقول لا لصديقتك؟

12. زميلك في العمل يعرض عليك عقاقير محظورة.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية

كي تقول لا لزميلك؟

13. أنت مع صديق لك في جولة شراء ينفق فيها بسخاء فيغيظك

فيقول لك: (هيا تمتع وشاركني في إنفاق بعض المال).

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية

كي تقول لا لصديقك؟

14. الشخص الذي أنت على علاقة به يؤذيك جسدياً.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية

كي تقول لا، لإيقاف الألم؟

15. الشخص الذي أنت على علاقة معه يوجه لك كلاماً ليسيطر على

كل تحركاتك.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية

كي تقول لا، للشخص الذي يحاول السيطرة عليك؟

16. الشخص الذي أنت على علاقة به يوجه لك كلاماً - على الأقل

مرة في الأسبوع - يؤذي مشاعرك.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة

التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)

الخارجية كي تقول لا؟

17. الشخص الذي تسكن معه يرفض أن يقوم بالأعمال التي اتفقتما

أن تقوموا بها معاً.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية

لتقول (كفى) لذلك التصرف؟

18. مديرك يطلب منك أن تساعده في مشروع آخر، وليس لديك

الوقت الكافي لإنجازه.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية لتقول لا لمديرك؟

19. فريقك يستنجد بك لإعطائه المزيد من الوقت لإنجاز مشروع ما.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية

لتقول لا لفريقك؟

20. بينما أنت تتفقد دكان المواد الغذائية، يطلب منك الموظف أن

تتبرع بدولار إلى جمعية خيرية ما.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)

الخارجية لتقول لا؟

21. استمارة ضريبة الدخل الخاصة بك تتطلب منك في أحد بنودها

أن تتبرع ببعض المال لواحدة من خمس جمعيات خيرية.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية لتقول لا في الاستمارة؟

22. تسألك النادلة إذا ما كنت تريد أن تطلب طبق حلوى.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية لتقول لا للنادلة؟

23. يقول لك العامل في مطعم الوجبات السريعة: (هل تريد أن تحصل

على وجبة أكبر حجماً مقابل مبلغ إضافي مقداره 39 سنتاً؟)  
 أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية لتقول لا؟

24. اتصلت مع زبون وقالت لك موظفة الاستقبال: (الرجاء البقاء على الخط).

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)  
 الخارجية لتقول لا؟

25. والدتك تريدك أن تأتي إلى بيت العائلة لقضاء عطلة الأعياد.  
 أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي  
 ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)  
 الخارجية لتقول لا لوالدتك؟

26. والدك يريد أن تحصل على (وظيفة أحسن).  
 أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي  
 ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)  
 الخارجية لتقول لا لوالدك؟

27. إخوانك وأخواتك يريدونك أن تدع والديك يسكنون معك  
 في منزلك.  
 أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي  
 ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

- ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟
- ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟
- ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية لتقول لا لإخوانك وأخواتك؟
28. تجد صعوبة في قول لا في مكان عملك، ولكن القرار الذي بين يديك يتطلب الرد بلا.
- أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟
- ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟
- ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟
- ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية لتقول لا؟
29. أحد موظفيك لا يقوم بأداء عمله على الوجه الأكمل وعلى وشك أن يفقد وظيفته. تريده أن يحسن أداءه حتى لا تضطر إلى إقالته.
- أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟
- ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟
- ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟
- ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية لتقول لا للموظف؟

30. زوجك تريد أن تتجّب طفلاً ثانياً وأنت لا تريد ذلك.  
 أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية لتقول لا لزوجك؟
31. زوجك يريد أن ينتقل إلى مدينة أخرى وأنت لا تريدين ذلك.  
 أ. كيف ستطبقين نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية لتقولي لا لزوجك؟
32. ابنتك تريد أن تنفق عشرين ألف دولار لإقامة حفل زفافها، وأنت لا تستطيع أن تدفع هذا المبلغ.  
 أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية لتقول لا لابنتك؟

33. ابنك يريد أن يشتري سيارة جديدة قيمتها ثمانية عشر ألف دولار،

وأنت لا تستطيع أن تدفع هذا المبلغ.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)

الخارجية لتقول لا لابنك؟

34. ابنك يخاف من الوحوش (البيع) القابع تحت السرير وفي الخزانة.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها حتى ينام طفلك

مطمئن البال؟

35. تريد أن تبتاع سيارة جديدة والبائع يكلمك بإصرار عن الكماليات،

التي إذا أضيفت ستزيد قيمة السيارة نحو ثلاثة آلاف دولار وأنت لا

تستطيع دفع هذه القيمة.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة

التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية لتقول لا للبايع؟

36. فريق العمل يقيم حفلة عيد ميلاد لكل موظف، وأنت لا تريدهم أن يقيموا حفلة لك.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية لتقول لا وشكراً؟

37. البائع الذي تعتمد عليه لشراء الطلبات الأسبوعية قد أعلن زيادة في الأسعار بقيمة خمس عشرة بالمائة. لا تستطيع أن تتحمل ارتفاع السعر وهناك مورّدون آخرون.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية لتقول لا، للبايع؟

38. أحد موظفيك يريد أن يحضر معرضاً تجارياً ومؤتمراً؛ وذلك ليتدرب ويطور مهاراته، وأنت لا تعتقد أن هذا المؤتمر هو الأفضل له.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)  
 الخارجية لتقول لا، للموظف؟

39. لا تريد أن تذهب مع أصدقائك إلى رحلة اللقاء السنوي  
 الشهر القادم.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة  
 التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية  
 لتقول لا، لأصدقائك؟

40. جارك (أو زميلك في العمل أو مديرك أو صديقك أو إخوانك)  
 يستعيرون الأشياء منك ولا يردونها لك. لقد سئمت من ذلك الأمر.  
 أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي  
 ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)  
 الخارجية لتقول لا؟

41. تجد نفسك غير قادر على اتخاذ قرار يتعلق بالسماح لابنتك بالمبيت عند إحدى صديقاتها مدة ثلاث ليال. أنت تعرف أنه يجب عليك أن تقول لا. اجعل روابطك العاطفية بمثابة رسالة حماية لابنتك. أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية لتقول لا؟

42. أنت تقوم بتسويق قرار يتعلق بخدمة تطوعية. أنت تؤمن بالقضية ولكنك منشغل حالياً بأمر كثيرة. أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية لتقول لا؟

43. أنت تقوم بتأخير حوار مع والديك. تريد أن تقول لهم إنك لن تدع أولادك يمضون العطلة الصيفية معهم. أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)  
 الخارجية لتقول لا لوالديك؟  
 44. أحدهم يقف قريباً جداً منك.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي  
 ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)  
 الخارجية؛ لتقول لا لمن اقتحم حيزك؟

45. أحدهم يلمسك بطريقة لا تعجبك.  
 أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي  
 ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية  
 لتقول لا لهذه الملامسة غير المرغوب فيها؟

46. أولادك يتشاجرون.  
 أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي  
 ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)  
 الخارجية لتقول لا لأولادك؟

47. زملاؤك في العمل يتنازعون.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)  
 الخارجية لتقول لا لزملائك؟

48. لديك زبون لم تعد تريده أو تود التعامل معه. حان الوقت لفصل هذا الزبون.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية لتقول (كفى) لزملائك؟

تمعن فيما قاله السيد ديف لاکهاني، رئيس مجلس مؤسسة بولد أبروتش؛ شركة مختصة بالتسويق والإيصال إلى الدرجة الفضلى: (إن كل مؤسسة تجارية تصل إلى مرحلة حرجة ألا وهي

اتخاذ القرار للاستغناء عن زبون ما. وبوصفنا أصحاب عمل فلقد نمينا الرغبة أن نخدم الزبائن مهما كانت متطلباتهم، ومهما كان مستوى عدم تعاونهم معنا، ومهما كلفوا موظفينا ومصادرنا من أعباء ومتاعب. ولكن في الحقيقة، هناك كثير من الزبائن يستحقون أن نتخلص منهم).

49. أنت تستمتع بالتطوع للقضايا ذات النوايا الحسنة في جاليتك، وأنت حالياً عضو في لجنتين في مدرسة أولادك، كما أنك مدرب لفريق كرة قدم وعضو مجلس هيئة غير ربحية. يطلب منك شخص تعرفه منذ خمس عشرة سنة أن تكون مشاركاً في مجلس جديد لمؤسسة غير ربحية.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية؟

50. ما هي طريقتك الفضلى لقول كلمة لا؟

لماذا تحبها؟ ماذا تشعر؟ ما هي نبرة صوتك ومظهرك عندما تقول

كلمة (لا) للآخرين؟

**إجابات محتملة:**

إليك الإجابات المحتملة للسيناريوهات العشر الأوائل. ليست هناك

إجابات صحيحة؛ لأن كلاً منا يحمل تجارب مختلفة ومعاني جديدة لكل

من الأوضاع النوعية هذه. انظر إلى هذه الأوضاع على أنها أفكار تبدأ بها لتساعدك على إتمام قائمة الأوضاع المتبقية.

1. قريبة لك تجبرك على أكل المزيد من الطعام.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

الهدف: تريد أن تشعر أنك أحببت طريقتها في إعداد الطعام.

الخيارات: ارفض وبكل لطف، تناول المزيد وأطر على طريقة

إعدادها للطعام، واطلب منها أن تأخذ بعضاً منه لتتناوله في الغد.

متى: الآن وقبل أن تضع المزيد في صحنك.

الروابط العاطفية: توقف عن الشعور بأنك الضحية ودافع

عن نفسك.

الحقوق: لك الحق أن تقول (لا، وشكراً).

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟ جرح شعورها.

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟ لطيفة وتفصيلية.

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)

الخارجية؟ (لا، وشكراً. لقد كان عشاءً لذيذاً ولكنني شبعت.

لقد ملأت صحتي مرتين).

2. يريدك المدير أن تكذب وذلك بثقب بطاقة الدوام وكأنك أنهيت

الدوام، ومن ثم متابعة العمل مدة ساعة أخرى.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي

ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟ اسأل مستخدماً سياستك

لقول: (أليس هناك ميزانية لدفع أجور الساعات الإضافية؟)

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟ أن أخسر وظيفتي.  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟ المباشرة.  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية  
 وقول لا لمديرك؟ (لا).

3. أولادك يريدون أن يبتاعوا هدية غير مناسبة لعيد ميلاد.  
 أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة  
 التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟ درب أطفالك بواسطة  
 محادثة تستخدم فيها قوة كلمة لا وبعض الأسئلة المناسبة لعمر  
 الأطفال. أحد الأسئلة التي يمكن طرحها: (لماذا تريد أن تبتاع  
 هذه الهدية؟ هل تعتقد أنها مناسبة؟)

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟ أن لا تسعد طفلك  
 وشراء الهدية وإحراج نفسك أمام الآباء والأمهات.  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟ المباشرة والواثقة.  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية  
 كي تقول لا لطفلك؟ بعد أن تدرب طفلك بواسطة أسئلة قوة كلمة لا،  
 قد يقرر أن يشتري هدية أخرى، أو يقرر أنه يريد أن يشتري ما نوى  
 أن يشتريه في البداية، عندئذ تقول له: (لا، انتق هدية أخرى).

4. أصبحت الضوضاء في مكان عملك لا تطاق بحيث أصبحت لا  
 تستطيع أن تنجز عملك.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي  
 ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟  
 الهدف: تحتاج إلى الهدوء لكي تنجز أعمالك.

الخيارات: انتقل إلى مكان آخر. تكلم مع زملائك. اعمل في المنزل أحياناً. تستطيع أن تسأل: (هل تستطيع أن تتكلم في مكان آخر؟) متى: تصرف اليوم.

الروابط العاطفية: إن عواطفك الآن تسهم في عدم إمكانك إنجاز عملك.

الحقوق: لك الحق في الحصول على مكان عمل هادئ، أو منطقة عمل تعزلك عن الضجيج.

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟ أن ينزعج مني الآخرون. الإدراك بأن الآخرين منزعجون أيضاً وسيسعدون عندما أقول شيئاً.

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟ مباشرة ولطيفة.  
ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية كي تقول لا لزملائك في العمل؟ (لقد أصبح الضجيج لا يطاق. لن نستطيع أن ننجز طلبات الزبائن، لذا الرجاء الابتعاد من هنا ومتابعة الحديث في مكان آخر وشكراً).

5. طبيبك يريد أن يصف لك دواء له مضاعفات جانبية لا تعجبك. أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

الهدف: طبيبك يريد أن يساعدك. أنت تريد أن تشعر بالتحسن دون أن تتعرض إلى المضاعفات الجانبية التي وصفت.

الخيارات: أسأل الطبيب: (ما هي خياراتي الأخرى؟ ما هي الوسيلة الأخرى لعلاجي؟) إذا لم يعجبك ما سيقول الطبيب، خذ رأياً آخر.

متى: الآن، وأنت في العيادة.

الروابط العاطفية: لك الحق أن تقلق وتصاب بحالة إبطاء،  
لذا عبر عن مشاعرك.

الحقوق والمسؤوليات: أنت مسؤول عن صحتك وعافيتك،  
ولك الحق أن تحمي نفسك وأن تبحث عن الخيارات، لذا تكلم  
بصوت عال واطلب من الطبيب أنك تريد رأياً آخرًا.

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟ المضاعفات الجانبية.  
العواقب المترتبة عن عدم تعاطي الدواء. عواقب الحصول على  
رأي آخر.

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟ مباشرة.  
ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا)  
الخارجية كي تقول لا لطبيبك؟ (لا، لن آخذ هذا الدواء. ما هو  
الخيار الآخر؟)

6. طفلك الأصغر يصاب بنوبة غضب عارمة في الدكان، وأنت لست  
متأكدًا لِمَ تتنابه تلك النوبة؟

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي  
ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

الهدف: التزم الهدوء واجعل طفلك يلتزم الهدوء.

الخيارات: توقف عن التسوق واطرح المتجر. دع الطفل يرتاح قليلاً  
وتوقف عن التسوق في المتجر لبضع دقائق. اسأل الطفل بهدوء:

(ما هو الشيء الذي تريده؟) تجاهل الطفل وتابع التسوق.

متى: تصرف في الحال.

الروابط العاطفية: الإحراج والغضب وحالة إحباط.  
 الحقوق والمسؤوليات: أنت الوالد ولذا فأنت تملك الحق  
 والمسؤولية لتهدئ الطفل وتربيته.  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟ الإحراج. عدم  
 حل المشكلة؟

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟ مباشرة.  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية  
 كي تقول لا لطفلك الصغير الغاضب؟ (كفى، سنخرج من المتجر  
 الآن ونعود إلى المنزل.) (وبعد ذلك وبالطبع وأنتما في طريقكما  
 للخروج من المتجر، تعيد الأشياء التي أردتما ابتياعها إلى البائع).  
 7. ابنك الذي في سن المراهقة يريد أن يستعير السيارة كي يذهب  
 إلى العمل.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي  
 ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

الهدف: تريد أن تدعم مطالب ابنك المهنية.  
 الخيارات: تستطيع أن تقود السيارة بنفسك أو تعطي ابنك  
 مفتاح السيارة.  
 متى: الآن، هو الوقت المناسب.

الروابط العاطفية: لأنك تثق بهذا الابن، تشعر بالارتياح تجاه  
 إعارته السيارة.

الحقوق والمسؤوليات: تستطيع أن تتكلم مع ابنك المراهق عن  
 مسؤولية قيادة السيارة بأمان والعودة إلى المنزل في الوقت المتفق  
 عليه، وعن أي آمال تعول على استعمال السيارة وإعادتها.

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟ احتمال وقوع حادث.  
 ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟ مباشرة وواثقة.  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية كي تقول لا لابنك المراهق؟ (لا، لا تستطيع أن تقود السيارة اليوم، سأقلك أنا).

8. ابنك الذي في سن المراهقة يريد أن يستعير السيارة ليذهب إلى حفلة.

أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

الهدف: لا تريد مراهقين آخرين في السيارة. أنت قلق حول هذا الاستعمال لسيارتك.

الخيارات: تستطيع أن تقل الأولاد إلى الحفلة. تستطيع أن تدع ابنك يذهب مع شخص آخر. يستطيع ابنك أن يستخدم الدراجة. تستطيع أن تعيره السيارة.

متى: يعتمد هذا الأمر على موعد الحفلة. إذا كانت الحفلة هذه الليلة، فعليك أن تقرر الآن. إذا كانت الحفلة في نهاية الأسبوع، قد تفكر بالأمر أثناء اليوم، وتعلم إذا كانت الحفلة ما زالت قائمة. الروابط العاطفية: ثق بحدسك المرتبط بالقلق.

الحقوق والمسؤوليات: تستطيع أن تتكلم مع ابنك عن مسؤولية قيادة السيارة إلى الحفلات، والقيادة بأمان والعودة إلى البيت في الوقت المنفق عليه، وعن أي توقعات أخرى متعلقة بحضور الحفلات واستخدام سيارتك، هذا إذا قررت أن تعطيه السيارة.

تستطيع أن تسأل: (متى سترجع إلى المنزل؟ من سيرافقك؟ هل سيكون الوالدان في المنزل؟)  
 ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟ إزعاج ولدك. تعريض ابنك للخطر.

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟ مباشرة.  
 ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية كي تقول لا لابنك المراهق؟ (لا، لن أسمح لك بأخذ السيارة ولن أسمح لك حتى أن تذهب إلى الحفلة).

9. ابنتك في سن الحادية عشرة وتريد أن تضع المساحيق على وجهها.  
 أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

الهدف: لديك فرصة لتساعد ابنتك على تعلم وضع المساحيق الملائمة لفتاة في عمرها.

الخيارات: تستطيع أن تقول لا. تستطيع أن تقول نعم وتدعها تمارس أنشطتها الخاصة بها. تستطيع أن تقول نعم وتتسوق معها وترىها كيف تضع المساحيق. تستطيع أن تسأل: (لماذا؟ ماذا تفعل المساحيق للناس الذين يضعونها؟)

متى: أنت تختار الوقت. أنت الوالد.

الروابط العاطفية: هذا يعتمد عليك.

الحقوق والمسؤوليات: مرة ثانية، أنت الوالد، يساورك القلق وتؤمن بقيمك، لذا سيحق لك أن توضح قيمك وتوقعاتك المتعلقة بوضع المساحيق.

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟ إصابة ابنتك بحالة إحباط. جعلها تفعل ذلك من وراء ظهرك. مساعدتها على فهم أفضل الطرق لوضع المساحيق.

ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟ مباشرة وواثقة.  
ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية كي تقول لا لابنتك؟ (لا، عندما تصبحين في الثالثة عشرة من العمر سنتحدث عن هذا الموضوع).

10. ابنك في سن الخامسة عشرة ولقد وجدت مجالات خلية في غرفته.  
أ. كيف ستطبق نموذج قوة كلمة لا؟ بتعبير آخر، ما هي الأسئلة التي ستوجهها إلى نفسك وإلى الآخرين؟

الهدف: عليك أن تحاول تفهم ما الذي يجذب ابنك إلى مثل هذه المجالات. يجب أن تكتشف إذا ما حان الوقت لمناقشة مسؤولية إقامة علاقات خاصة مع الفتيات.

الخيارات: تستطيع أن تتجاهل الموضوع. تستطيع أن تواجهه. تستطيع أن تعاقبه. تستطيع أن تجري محادثة هادئة عن الهدف من اهتماماته تلك.

متى: أنت الوالد. اختر الوقت المناسب.

الروابط العاطفية: مهما كانت روابطك العاطفية فإن ابنك يمتلك روابط عاطفية أيضاً. فكر في روابط كليهما حتى تجريا محادثة ذات معنى وتتجنبنا العراك والصراخ.

**الحقوق والمسؤوليات:** أنت تؤمن بقيمك وهذه فرصة يجب أن تغتنمها لمشاركة ابنك فيما تؤمن وتساعده أن ينمي إحساسه وامتلاكه لقيم ومواقف خاصة به.

ب. ما هي العواقب التي أخذتها بعين الاعتبار؟ هل هذه فرصة للتثقيف أم العقاب أم أمور أخرى؟  
ت. ما هي شخصية قول لا التي سوف تستخدمها؟ مباشرة ولطيفة وواثقة.

ث. ما هي الكلمات التي سوف تستخدمها لإيجاد كلمة (لا) الخارجية كي تقول لا لابنك؟ (لا، إن هذه المجلات لا تحمل إطراء للنساء ولا للرجال. إذا كنت تريد أن تتعلم عن جسم الإنسان سنذهب سوياً وسوف تتعلم كل ما تريد تعلمه).

### الاستنتاج

تذكر أن تقول لا عندما تعرف أنك لن تستطيع فعل شيء على الإطلاق. قل لا عندما تشعر أنك لن تستطيع المتابعة والتسليم في الوقت المطلوب. اسأل الأسئلة وأجر محادثات. إن اقتناء المعلومات يعطيك القوة على اتخاذ القرار. حدد ما تريد قوله بالاستعانة بنموذج قوة كلمة لا، والإجابة بنعم أو لا عن الأسئلة الآتية:

**الهدف:** هل أنا فاهم للهدف؟

**الخيارات:** هل أعطيت الخيارات؟ هل أنا بحاجة إليها؟

**متى:** هل أستطيع التسليم في الوقت المحدد؟

الروابط العاطفية: هل أشعر بالارتياح تجاه قبول ذلك؟

الحقوق والمسؤوليات: هل حقوقي محفوظة؟

عندما تجيب بنعم عن أكثر الأسئلة، فإن نعم تُعد الرد الأفضل. عندما تجيب بلا عن أكثر الأسئلة فإن لا تُعد الرد الأفضل. اصنع أفضل قرار على الإطلاق في البداية.

### ملخص القوة:

1. استخدم أدوات اتخاذ القرار الجديدة الخاصة بك لصنع القرار كل يوم وكل مرة هناك حاجة لصنع القرار.
2. اجعل من لا كلمة تعني لا واجعل من كلمة نعم كلمة تعني نعم.
3. عن سيد كلمة لا.
4. حافظ على عزيمةك.



## الفصل العاشر

## الحفاظ على عزيمتك

## عرض نقاط القوة

1. استخدم النصائح السريعة لقول ربما ونعم ولا.
2. أعلم أنه ليس هناك طريقة مريحة لقول لا.
3. عن سيد كلمة لا.

كم من مرة قلت كلمة لا وعانيت ما قلت، بعد ذلك حولت كلمة (لا) إلى نعم؟ هنا تكمن المشكلة. إن كلمات لا التي عادة تنقلب إلى نعم تجعل كلمة لا تعني ربما. إن أماكن العمل تتطلب منك قول نعم. وعندما يصاب الأطفال بنوبة غضب يرهقون أعصابك فتقول نعم. إن الالتزامات العائلية المهمة تبتقيك منشغلاً، والمطالب اليومية تدعك تقول نعم مئات المرات. تحت كل هذه الضغوط لقول نعم، كيف لك أن تقول لا وتعني هذه الكلمة وتلتزم بها؟

أولاً، بإمكانك أن تعترف أنك تريد أن تقول لا وأنت بحاجة لقول لا. تعلم أن تحتضن كلمة (لا) الداخلية حتى تشعر بالارتياح عندما تسمح لنفسك بأن تتخذ قرار كلمة (لا). استخراج عبارات سياستك لقول لا لتكتسب القوة، وبعد ذلك تعرف على شخصيات قول كلمة لا المعنية، وطبق نموذج قوة كلمة لا لكي تحصل على المعلومات، التي تحتاجها لقول كلمة لا وتحمل مسؤوليتها.

حسناً، الأمر ليس دائماً سهلاً. إن هذا الفصل سيمدك بنصائح سريعة وإستراتيجيات للحفاظ على عزيمتك عندما تقول لا. إن بعض هذه الإستراتيجيات ستلائمك وبعضها الآخر لن يلائمك. ركز على الإستراتيجيات التي ستستخدمها، التي تعتقد أنها ستجديك نفعاً.

### نصائح سريعة لقول ربما و نعم ولا:

استخدم أدوات الفصول السابقة، واجعل دليل النصائح السريعة هذا في ذهنك وفي متناول اليد. إن هذه النصائح قد صممت لتكون مرجعاً تذكيرياً سريعاً لقول نعم ولا وربما. احتفظ بدليل النصائح هذا قرب الهاتف، وخذه إلى الاجتماعات واستخدمه عندما تقوم بالتحضير لمناقشة ما، وعندما تريد أن تسترجع كيفية الحفاظ على عزيمتك بعد أن تتخذ قراراً أو تقول رداً ما.

بعد أن تقرأ دليل النصائح السريع ارجع إلى القائمة وضع علامة على بند واحد أو أكثر من كل قائمة، بقلم فاتح اللون، لاعتقادك القوي أنك ستجدها مفيدة فتستخدمها.

### نصائح سريعة لقول لا:

قل لا عندما:

1. تكون الفعالية أو الطلب لا يساعدانك على الوصول إلى أهدافك.
  2. يكون وقتك مليئاً بالبرامج وحتى عندما تحاول إعادة البرمجة، وتغيير الوقت لا تستطيع أن تجد الوقت للانخراط في نشاط آخر.
- هذا الأمر مرتبط بشبكة التحكم بأولوية القرار التي تحدثنا عنها في الفصل الخامس.

3. لا تمتلك المهارة اللازمة لإتمام الطلب.
4. لا يكون لديك الوقت لاكتساب المهارة.
5. لا يكون لديك الطاقة لاكتساب المهارة.
6. لا يكون لديك الطاقة لإتمام المهمة.
7. لا تعجبك العملية ولن تعاني إذا قلت لا.
8. لا تريد أن تقول نعم ولن تعاني إذا قلت لا.
9. عواقب قول لا، لا تفوق عواقب قول نعم.

### تمرين قوة: ابدأ بكلمات لا السهلة

1. ما هو أسهل أمر بالنسبة لك الذي تستطيع أن تقول له لا؟ ولماذا؟
2. من هو الشخص الذي تستطيع أن تقول له لا بسهولة أكثر من غيره؟ ولماذا؟
3. هل تقول لا لهذا الشخص أو الفعالية كل مرة؟ ولماذا؟
4. كيف تستطيع أن تقول كلمة (لا) السهلة بإطراد، وتقول لا كل مرة تحتاج فيها لقول لا؟

نصائح سريعة لقول ربما بأمان والحفاظ على عزيمتك:

1. قد تكون المماطلة الشرعية مقبولة وتستطيع أن تقول لا بأمان عندما:
1. تكون بحاجة إلى المزيد من المعلومات لاتخاذ القرار وتتخذ القرار.

2. يجب على شخص آخر أن يتخذ القرار بالنيابة عنك. عندما يستوجب الوضع الموافقة أو الصلاحية من قبل شخص آخر فقول ربما يكون أمراً مستحسناً، طالما يتم اتخاذ القرار. (وفي هذه الحالة، يصبح المماطل مماطلاً شرعياً وذلك لأن القرار يكون قد اتخذ).
3. عواقب قول ربما لا تفوق عواقب قول لا.

### تمرين قوة: قم بتعديل كلمة ربما

1. لمن تميل إلى قول ربما؟ ولماذا؟
2. ماذا تريد أن يكون ردك في الواقع؟ نعم أم لا؟
3. كيف ستقول لا بدلاً من ربما في المرة القادمة التي ستحتاج فيها إلى قول لا؟

نصائح سريعة لقول نعم والحفاظ على عزيمتك:

قل نعم عندما:

1. تستطيع أن تساعد الآخرين على إنجاز ما يحتاجون إنجازه. فعندما تفعل ذلك ستجني المزيد من الدعم لإنجاز مهماتك، وفي نهاية الأمر ستحقق أهدافك بسرعة أكبر.
2. تملك الوقت لقول نعم. وعندما لا تتعرض كل البنود المهمة الموجودة على قائمة إنجاز أعمالك إلى الإهمال إذا قلت نعم.
3. تملك المهارة لقول نعم. إذا لم تقم بهذه المهمة من قبل وتريد أن تقول نعم، أو أنك بحاجة لقول نعم، فكيف ستكتسب المهارة؟

4. تملك الطاقة لقول نعم. ومع ذلك، تذكر أن الإرهاق يؤدي إلى المعاناة التي ستؤثر لاحقاً على صحتك ونجاحك.
5. تحب تلك الفعالية وتعيد ترتيب أمورك بحيث تتمكن من قول نعم، ولن يكون هناك أثر سلبي على التزاماتك الأخرى.
6. عواقب قول نعم لا تفوق عواقب قول لا.

### ليست هناك طريقة مضحكة لقول لا:

ليست هناك طريقة مضحكة لقول لا، لندع هذا القول يرسخ في أذهاننا. يعتقد بعض الناس أن قول (أي شكل من أشكال كلمة لا، لا تفهم) طريقة مضحكة لقول لا. إن نبرة الصوت وتعبير الوجه تؤثر تأثيراً بالغاً على فهم الآخرين للقصود. إن عبارة (أي شكل من أشكال كلمة لا، لا تفهم؟) انبعثت من حالات الإحباط وهي في الحقيقة عبارة من عبارات شخصية قول كلمة لا المباشرة، كما أنها حازمة وغاضبة وليست هزلية أو فكاهية. ولقد قرأت في هذا الكتاب قصة رويت من قبل فريق جعل عبارة (أي شكل من أشكال لا، لا تفهم؟) تقال للفكاهة والضحك والمعنى المقصود هنا أُعطي فقط من قبل ذلك الفريق لعبارة ليست مضحكة على الإطلاق.

إن أي طريقة قد سمعتها لقول كلمة لا بطريقة مضحكة، خلط بينها وبين القسوة والفظاظة والسخرية في معظم الأحيان. وفي تعبير آخر، إن هذه الطريقة تظهر لنا الشخصية الجشعة لقول كلمة لا. إن قول لا، يجب ألا يعني التنفير والتشويش. إن قول لا، هو فعل يتعلق بالوضوح والتهذيب والدبلوماسية والتنظيم. عندما تقول لا، اجعل من ذلك القول قولاً صادقاً تتمكن من متابعته إلى النهاية.

### تمرين قوة: هل هي لا مضحكة؟

1. فكر في طريقة لقول لا تعتقد أنها مضحكة. هل هي واضحة؟ هل ستهين أحدهم؟ هل سيفهم الجميع قصدك؟
2. لا تستطيع أن تجد طريقة مضحكة لقول لا. لا بأس.
3. إذا وجدت طريقة هزلية لقول لا، الرجاء الرجوع إلى ملحق أي للمشاركة بقصتك.

### الاستنتاج

كن واضحاً فيما يتعلق بما تريد أن توصله للآخرين. دع كلمة لا تعني لا ودع كلمة نعم تعني نعم. فعل نموذج قوة كلمة لا. افهم وتمكن من تفسير هدف الطلب والخيارات المتوافرة لإنجاز المهمة، أو العمل وتاريخ الاستحقاق والعواطف المرتبطة بإتمام المشروع والحقوق والمسؤوليات، التي تتماشى مع قول نعم أو لا للطلب أو العمل. عندما لا تتضح لك الأمور، لن تتضح الأمور لمن يستمع إليك ولن يستطيع أحد أن يعطيك أي نتائج ناجعة عندما لا تكون المقاصد واضحة.

### ملخص القوة:

1. إذا كنت تعتقد بأنك مضحك، فهذا لا يعني أن الآخرين يفهمون ما تقصد.
2. كن واضحاً عند التفوه بعبارات نعم ولا، حتى يتسنى للآخرين فهم ما تقصد.
3. حافظ على عزيمتك وامض قدماً.

## الفصل الحادي عشر

## الكلمات السحرية الخمسون لقول لا

## عرض نقاط القوة

1. استخدم تلك الكلمات السحرية لتساعدك على الحفاظ على عزيمتك بعد قول لا.
2. حافظ على كونك سيد كلمة لا وتوسع في السيادة

قد يقول لك عقلك بعض الأحيان لا بينما يقول لك قلبك نعم. تقول لا بصوت عال، وإذا فقدت عزيمتك تجد نفسك تقول نعم. وبعض الأحيان يقول الصوت الداخلي لا وتحاورك نفسك فتقول نعم. إذًا، أنت تقول نعم بصوت عال وتجلب لنفسك البؤس وما هو أخطر من ذلك.

عندما تعقد عزيمتك على أن كلمة لا هي الكلمة التي تريد أن تقولها، قل لا بكل بساطة. اعن ما تقول والتزم بما تقول وادعم ما تقول. إن كلمة لا تعني لا. عندما تجد نفسك تراوغ وتماطل وتتذبذب، حافظ على عزيمتك باستخدام واحدة من الإستراتيجيات الآتية للقول والالتزام بها.

إن الكلمات السحرية والإستراتيجيات الآتية تساعدك على الحفاظ على عزيمتك عند اتخاذ القرار. ارسم دائرة أو علم بلون فاتح حول الموقف والكلمات السحرية، التي تنوي أن تستخدمها المرة القادمة التي تحتاج

فيها لقول لا وحافظ على عزميتك. ارجع إلى تلك الإستراتيجيات مرات عدة بينما أنت في طريقك إلى أن تصبح سيد كلمة لا.

1. أعط نفسك الوقت الكافي للتفكير قبل أن تعلن قرارك. إن وضوح الأسباب التي جعلتك تتخذ القرار سيساعدك على الحفاظ على عزميتك.

2. اطلب الوقت الكافي للتفكير في الطلب وبعد ذلك طبق نموذج قوة كلمة لا، وذلك بأن تكون واضحاً فيما يتعلق بالأسباب التي دفعتك لقول لا. عندما تفعل هذا ستثق بقولك لكلمة لا.

3. أعد اختبار تقويم الذات بقوة لا لتعرف مدى تحسنك، وثابر على ما تعتقد أنه قد أجادك نفعاً. جرب أساليب ومواقف جديدة لتتغلب على نقاط الضعف.

4. بعد أن تقول لا، ابتعد عن الوضع القائم.

5. أوجد لنفسك حليفاً ليذكرك باستمرار لم قلت لا، وليساعدك على المثابرة على قول لا.

6. تمرن على الأمور السهلة. ما هو أسهل أمر تقول له لا؟ ابدأ هناك وقل لا لهذا الأمر أو الفعالية كل يوم هذا الأسبوع. ربما من السهل عليك قول لا لتناول المزيد من الطعام. تستطيع أن تبدأ أيضاً بقول لا لنزوة شراء في متجر للأغذية. تستطيع أن تبدأ بقول لا لشراء قميص فقط لأنه كان معروضاً بالتخفيضات.

7. قف بثبات، وحرفياً، قف وقدماك مثبتتان على الأرض ومتباعدتان قليلاً وخذ نفساً عميقاً ومن ثم تنفس بهدوء. استمع إلى الشخص الآخر حتى تستكشف إذا كان الرد بلا هو أفضل إجابة. وعندما تدرك أن الإجابة بلا هي أفضل شيء تقوله، قل لا. استمر في الوقوف بثبات والتنفس بهدوء إلى أن تعرف أن قرارك قد فهم تماماً.
8. استخدم كلمة لا لتضع حدوداً تحميك وعائلتك وأصدقائك والآخرين. عندما تركز على حماية الناس المهمين بالنسبة إليك تستطيع على الأغلب الحفاظ على عزيمتك.
9. استخدم كلمة لا لتضع حدوداً تحمي وقتك وطاقتك وممتلكاتك. ارجع إلى الفصل الثالث والمناقشات المتعلقة بحماية نفسك.
10. كن صادقاً. عندما تصل إلى أفضل قرار ممكن مبني على المعلومات التي اكتسبتها فإن كلمة لا إجابة شريفة وأخلاقية. عندما تتقبل هذا الأمر فإنك ستحافظ على عزيمتك.
11. ابدأ إجابتك بكلمة لا.
12. عليك أن تعرف أن كلمة لا، نادراً ما تكون كلمة محبوبة مثل كلمة نعم.
13. تحمل مسؤولية الكلمة. لا تلم أحداً ولا تشير بإصبع الاتهام لأي شخص ولا تحمل الآخرين المسؤولية. أنت اتخذت القرار وقلت لا. تستطيع أن تقف وراء قولك للا. أنت تعرف عواقب قول كلمة لا، لذا، عليك أن تتقبل أنك قلت لا وأن تكون مسؤولاً عن قولك هذا.

14. وبتعبير آخر أنت تملك الخيار والحق لقول لا، لذا فالكلمة ملك لك وحدك.

15. توقف عن لوم نفسك، فعندما تقول لا، تكون قد امتلكت الكلمة ومن الممكن أن تسيّر الأمور على غير ما يرام أو أن تغير رأيك، ولكن بدلاً من أن تكون قاسياً على نفسك دون بعض الملاحظات. السيدة شيرلين اليدج - الأستاذة والمدربة للعلاقات - اقترحت الآتي: (بدلاً من أن تعتقد أن هناك خطأ ما يكمن في قرارك، انتبه إلى الأمور التي جرت على أحسن حال، وما الذي تستطيع أن تقوم به بطريقة مختلفة المرة القادمة. وانتبه أيضاً إلى ما تعلمت مما حدث هذه المرة).

16. يجب أن تؤمن بحجتك، فعندما تقرر أن تقول لا، ثق بقرارك وسانده.

17. تذكر إلى ما أشار إليه أستاذ علوم الأخلاق دافيد جيل: «إن المقدرة على قول لا تظهر أنك شخص ذو حجة».

18. أنت لست مضطراً إلى إعطاء أي تفسير لأحد. لقد اتخذت قرارك وأنت تدرك لماذا اتخذته وهذا هو الأمر المهم.

19. تذكر ما قاله مدرب الدفاع عن النفس السيد كريس كنت: (إن كلمة لا جملة مفيدة).

20. ابتعد عن الصفقات السيئة. عندما تقول لا بطريقة معينة تفعل ذلك؛ لأنك لم تعامل بطريقة حسنة. أنت تستحق أن تعامل بإنصاف. اكتسب حقك في أن تعامل بإنصاف.

21. سيكسبك الوعي عادة قول كلمة لا، والآن وقد أصبحت واعياً لما حولك تستطيع أن تحتفظ بعزيمتك.
22. حافظ على عزيمتك لأن الحفاظ على العزيمة أفضل من أن تقول ما أراد منك شخص آخر أن تقوله.
23. قل لا عن طريق الكتابة، هذا إذا كان قول لا شفوياً صعباً أو خطراً للغاية.
24. وفي بعض الأحيان من المستحسن أن تقول لا للبائعين والموردين والزبائن. عندما تتخذ قرارك، وتشعر بالارتياح لقول لا لهؤلاء الذين يدفعون لك ولهؤلاء الذين تدفع أنت لهم.
25. يجب أن تؤمن بنفسك. أن لك الحق في قول لا.
26. العواقب. خذ العواقب بعين الاعتبار قبل أن تقول لا أو نعم، وكن مستعداً لمواجهة تلك العواقب وغيرها. تذكر أنك تستطيع أن تحصل على المزيد من المعلومات وأن تتخذ قرارات جديدة إذا ما تغير مجرى الأمور.
27. تمرن على استخدام نموذج قوة كلمة لا حتى يتسنى لأصناف أسئلة القوة أن تتغلغل إلى عقلك بسرعة، وذلك عندما تحتاجها ألا وهي الهدف والخيارات والمصادر والوقت والروابط العاطفية والحقوق والمسؤوليات. وإذا أدركت أنك قد جمعت ما أمكن من المعلومات قبل اتخاذ القرار سيعينك هذا الأمر على الحفاظ على عزيمتك.

28. يجب أن تدرك أنك عندما تكون نموذجاً لقول كلمة لا في حياتك سيتعلم الآخرون أيضاً أن يقولوا نعم أو لا بطريقة مناسبة.
29. كن مستقل التفكير ولا تتفق مع الآخرين. أنت تعرف لماذا تتخذ القرارات. عندما توافق على ما يقوله الآخرون يصبح من السهل عليك أن تماطل، وفي كل مرة يغير الناس آراءهم ينتهي بك الأمر إلى تغيير رأيك أيضاً.
30. اعلم أيضاً أن قولك كلمة لا هو لمصلحتك، وليس هذا أمراً مستحسنًا فقط، بل هو أمر يساعد على حمايتك وحماية وقتك وطاقتك.
31. فكر بأن قولك كلمة لا قد يكون في مصلحة شخص آخر، وإذا كان هذا الأمر صحيحاً فإنك في هذه الحالة تؤمن الحماية لشخص آخر بقولك كلمة لا.
32. الاحترام. إن قول كلمة لا هو شكل من أشكال الاحترام. قول لا قد يظهر أنك تكن الاحترام لنفسك وللآخرين.
33. الاحترام. إن قول لا عندما تشعر بأنك لا تعامل بإنصاف، هو شكل من أشكال احترام الذات.
34. النزاهة. إن قول لا عندما تعرف أنك لن تستطيع متابعة التزامك هو رد أخلاقي.
35. لا تقلل أبداً من قيمة قوة كلمة لا.
36. كن واضحاً فيما يتعلق بنيتك لقول كلمة لا، وبتعبير آخر اعرف ماذا تريد أن يحدث بعد أن تقول لا.

37. كن واضحاً بالنسبة لمسؤولياتك بعد أن تقول لا، فأنت لا تريد أن تتورط في ظروف خاسرة، أو أن توضع في موضع اللوم. يجب التأكيد على مسؤولياتك بعد أن تقول لا.

38. إن استخدام كلمة لا، لا يتعلق بالسلطة فوق الآخرين. إن كلمة لا تتعلق بتحكمك وسلطتك على اتخاذك للقرار. وعندما تتخذ قرارك حافظ على عزيمتك.

39. قول لا، لا يعني رفض الشخص الآخر. وإذا ما ركزت على القضايا سيصبح من السهل عليك الحفاظ على عزيمتك.

40. اطلب المساعدة من الآخرين. اعثر على سيد كلمة لا (ماهر)، واطلب منه المساعدة وذلك عندما تشعر أن الحفاظ على عزيمتك بات صعباً.

41. قل لا بصوت عال كل مرة تحتاج فيها لقول لا بصوت عال. التفكير بقول لا ليس كافياً. فإن التفكير هو نصف العملية، والآخر لا يستطيعون قراءة أفكارك، لذا قل لا بصوت عال.

42. تجنب جعل قولك للا يصبح قولك لنعم، وذلك باستخدام نموذج قوة كلمة لا.

43. سل نفسك لماذا قول لا للأطفال هو أمر ضروري، وفي الوقت نفسه من غير المستحسن قول لا للبالغين.

44. توقف عن المماطلة. إذا كنت تماطل بسطحية أو تماطل فقط فتوقف الآن. وعندما تعقد العزيمة على أن تكون مماتلاً شرعياً، كن حاسماً واعن ما تقول.

45. فكر لماذا تنتظر في معظم الأحيان أن تغضب أو تتعب أو ترهق قبل أن تقول لا. لماذا تفعل ذلك؟ وماذا ستفعل الآن كي تتوقف عن ذلك؟
46. ارجع إلى شبكة التحكم بأولوية القرار من الفصل الثالث، وإذا كانت الفعالية أو طلب المساعدة ليس مهماً أو لا يتعلق بك فقل لا.
47. إذا كانت المدة الزمنية للطلب غير واقعية وغير قابلة للتفاوض، قل لا. ارجع إلى شبكة التحكم بأولوية القرار في الفصل الثالث.
48. كن شجاعاً وقل لا والتزم بما قلت. كتب العديد من الأطفال ملاحظاتهم عن شجاعة الأشخاص الذين يقولون لا. كما كتب البالغون والقادة العسكريون ورجال الدين عن شجاعة قول كلمة لا. ولقد كتب مؤلف غير معروف الكلمات الآتية عن كلمة البابا جون بول الثاني الشجاعة عام 2003، ولقد كان عنوان كلمة البابا (الشجاعة لقول لا لثقافة الموت والأنانية والإرهاب والأزمات المسلحة). ولقد تأثرت جداً بالعبارتين الآتيتين من كلمته: (لذلك يجب أن تكون هناك خيارات حتى يكون للإنسانية مستقبل. لذلك يجب على شعوب الأرض وزعمائها أن يمتلكوا الشجاعة لقول لا).
49. إن قولك لكلمة لا سوف يشجع الآخرين على قول لا أيضاً.
50. تذكر قوة كلمة لا.

### تمرين قوة: كن ثابتاً وحافظ على عزيمتك

إن أفضل الإجابات للحفاظ على عزيمتك هي الإجابات التي تعمل لصالحك، وتحافظ على العلاقات التي تريد أن تبقي عليها، وتسمح لك أن تعيش حياة مليئة بالإنجازات والعافية.

1. ارجع إلى الكلمات السحرية الخمسين، وارسم دائرة حول ثلاث أو أربع إستراتيجيات ستستخدمها في ثلاثة الأشهر القادمة لقول لا والالتزام بالكلمة.
2. في المرة القادمة التي ستقول فيها لا، كيف ستبقى ثابتاً وتحافظ على عزيمتك؟
3. في المرة القادمة التي تجد نفسك تحول كلمة لا إلى كلمة نعم، كيف ستبقي على الإجابة بلا في مكانها؟
4. أي إستراتيجية أو كلمة سحرية تود أن تضيف إلى القائمة السابقة؟ (يمكنك أن تشارك باستخدام الاستمارة الموجودة في ملحق (أ)).

### تمرين قوة: تخيل نفسك سيد كلمة لا

ارسم رسماً لنفسك وكأنك سيد كلمة لا. اجعل الرسم يتضمن شعورك ومن حولك وموقعك ووضعية جسدك ورأسك وأنت توصل كلمة لا. وارسم صورة لما يحدث بعد أن قلت لا بصوت عال.

### الاستنتاج:

توقف عن التفكير أن لا تعني ربما وأن ربما تعني نعم وأن نعم تعني لا. ابدأ الآن باستخدام كلمة لا لتعني لا، وكلمة ربما لتعني نعم أو لا وكلمة نعم لتعني نعم. وتستطيع أن تحول لا - إذا تغيرت الخيارات والتوقيت والبنود وإذا عدلت الحقوق - بطريقة تسمح لك بقول نعم. إن بيت القصيد هنا أن تطبق نموذج قوة كلمة لا حتى تكون حاسماً، وتتوقف عن المماطلة وتقول لا عندما تحتاج إلى ذلك.

توقف عن المماثلة. ابدأ باتخاذ القرارات الواضحة. حافظ على عزيمتك. (تدرب على قوة قول كلمة لا لأي أمر يعرض ذاتك الحقيقية للخطر). تخل عن الشعور بأنك مجبر على قول نعم لكل شيء. تمسك بالموقف الآتي: (هناك وقت لقول لا ووقت لقول نعم ووقت لقول ربما. أنا أعرف الفرق. سأكون ثابتاً بما يتعلق باستخدام كلمة لا ونعم وربما).

انظر إلى نفسك كسيد كلمة لا بالصفات الآتية:

1. صانع قرار واثق من نفسه.
2. صانع قرار كفيّ.
3. جسر يساعد الناس على بناء التفاهم بينهما حتى تؤخذ أفضل القرارات.
4. شخص يستخدم كلمة لا على أنها أداة إيجابية أخلاقية تخدم مصالح الناس المعنيين إلى أقصى الحدود.

### ختام القوة:

1. طبق نموذج قوة كلمة لا لتحصل على المعلومات.
2. اتخذ أفضل قرار بإمكانك اتخاذه بالمعلومات المتاحة إليك.
3. لا تماطل!
4. أعلن قراراتك بوضوح تام.
5. تحمل مسؤوليته.

6. حافظ على عزيمتك.

7. تعامل مع الأحداث.

8. لا تلم نفسك ولا تحكم على نفسك سلبياً إذا لم تجرِ الأمور كما  
خططت أو توقعت.

9. ثابر وامض قدماً.



## ملحق أ

## شكر

أقدم جزيل شكري وتقديري إلى كل من أسهم في نجاح هذا الكتاب. (شكراً) هي فقط تعبير عن العرفان بالجميل.

## أسماء الأشخاص الأساسيين الذين كانوا سبب انطلاقتي الأولى

• توم براون الذي قال: (يجب أن تؤلفي كتاباً يحتوي على 1001 طريقة لقول لا).

• امرأة من ماري لاند لم تكن لها أي قدرة على قول لا، ألهمتني على قول: «كلمة لا كلمة مهمة وقيمة وحيوية وكثير من الناس يحتاجون إلى إضافتها إلى مفرداتهم».

• جميع من حضروا وشاركوا وناقشوا أفضل الطرق لقول لا، وذلك عبر ورشة العمل الخاصة بالصفات الأساسية للإدارة والاجتماعات.

• شقيقتي ماري موري التي عرفت أن هذا المشروع قيد الإنشاء أثناء كوكتيل جرى فيه حديث عن المؤلفة سارة فيستر غيل، التي كانت تتعامل مع وكيل مطبوعات السيد ستان ويكفيلد. وباختصار فلقد كان ستان صلة الوصل بيني وبين رئيس تحرير AMACOM السيدة جاكلين فلين. ولقد كان لخبرة جاكلي في التحرير دور كبير لتحسين مهاراتي، ولتتميق الكتاب الذي هو بين أيديكم اليوم.

## المساهمون الأساسيون في محتويات هذا الكتاب

دافيد و. غيل:

الدكتور دافيد غيل، مستشار ومؤلف مختص بالكتابة عن الأخلاقيات، يقطن في بيركلي، ولاية كاليفورنيا. كما أن له عموداً في مجلة (Benchmark Ethics) تنشر من قبل معهد العمل والتكنولوجيا والأخلاقيات. [www.ethix.org](http://www.ethix.org) الذي أسهم في تأسيسه عام 1998. يركز السيد غيل في بحثه الحالي على كيفية قياس السلامة الأخلاقية للمنظمات، وتطبيق الأخلاق والقيم في هيكله المنظمات والممارسات اليومية، وإيجاد معايير أخلاقية عامة في محيط العمل العالمي المتعدد الهوية. ألف ستة كتب منها: : لنصبح فاضلين: بناء الشخصية الأخلاقية والسلوك الصحيح: ممارسة المبادئ الأخلاقية (مطبعة انترانترفارستي، 2000).

كريس كنت:

أستاذ ومعلم ومستشار مهني ومؤلف معروف عالمياً. كريس كنت، واحدٌ من أهم المراجع في العالم لجيت كون دو، المعلم لفن الألعاب القتالية الثورية وفلسفة مساعدة النفس التي طورت من قبل الأسطورة بروس لي. السيد كريس هو أستاذ ممارس وصاحب عمل و كاتب كثير الإنتاج. كتب أربعة كتب وأنتج شريطي فيديو لتعليم الفنون القتالية لجيت كون د، كما أنه يكتب بشكل مستمر في مطبوعات محلية ودولية تتعلق برياضة فن القتال. لقد ترجمت مقالاته إلى ثماني لغات، ونشرت في كل مطبوعة تتعلق بفن القتال في العالم، ومنها في داخل كونغ فو والحزام الأسود وفن القتال بالأمثلة والصور وبودو الدولية.

## دافيد لاكهاني:

رئيس شركة بولد أبروتش ومسؤول عن تطوير الإستراتيجيات الحيوية التي ضربت رقماً قياسياً في ارتفاع مبيعات أكثر من خمسمائة مؤسسة عمل أثناء السنوات العشر الماضية. السيد ديف مؤلف ومدرب ومتحدث له جمهور كبير، كما أن أفكاره قد طبقت من قبل أكبر الشركات في الولايات المتحدة. إن كتابه الأخير **التعامل التجاري الجريء** هو نص كلاسيكي عن الوسائل المستخدمة للنمو السريع للشركات التجارية، التي تحتاج أن تزيد من عائداتها وأرباحها. وكثيراً ما يظهر ديف في المجالات المشهورة مثل: قوة البيع والمبيعات وإدارة التسويق ومنظم الأعمال التجارية وحلول الأعمال ووسائل البيع بالجملة والحلول المتكاملة واستعمال الحاسوب في مكتب المنزل ومجلة الحاسوب، وفي مجالات إعلامية أخرى منها: شبكة العمل الإذاعي والاتصالات التجارية وعرض اليوم وآخرون كثير.

## روبرت سبينسر:

الأستاذ روبرت سبينسر المعروف عالمياً بأنه أستاذ طريقة فيلدنكري (التي تعتمد على تحسين المهارات بواسطة التدريب والحركة)، وهو محل نفسي منشق وممارس ماهر لبرامج العصب اللغوي، ومؤلف كتاب **مهارة المحارب**، ومؤسس معهد أيداهاوا سيندرو للدراسات الضميرية، ومرشد ضليع للإمكانات الإنسانية. درس منذ عام 1984 طريقة فيلدنكري إلى الجمهور العام والممثلين والرياضيين والفرسان، الذين يعانون من الآلام المزمنة. إن تأثير أسلوبه التعليمي الحيوي المليء بالمعلومات سيظل متلازماً مع تلاميذه سنين طويلة بعد أن ينهوا حضور فصله.

## المشاركون بقصص تتعلق بكلمة لا:

ليندا ألدين، مديرة اتصالات، بوزي (بوزي كاسكيد سابقاً)

شارون آشكرافت، شركة أرك

آليتا آشمور، معالجة فيزيائية

كريستوفر آفيري، مؤلف كتاب العمل الجماعي، ومهارة الضرد ومرجع

دولي في موضوع علاقات العمل المنتجة. [www.partnerwerks.com](http://www.partnerwerks.com)

جون بيرناردو، مدير في شركة ألبيرتسونز للمحادثة المتعلقة بالموارد

معالي السيد غريغوري كيسي، مدير عام ورئيس مجلس إدارة BIPAC في

واشنطن دي سي وشريك في شركة فيريتاس أدفيزرز في بوزي، ايداهو.

براد كليفلاند، مدير عام ورئيس مجلس إدارة معهد Incoming Calls

Management في آنابوليس، ماريلاند. [www.incoming.com](http://www.incoming.com)

باتي دانوز، تعمل في مجال الدعاية

توم دروز، متحدث ومؤسس فكرة الاتصالات وكيف تعمل بجدوى

شيرلين اليدج، مركز ادلورين للعلاقات

بريندا فيك، مستشارة رئيسة في مركز خدمات EMA

آني بيرري جيغري، اختصاصي في مجال الاتصالات بين هيئة الموظفين

المتقاعدين، Hewlett-Packard

كوني غولدشتاين، محررة مجلة، ساراسوتا، وفلوريدا

دني هوبهني، مدير الموارد البشرية، CRI Advantage  
 فيكي شافيلد هولبروك، رئيسة تحرير Idaho Press-Tribune  
 سيلفيا هنت، مديرة معهد كاليدويل للفنون الجميلة، وأستاذة أرغن  
 جيم كيمب، متطوع نشيط في الجالية ووكيل متقاعد  
 مارغريت ميسون، مديرة تنفيذية سابقة وصاحبة عمل تجاري  
 ومستشارة تطوير أعمال  
 كولين ميل، كاتبة ومحررة ووالدة  
 سيندي بيترسون، والدة وعاملة مهنية ومبارية في أولمبياد 1976  
 أيريس ساسكي، بورتلاند، أوريفن  
 جودي ساليغان، صديقة وأخت وزوجة ووالدة  
 تريش تيرانوفا، سياتل، واشنطن  
 ريتشارد تريمبلي، مستشار إدارة أعمال، ايداهو

### أسماء إضافية لمن قدم لي المؤازرة والتشجيع:

روب بيلترامو، مستشار أعمال مؤتمن، أعطى كثيراً من وقته للبحث  
 ريندا جست وبام غراهام، تطوعا لقراءة المخطوطات  
 أنجي كرمينهوك، قدمت العمل الفني  
 جولي غريفن ميفيت، مؤلفة الكتب الأكثر مبيعاً ومدربة ومقدمة ولقد  
 قرأت مسودة الفصل الأول.

ستيفن بيرسانتي وايد غوردن، قاما بقراءة النسخ الأولية من عرض  
هذا الكتاب وقدمتا اقتراحات

آند آل باتز ولويس كيمب وكل من شجع عملية متابعة كتابة هذا العمل.

ملحق ب

## قوة تقويم الذات بكلمة لا، وتمارين قوة متقدمة

لكي تكتشف ما هي قدرتك النمطية لقول كلمة لا أجب عن عبارات تقويم الذات الآتية لتعرف إذا كنت:

سيد كلمة لا (تستطيع أن تقول لا بفعالية الآن)

مماطل (تقول ربما معظم الأحيان)

المجيب بنعم (تقول نعم عادة)

إن تقويم الذات خصص لهدف جني المعلومات والتعلم. كما أن هذا التقويم ليس تقويماً مثبتاً، ولذا فإنك لا تستطيع أن تستند إليه ولكنه يعطيك فكرة عن ميلك لقول لا أو ربما أو نعم معظم الأوقات. بالإضافة إلى ذلك، فإن هذا التقويم ليس المقصود منه أن يبصم عن ظهر قلب، ولكن أن يعود عليك بالفائدة في هذا الكتاب بالذات.

### تقويم الذات بقوة لا

تعليمات الإجابة:

1. تخيل نفسك في أي وضع من الأوضاع الآتية، التي قلت فيها لا أو سنحت لك الفرصة أن تقول لا.

2. وبينما تقوم بقراءة العبارات أو الأسئلة الواحد والعشرين الآتية، سل نفسك هل تقوم باستخدام تلك الكلمات أم كلمات مشابهة لها. إذا كنت تقول هذه الكلمات عادة ضع إشارة في (أوافق إلى حد كبير) وإذا لم تكن تقول تلك الكلمات عادة، أو أبداً ضع إشارة في (لا أوافق إلى حد ما) وإذا كنت توافق أو لا توافق فكر أي عبارة (إلى حد ما) تناسبك أكثر. تأكد أن تنتهي بإحدى وعشرين علامة.

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 نستطيع أن نجد 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 وشكراً
				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

### إرشادات وضع العلامات:

1. انقل إجابتك لكل بند من البنود الواحد والعشرين بواسطة رسم دائرة حول الرقم، ووضعه في عمود الإجابة المطابق في الجدول.
2. بعد أن ترسم دائرة حول كل الأرقام الواحد والعشرين، اجمع الأرقام لتحصل على المجموع النهائي.
3. أوجد 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.

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 جِدَ 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 وشكراً
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 تفعل هذا

3	3	1	1	20. أعتقد أنه لدي ما يكفي من العمل
4	3	2	1	21. نعم

المجموع الإجمالي لقوة لا —

### 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
مهاطل: أنت شخص لا يستطيع أن يقول لا، ولا يستطيع أن يقول نعم بوضوح، لذا يقول معظم الأوقات، ربما	62 - 42
المجيب بنعم: أنت شخص يقول عادة نعم	41 - 23

### تمارين قوة متقدمة

إن نموذج قوة قول لا الأصلي هو:

الهدف

الخيارات/المصادر المتوافرة

التوقيت/متى

الروابط العاطفية

الحقوق والمسؤوليات

### نموذج قوة رقم 2

ستطرح المزيد من الأسئلة في عملية تحديد احتمالك لقول لا أو نعم.

مثال على ذلك: نموذج القوة رقم 2 يحتوي على مساحات الأسئلة الآتية:

أولوية اتخاذ القرار. استخدم شبكة أولوية القرار الموجودة في الفصل الثالث.

الالتزامات. حدد ما هو إلزامي وما سيصبح إلزامياً إذا قلت نعم أو لا. لماذا ومن ومتى. تحقق لم قدم الطلب ومتى مدة الاستحقاق. وتحقق أيضاً من سيكون موجوداً لتقديم يد المساعدة. الطاقة اللازمة. قم بتقييم كمية الطاقة التي ستبذل لإتمام هذا العمل. السبب والنتيجة. حدد ما هو سبب الطلب واطلب وصفاً للنتيجة المرجوة.

## تمرين قوة: نموذج قوة رقم 2

1. متى ستكون مساحات تلك الأسئلة أكثر عوناً لك من مساحات نموذج قوة كلمة لا الأصلية؟

2. من هم الأشخاص في شركتك الذين ستضعهم في قائمة من سيستخدمون نموذج قوة كلمة لا لاتخاذ القرار؟

3. ماذا ستفعل لتغرس في ذاكرتك الأسئلة الخمس المهمة المتعلقة بنموذج قوة كلمة لا الأصلية؟

## نموذج قوة رقم 3:

إليك المزيد من الأساليب للوصول إلى مساحات الأسئلة، التي من الممكن أن تطرح في أثناء عملية البت بقول نعم أو لا. إن نموذج قوة رقم 3 يتضمن مساحات الأسئلة الآتية:

الناس. هؤلاء الذين يجب أن يتولوا إتمام المهمة.

الفرصة. هل هناك فرصة حقيقة أو واقعية لإتمام العملية؟

ماذا. ما هو الأمر الفعلي الذي يجب عمله؟

التبادل. ما هي الصفقة؟ ما الذي يجب أن تتنازل عنه؟ ماذا ستجني؟

المصادر اللازمة. ما هو المطلوب لإتمام المهمة بالطريقة المتفق عليها؟

### تمرين قوة: نموذج قوة رقم 3

1. متى ستكون مساحات تلك الأسئلة أكثر عوناً لك من مساحات

نموذج قوة (لا) الأصلية أو نموذج قوة رقم 2؟

2. مَنْ من جاليتك أو عائلتك أو حياتك الاجتماعية سيساند تحسنتك

في اتخاذ القرار؟

3. ماذا ستفعل للمثابرة على تهذيب مقدرتك على تطبيق نموذج قوة

كلمة لا في محادثاتك اليومية؟

### تمرين قوة: تردد معاكس

سيناريو رقم 1. عدم القدرة على اتخاذ القرار في اجتماع عمل:

أنت لست رئيس الاجتماع. وهناك قرار يجب أن يتخذ في اجتماع اليوم، والإفسوف تخسر الشركة فرصة مهمة ولن تستطيع تقديم مناقصة بات استحقاقها وشيكاً. عملية اتخاذ القرار لتقديم المناقصة أو عدم تقديمها بأمس الحاجة إلى خبرتك. هناك عشرة أشخاص في الغرفة، بعضهم يتبادلون الحديث في حلقة، وبعضهم يحدقون في الفراغ، وبعضهم يتجاهلون الأفكار المطروحة، وأنت وبعضهم الآخر مصابون بحالة إحباط شديدة تدفعك إلى فعل شيء ما. حان الوقت لاتخاذ القرار.

ماذا ستقول؟

ما هو الجزء الذي ستستخدمه من نموذج قوة قول كلمة لا في هذه المجموعة؟

ماذا ستطلب من المجتمعين؟

ما هي نبرة الصوت أو لغة الجسد التي ستستخدمها؟

### سيناريو رقم 2. تحديات اتخاذ القرار في المنزل

عائلتك تنتظر سماع قرارك النهائي بشأن بدء التخطيط للعطلة الصيفية لهذه السنة. لقد وعدت أن تقوم ببعض الأبحاث عن ذلك الموضوع، ولكن لم تسنح لك الفرصة أن تفعل ذلك بعد. لقد كنت منشغلاً جداً ولم تجد الوقت لتفكر في العطلة. أولادك يزعجونك كل يوم لاتخاذ القرار.

ماذا ستقول؟

ماذا ستسأل لجمع معلومات كافية لاتخاذ القرار؟

ما هي نبرة الصوت أو لغة الجسد التي ستستخدمها؟

### سيناريو رقم 3. تحديات اتخاذ القرار في الجالية

أنت في الاجتماع السنوي لرابطة الحي وتمثل المنطقة التي تسكن فيها. هناك خمسون شخصاً يحضرون الاجتماع. المجلس لا يقوم بإدارة الاجتماع بوضوح أو تنظيم. قدمت بعض الاقتراحات ولكن رئيس المجلس لم يسمعها أو يتلفت إليها. بدأ الأعضاء بإجراء أحاديث متفرقة هنا وهناك. إن المماطل الذي يسكن في داخلك، يريد أن يترك الاجتماع أما

سيد كلمة لا المجاهد الذي وجدته في نفسك أخيراً، فهو مستعد أن يعرض مساعدته لمتابعة الاجتماع.

ماذا ستقول؟

ما هي الأسئلة التي ستوجهها؟

ما هي نبرة الصوت أو لغة الجسد التي ستستعملها؟



ملحق ج

## قائمة طويلة

### وسائل لقول كلمة لا

إن الكلمات التي نستخدمها لقول لا يختلف بعضها عن بعض كما نختلف نحن تماماً. إن أساس النجاح في أن نفهم بوضوح من قبل الآخرين هو استخدام كلمة لا في إجابتك؛ حتى يتسنى للسامع أن يحصل على فرصة أكبر لسماع قولك لكلمة لا. إن الكلمات والعبارات والجمل والأسئلة التي تتبع من قبل حاضري ورشات العمل والأصدقاء وأفراد العائلة والزبائن وزملاء العمل والمتطوعين، هي طريقتهم لقول لا إما شفهاياً أو كتابة. ومن الممكن أن تجد الكلمات التي ستستخدمها لقول لا. وستجد كلمات أخرى لن تستخدمها لأنها لا تناسبك تلك التي قد تفصلك من العمل أو تحطم علاقة ما. إن بعض الكلمات والعبارات في قائمة (لا، أبداً) وفي قائمة (لا، ربما) إذا قيلت بنبرة صوت، أو لغة جسد ما ستغير المعنى الذي تقصده.

وهناك احتمال أنك ستجد بعض الكلمات التي ستحب استخدامها في المستقبل. لئن تلك الكلمات والعبارات التي من المحتمل أن تعمل لصالحك بلون فاتح. وأضف أيضاً عباراتك المجربة والصادقة. وبعد ذلك وفي كل مرة تكتشف أنك لم تقبل لا عندما أردت ذلك أو احتجت إلى ذلك، ارجع إلى تلك القائمة وتمرن بطاقة جديدة وركز على قول كلمة لا.

### كلمات لقول كلمة لا:

إذا استخدمت العبارات الآتية، يجب أن تتبعها بالالتزام بكلمتك،  
وإلا سوف تنفي كلمة لا كلياً وتتحرك مباشرة لتصبح مماطلاً. راجع  
الفصل العاشر وحافظ على عزمك لتحافظ على الإستراتيجيات  
للالتزام بكلمتك.

لا.

لا!

لا!!

لا، وأشكرك.

لا، ليس الآن.

لا، أبداً.

لا، لن أستطيع أن أدخله في جدول عمالي.

(لا)

انظر إلى شفتي، لا.

أي جزء من كلمة لا، لا تفهم؟

لا (وأنت تصرخ)

لا (بحزم)

لا (بثقة)

لا (وأنت تعنيها من أعماق نفسك)

لا تعني لا.

لا، هذا سيء.

لا، هذا ليس جيد جيداً يجب ألا تأكله.

لن يحدث هذا.

إنني متفهم لحاجتك ولكنني منشغل هذه الأيام. سأقترح اسم أحد الأشخاص الذي يمكنه أن يساعدك.

أبداً.

لا، لا أحتاج إلى مساعدتك.

قطعاً لا.

لن يكون هناك إمكانية للقيام بهذا بتاتاً.

هذا مرفوض رفضاً باتاً.

الجواب هو النفي.

لا (باللغة الروسية)

لا (باللغة الألمانية)

لا (باللغة الإسبانية)

لا (باللغة الفرنسية)

هذا مرفوض.

هذا باطل.

لا، ابتعد عني.

لا، لا تلمسني.

لا، ارجع إلى الوراء.

لا، اذهب في الحال.

لا، لا تقترب مني.

لا، لا تدع كلبك يقترب مني.

لا، لا تدع قطتك تقترب مني.

- لا ، انظر فقط.
- لا ، تدخل ، الجو حار.
- لا ، قف بعيداً.
- ممنوع الركض.
- ممنوع الغطس.
- ممنوع صيد الأسماك.
- ممنوع العبور.
- ممنوع الصيد.
- ممنوع رمي القاذورات.
- ممنوع وجود الباعة الجواله.
- ممنوع التدخين.
- ليست هناك خدمة لمن لا يرتدي قميصاً أو حذاء.
- لا ، ليست لدي سلطة.
- لا ، لا يوجد لدي وقت لهذا المشروع.
- لا ، لا ليس لدي وقت لأقوم بهذا العمل لأجلك.
- لا نستطيع أن نؤمن هذا اللون من العمل في قسمنا.
- أنا لست الشخص المناسب للقيام بهذا العمل وسأدلك على الشخص المناسب، ها هو رقمه/رقمها \_\_\_\_\_.
- لا أستطيع أن أفعل هذا لأجلك.
- لا أستطيع أن أصحح فاتورتك. يجب أن تتصل بهذا الشخص \_\_\_\_\_.
- اعتماداً على احتمال الحصول على المصادر المدرجة أدناه، قد تكون تلك العبارات، عبارات لا أو ربما:
- ليس لدينا الوقت للقيام بهذا.

- ليس لدينا هيئة كافية من الموظفين للقيام بهذا.
- ليس لدينا ميزانية للقيام بهذا.
- ليس لدينا مبنى للقيام بهذا.
- ليس لدينا المعدات للقيام بهذا.
- ليس لدينا كوادر مدربة للقيام بهذا.
- لا يوجد مال.
- لا توجد ميزانية.
- ليس هناك أي نقود.
- لا يوجد سلطة.
- لا يوجد وقت كاف لهيئة الموظفين.
- لا يوجد أي مصادر معينة.
- لا يوجد وقت.
- لا، جدول أعمال مليء.
- لا، إن صحتي مليء.
- لا، وأشكرك لأنك فكرت في.
- لا، الرجاء شطب اسمي من القائمة.
- لا أريد أن أفعل هذا.
- لن أفعل هذا.
- لا، سأعين فلاناً للقيام بهذا.
- لا، سأوكل فلاناً للقيام بهذا.
- هذا مضيعة للوقت، لن أقوم بهذا.
- آسف، لا، لا أستطيع أن أذهب معك.

آسف، لا، لا أستطيع الذهاب معك، إنني أقوم بكذا وكذا اليوم.  
لن أفعل.

لا ترسله بالبريد.

لا تتصل.

لا تترك رسالة.

لا \_\_\_\_\_.

لا، لن أفعل.

لا، لم أفعل.

كلا، لم أفعل هذا.

إنني بريء من هذا الأمر.

لا، هذا ليس مستحسنًا.

ولا حتى بعد مليون سنة.

أنا أنقض حق هذا الأمر.

أنا أرفض هذه الفكرة.

أرفض هذا. (تقال إما شفهيًا أو بحركة يدوية يشير فيها البنصر

الى الأسفل)

هذا ممنوع.

أنا أمنع هذا.

هذا مخالف للأنظمة.

هذا مخالف للسياسات.

ممنوع منعاً باتاً.

رفضت الخطة.

لم تحصل الخطة على أصوات كافية.  
 فشل التصويت.  
 لم نصل إلى أي اتفاق.  
 لم نصل إلى نصاب قانوني.  
 لم نأخذ تصويماً قانونياً.  
 لم نحقق أي إجماع.  
 رفض الطلب.  
 الخ الطلب.  
 ذلك التصرف غير مقبول.  
 لا، لا تفعل هذا.  
 لا تفعل هذا. هذا محرم.  
 توقف.  
 توقف، حالاً.  
 هذا ليس من شأنك. لن أناقشك في هذا الشأن.

طريقتك المفضلة لقول لا:

قول لا للآخرين في مكان العمل:

لا، لن تكون موجوداً للقيام بهذا المشروع.  
 لا، ليست لديه المهارة التي تحتاجها.  
 لا، إن هذا الفريق منشغل.  
 لا، لن أستطيع أن أعين لك هذا الفريق (أو الشخص) فهو بصدد القيام بعمل آخر.  
 لقد قمنا بمنع هذا.

مرفوض.

أنا أرفض.

انصرف.

ليس هناك أي شيء أضيفه.

انتهى النقاش.

أبطل القرار.

غض النظر عن الخيار.

حذف الخيار.

تخلي عن الخطة.

أخفق.

ارم هذا الآن.

انسحب.

كفى.

لا، لا أعرف الإجابة.

لا، لا تستطيع أن تأخذ المزيد من المشروعات.

طرقك المفضلة لقول لا بالنيابة عن الآخرين في مكان العمل:

الأوضاع الاجتماعية والعائلية:

لا، هذا ليس لمصلحتك.

لا، هذا ليس لمصلحتنا.

لا، لا أريد الذهاب إلى دار السينما.

لا، هذا ليس نافعاً لك.

لا، لا يستطيع الذهاب إلى الحفلة الراقصة.

لا، لا تستطيع أن تبقى خارج المنزل بعد الساعة العاشرة مساءً.  
لا، أنا متعب.

لا، أنا لست في أحسن الأحوال.

لا، لسنا بحاجة إلى هذا.

لا، لا يوجد لدينا المال لهذا.

لا، لن أشتري لك هذا.

لا، أرجعه إلى مكانه.

لا، لا تلمس.

ممنوع

ممنوع الضرب.

ممنوع القرص.

ممنوع رمي الكرة في المنزل.

لا، يجب أن تخلد إلى النوم الآن.

كفى، لقد قلت لا.

لا، أنا لا أشرب الكحول.

لا، أنا لا أتعاطى المخدرات.

لا، أنا لا أدخن.

لا، أنا لا أقيم علاقات حميمة مع أحد.

لا، لا (عند مخاطبة الأطفال)

لا (عندما تقال بتمرد من قبل طفل في الثانية من عمره)

لا (عندما تقال بتمرد من قبل ولد/بنت في الثالثة عشرة من

عمره/عمرها).

لا ( عندما تقال من ابن/ ابنة بالغ/ بالغة )  
 لا، حقاً ( كرد لسؤال ( ألا تريد بعض الشيء؟ )  
 كفى.

طرقك المفضلة لقول لا للعائلة والأصدقاء.

### كلمات وعبارات المماطلين

لا، ربما تلك العبارات الخاصة بالمماطلين تتركك دائماً في وضع يتطلب منك فعل شيء ما. عندما تستعمل تلك العبارات فإن ما تفعله هو تأجيل القرار، ومن ثم فمن المحتمل أن تضلل الآخرين فيظنون أنك تفكر في قول نعم، وتجد نفسك بذلك تقوم بفعل شيء لم تكن تريد أن تفعله. لذا، كن حذراً. عندما تجد نفسك تستخدم أياً من الكلمات المدرجة في هذه القائمة، يجب أن تنتبه إلى جرس الإنذار القابع في أعماقك لينبهك. إن رسالة هذا الإنذار هي (أخرج أدوات القرار لنموذج قوة كلمة لا بأسرع وقت ممكن. توقف عن المماطلة واتخذ قراراً).

ربما

ربما؟

ربما!

؟لا

لا، ليس الآن ربما فيما بعد.

ليس الآن ربما فيما بعد.

لا، دعنا نحدد موعداً آخر.

هل الأمر مهم لدرجة تدفعني أن أترك كل شيء آخر؟  
أود جداً ولكن أولوياتي هي إتمام هذا العمل وإنجاز ذلك  
المشروع —.

ليس له مكان في جدول أعمالي.

ليس له مكان في جدول أعمالي حالياً، راجعني فيما بعد.

لا أستطيع إتمام هذا الطلب في الوقت الذي حددته.

آسف، لا أستطيع في ذلك الوقت.

ليس لدي وقت.

ليس لدي وقت حالياً.

لا أريد.

ليس هناك وقت يجب أن أقوم بمهام كثيرة.

لدي أمور أخرى يجب علي إتمامها أولاً.

جدول أعمالي مليء.

ليس هناك أي وقت في جدول أعمالي.

هل هناك شخص آخر يستطيع أن ينجز المهمة؟

إن أي شخص آخر له خبرة أفضل في هذا الحقل يستطيع أن يقوم

بهذه المهمة.

إن أي شخص آخر له خبرة أفضل في هذا الحقل يجب أن يقوم

بالمهمة.

أنا لست الشخص المناسب. ربما فلان يستطيع القيام بهذا.

ليست لدي المهارات اللازمة. ربما فلان يستطيع أن يقوم بهذا.

أنا لست الشخص المناسب لهذا الأمر، ولكن فلان يحب أن يقوم  
بهذه المهمة.

هل هناك شخص آخر يستطيع أن يزودك بهذا.

إنني مثقل بأعباء كثيرة الآن، هل يمكن لهذا الموضوع الانتظار؟

هل من الممكن لهذا الأمر الانتظار؟

هل من الضروري أن تحصل على هذا الشيء الآن.

هذه هي قائمة أولوياتي، أرجو أن تعلمني ما هي الأولويات التي  
يجب أن أقوم بها.

هذه هي المشروعات التي أقوم بتوليها. ماذا تريد مني أن أترك  
للقيام بهذا المشروع؟

ما هو المشروع الأهم بالنسبة إليك؟

أنا بصدد العمل في مشروعات ذات أولوية عالية في ذلك الوقت  
وليس لدي الوقت.

(فشل التخطيط من جانبك، يجب ألا يسبب أزمة لي)  
(مجهول المصدر)

متى أردت هذا؟

لا، ليس لدي أي مصادر.

هذا الأمر ليس من اهتماماتي.

لا أريد.

لا أستطيع أن أفعل هذا.

لا أعرف كيفية القيام بهذا.

لا، ليس لدينا المال لهذا.

أرجو أن تضع طلبك هنا (تقولها بلباقة وأنت تشير إلى علبة المكتب الخاصة بالأوراق الواردة)

ليست لدينا المعلومات الكافية لتزويدك بالسعر.

إن لم يكن لديك مانع هل أستطيع أن أقترح شخصاً آخر؟

إن لم يكن لديك مانع هل أستطيع أن أوكل شخصاً آخر؟

أستطيع القيام بهذا إذا لم أفعل أيهما أهم؟

أرسل لي رسالة إلكترونية بما تحتاجه ومتى؟

إذا كنت تريدني أن أفعل ذلك، سأحتاج إلى وإلى في البداية.

سأطلب ساعات عمل إضافية مأجورة للقيام بهذا.

لم يكن لديك موعد.

لن أتخذ القرار اليوم.

ليس لدي ميزانية حالياً.

تجاهل هذا الأمر.

سننظر في الأمر.

الأمر مسحوب.

(تجاهل السؤال أو الطلب كلياً)

هذا يعتمد.

هذا يعتمد على مجرى الأمور.

هذا يعتمد على ما تريدني أن أقوم به.

هذا يعتمد على الوقت الذي تريد فيه إنجاز هذا العمل.

هذا يعتمد على ما تريدني أن أحذف من قائمة أعمالي.  
 هذا يعتمد على الأشخاص الموجودين الذين يستطيعون مساعدتي  
 على إتمام هذه المهمة.

**طرقك المفضلة لقول كلمة لا**

**نعم، فيما بعد، ليس الآن، فيما بعد بالتأكيد**

احذر هذه الكلمات. إن الاستعمال المتكرر لهذه الكلمات سوف يضعك  
 في موضع المجيب بنعم دائماً، والذي من أجله قمت بقراءة هذا الكتاب  
 لتتمكن من التغلب عليه. (ولهذا السبب فإن هذه القائمة قصيرة جداً).

لن أتمكن من القيام بهذا الآن، ولكنني سأستطيع في غضون أسبوعين.  
 أحب أن أساعدك وذلك بعد ثمانية أسابيع.

أستطيع أن أفعل هذا (عين يوماً أو تاريخاً أو وقتاً)

أشعر أنك تواجه مشكلة تحتاج إلى حل الآن، كيف لي أن أساعدك؟

**طرقك المفضلة لقول نعم، ليس الآن، ولكن سأقدر فيما بعد**

## حول المؤلف

إن جانا م. كيمب هي مؤسسة ومالكة فكرة العناصر الأساسية للإدارة والاجتماعات، التي تركز فيها على تحسين المقدرة على اتخاذ القرار والاجتماعات ومهارة إدارة الوقت للأفراد والمنظمات. إن مناهج جانا كيمب تطرقت إلى تسويق المعرفة ورياضة الاستماع وهندسة الوقت وإستراتيجية طرح الأسئلة وتحفيز اتخاذ القرار، الذي ينجم عنه تفعيل العمل.

لقد جلبت جانا قوة الإنتاج والمعنويات العالية والربح لاجتماعات وعمليات العمل اليومية منذ عام 1986. هي مؤلفة كتاب تحريك الاجتماعات للناشر (ماغرو هيل، الطبعة الإنكليزية عام 1994 ولقد ترجم إلى الإيطالية عام 1999) وهي أيضاً ناشرة مجلة دورية تظهر في الإنترنت تحت عنوان (اجتماعات للجميع). كما أنها صاحبة عمود في جريدة أيداهو بريس تريبيون وجريدة أيداهو بزينس ريفيو، وعملت أيضاً مقدمة برنامج إذاعي خاص بأمور الأعمال مدة أربع سنوات. ولقد استُعينَ بخبرتها المتعلقة بإدارة الوقت؛ لتنقيح محتويات كتاب الدليل غير الرسمي لإدارة الوقت للمؤلف دون رينو (IDG Books Worldwide, Inc., 2000).

وفي عام 2004 اختارت جينا أن تسخر مهارتها، وأن تخدم ولاية أيداهو فرشحت نفسها لمجلس النواب وحققت نجاحاً. ولقد استُفيدَ من خبراتها في التسهيل والاعتدال وطرح الأسئلة الحفزية، واتخاذ القرار الواضح لمصلحة الخدمة العامة.

ولقد تعددت نوعية زبائن جانا لتشمل منظمات عديدة منها: الشركات  
المائة لمجلة فورتشن والشركات غير الربحية وعاقدو المؤتمرات والإدارات  
الحكومية. وللمزيد من المعلومات عن إمكانية حضور جانا كيمب لإلقاء  
الكلمات لصالح المنظمات والمؤتمرات والشركات، زوروا موقعها على  
الإنترنت: [www.janakemp.com](http://www.janakemp.com) [www.StopWaffling.com](http://www.StopWaffling.com)  
واتصلوا بها عن طريق بريدها الإلكتروني [jana@janakepm.com](mailto:jana@janakepm.com) أو  
الرقم 8007019447