

## ابدأ «لا» الإيجابية بإشارة إيجابية



«أخبرني أحد قادة رجال الأعمال من أمريكا اللاتينية مرة عن اجتماع معارض عقده هو ومديرون تنفيذيون مع رئيس بلادهم. رتب المديرون الاجتماع لبحث همومهم الخاصة بالمشكلات الاقتصادية لبلدهم، واقترح تغيير بعض السياسات الاقتصادية، بكلمات أخرى، كانوا يقولون "لا" للوضع الراهن. عندما بدأ المديرون مناقشة جدول الاجتماع، لاحظ قائدهم كيف أن الرئيس قد بدأ يأخذ موقف الدفاع كلما تحدث واحد منهم، لشعوره بأنه يُهاجم شخصياً، بدأ الرئيس يهاجم كلَّ متحدث.

لذلك قام قائد رجال الأعمال بمقاطعة النقاش قائلاً: "أنا آسف يا سيادة الرئيس، يبدو أننا قد ابتعدنا وزلت بنا القدم. ما نحن هنا لنفعله هو أن نشكرك على التقدم الملحوظ في الإصلاحات الاقتصادية التي قمت بها في مدة حكمك الأولى، ولنرَ كيف أننا في المجتمع التجاري يمكن أن نساعد في توسيع هذه الإصلاحات في مدة حكمك الثانية". وكانت النتيجة كما أخبرني القائد التجاري: إن علامات الارتياح بدت على الرئيس واستمر الاجتماع ليأخذ ضعف الوقت المخصص له، وفي النهاية دعا الرئيس المديرون كي يكونوا وسطاء بين رجال الأعمال وحكومته.

عندما تكون على وشك قول "لا"، من السهل أن تقفز إلى الموضوع، تماماً كما فعل المدير التنفيذي في الاجتماع مع رئيس البلاد. قد تفترض أن الآخرين سيفهمون أن نيتك بناءة، لكنهم قد يتلقون تغذيتك الراجعة، كما فعل الرئيس، كرفض شخصي. وكثيراً ما يكون من الحكمة أن تبدأ بإشارة إيجابية مع الإقرار.

"لقد أدت عملاً عظيماً في تجميع ذلك العرض، لكن قضية العمل التجاري ليست ملزمة لنا بما يكفي كي نتابع هذا التطبيق" قالها زبون لأحد المشاركين في حلقاتي الدراسية، والتي فيما بعد اعتبرها "لا" إيجابية وعلق قائلاً: "لقد جعلتني أشعر بأنني مقدر". كانت مباشرة ومحددة وقيلت "لا" من دون أي تعبير عن العاطفة السلبية".

إحدى الطرائق لبدء الإشارة الإيجابية هي أن تسأل الآخرين بلطف أن يمنحك وقتهم وانتباههم، وكأن تقول: "أقدر لك كلمة معك"، أو "هل لي بلحظة من انتباهك؟ رجاء!" سيساعد الأسلوب المحترم في إعداد الآخرين لسماحك وفي جعل كلمتك "لا" تبدو كرد معقول ومقبول لطلبهم أو سلوكهم.

بالنتيجة، فكّر في نفسك أنك تدعو الآخرين إلى مناقشة بندية، تماماً كما لو أنك كنت تدعوهم إلى مباراة رياضية ودية. وحسبما اعتاد أحد المديرين أن يقول بابتسامة: "تعال وتكلم معي، أود أن ألتقط عظمة معك".

كجزء من دعوتك، دع الآخرين يعرفون بأن هناك منفعة لهم أيضاً، وليس لك فقط. قد تقول لزميلك المشاكس: "أود أن أناقش معك شيئاً أظن أنه سيمكننا من العمل مع بعضنا بفاعلية أكثر"، ويمكنك أن تقول لزوجتك: "أريد أن أتحدث معك عن شيء سيساعدنا على التواصل مع بعضنا بشكل أفضل"، بكلمات أخرى، وضح المستقبل الإيجابي الذي تريده لكليهما.

- استعد، استعد، استعد:

وصلنا الآن إلى نهاية مرحلة الإعداد. لقد كشفت "نعم"، وقويت كلمتك "لا"، وباتخاذك موقف الاحترام، جعلت الآخر مستعداً لأن يقول "نعم".

لا يهم كم أنت ماهر، فليس هناك دليل للإعداد الفعال والتمارين السابق. تعلمها من بطل الملاكمة محمد علي كلاي الذي كان يحب أن يقول: "إنني أركض على الطرق طويلاً قبل أن أرقص تحت الأصواء". الآن وقد جهزت نفسك لقول "لا"، حان الوقت لأن تقول فعلاً "لا" الإيجابية. ▶

المصدر: قوة لا الإيجابية (كيف تقول "لا" وأنت تصل إلى "نعم")