



نه گفتن!!!

به مدیر ، همکار و کارمند

دانشجو:

علی دشتی

(دانشجوی کارشناسی پیوسته مدیریت بازرگانی)

استاد:

سید حسن فقیه

بهار سال ۱۴۰۲



مقدمه

آیا تا به حال در موقعیتی قرار گرفته‌اید که بخواهید به چیزی «نه» بگویید اما نتوانید آن را انجام دهید؟ آیا تا به حال برای شما اتفاق افتاده که در محل کار خودتان از کمک کردن به یک همکار خودداری کنید، ولی به شما برچسب «کار کردن با او دشوار است» و یا «امکان کار تیمی با او نیست» را به شما بزنند؟ آیا تا به حال برای اجتناب کردن از انجام کاری که برای انجام آن علاقه‌ای ندارید، مجبور به دروغ گفتن شده‌اید؟ اگر پاسخ شما به برخی از این سؤالات مثبت است، احتمالاً مهارت نه گفتن حرفه‌ای شما ضعیف است و نیاز به تقویت آن داشته باشید. از سوی دیگر، شاید شرایط و موقعیت‌های فوق برای شما چندان مهم و حائز اهمیت به نظر نرسند. اما به هر حال هرگز نباید اهمیت «نه گفتن» را دست کم بگیرید. گاهی اوقات لازم است نه گفتن مؤدبانه را برای مخالفت با یک دوست یاد بگیریم، گاهی اوقات هم باید نه گفتن حرفه‌ای را برای استفاده در محیط‌های کاری و اداری بیاموزیم. بر همین اساس، ما باید پیامدهای نه گفتن در محل کار را نیز به خوبی بشناسیم.





چرا نه گفتن در محل کار خیلی مهم است

قبل از اینکه به صورت عمیق‌تری به این موضوع پردازیم، فکر می‌کنیم خیلی مهم است که اهمیت نه گفتن حرفه‌ای در یک محیط کاری و حرفه‌ای را درک کنیم. البته وقتی این را می‌گوییم، منظور ما رد پیشنهادها بدون در نظر گرفتن آن‌ها و یا عدم ارائه کمک به افرادی که واقعاً به آن نیاز دارند نیست. منظور ما موقعیت‌هایی است که در آن‌ها باید:

- ❖ از زمان خود در برابر دیگران محافظت کنید.
- ❖ شجاعت این را پیدا کنید که علی‌رغم نفوذ دیگران، به تصمیمات خود وفادار بمانید.
- ❖ آگاهانه تصمیم بگیرید که ارزش‌ها و باورهای خود را در اولویت قرار دهید.



چرا باید نه بگویید

دلیل اصلی نه گفتن در محل کار ، این است که قبول آن از طرف شما در شرایط فشار، ممکن است به ایجاد ضرر و زیان برای شرکت یا پایین آمدن کیفیت محصول نهایی آن پروژه منجر شود. بنابراین هنگامی انجام یک پروژه به شما پیشنهاد می‌شود، قبل از پذیرش یا عدم پذیرش آن باید این سوالات حرفه‌ای را از خودتان بپرسید:

- آیا من فرد مناسبی برای انجام این کار هستم؟
- آیا پذیرش این کار بر توان من برای انجام کارهای دیگر تاثیر خواهد گذاشت؟
- آیا انجام این کار به ضرر شرکت است؟



چرا مهم است که به رئیس خود «نه» بگویید

تحقیقات نشان داده است که کارمندانی که عاشق شغل خود هستند، خیلی کمتر در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند.

علاوه بر این، کارفرمایان معمولاً خیلی راحت می‌توانند متوجه شور و اشتیاق کارکنان خود شده و ممکن است به راحتی از مشارکت و انگیزه آن‌ها سوءاستفاده کنند.

در چنین شرایطی، اگر دوست دارید برای بلندمدت در شرکت موردعلاقه خودتان کار کنید و این مجموعه برای شما عزیز است، خیلی مهم است که یاد بگیرید گاهی اوقات با رئیس خود مخالفت کنید؛ به همین خاطر، باید مهارت نه گفتن حرفه‌ای را بیاموزید.

کارمندان ممکن است در شرایط مختلفی نیاز به مخالفت با رئیس‌های خودشان داشته باشند

❑ **وقت کافی ندارید:** زمانی که غرق کار، خسته و فرسوده هستید، ولی کار بیشتری از شما می‌خواهند. در چنین شرایطی، شما طبعاً فرصت انجام کار بیشتری ندارید و قبول مسئولیت‌های بیشتر باعث افزایش احتمال اشتباهات شما خواهد شد.

❑ **کار برای شما خیلی سطحی و یا خیلی دشوار است:** انجام کاری که با مهارت‌ها و دانش شما همسو نیست می‌تواند به روحیه و اعتبار شما آسیب بزند. این آسیب حتی می‌تواند متوجه کل سازمان نیز باشد. تصور کنید کار خیلی دشواری و پیچیده‌ای را به شما بسپارند و خودتان هم می‌دانید که اطلاعات کافی برای انجام آن را ندارید. نتیجه کار احتمالاً بی‌کیفیت خواهد بود و این موضوع گریبان‌گیر کل سازمان خواهد شد.

❑ **کار موردنظر غیرقانونی است:** قبول کردن و مشارکت در فعالیت‌های غیرقانونی، تنها به این دلیل که رئیس شما از شما درخواست کرده است، کاری عاقلانه و هوشمندانه نیست. اگر مشکلی پیش بیاید، به احتمال زیاد متوجه خود شما هم خواهد شد. بنابراین، لازم است که نه گفتن حرفه‌ای را بیاموزید و در چنین شرایطی با مدیر خود مخالفت کنید.

❑ **این وظیفه بر خلاف باورها و ارزش‌های شماست:** انجام کارهایی که در غیر این صورت به آنها برچسب غیراخلاقی یا نامناسب می‌زنید فقط به‌خاطر جلب رضایت ریاستان می‌تواند بر روابط شما تأثیر بگذارد. در این شرایط هم لازم است مخالفت کنید و از توانایی نه گفتن خود استفاده کنید.



مهارت نه گفتن با دلیل صادقانه



در این شرایط شما می توانید بعد از اینکه پاسخ منفی به طرف مقابل خود دادید در کنار آن با دلیلی کاملاً واقعی به همراه آن بیاورید مثلاً متأسفانه نه، نمی توانم در این ساعت خدمت شما باشم، چون من به کمک آقای محمدی قرار هست که بعد از ظهر پرونده های شرکت را دسته بندی کنیم. با این تکنیک گفتن مطمئن باشید مدیر یا کارمند شما حرف شما را بهتر، زودتر و با دلخوری کمتری خواهد پذیرفت و لطفاً دلیلی که می آورید منطقی باشد و قابل پذیرفتن از سمت طرف مقابل ما باشد و حتماً واقعی باشد که در غیر این صورت مخاطب ما از حالت چهره و لحن و شیوه بیان ما به راحتی متوجه غیر واقعی بودن صحبت ما خواهد شد و اوضاع بسیار بدتر از قبل خواهد شد.

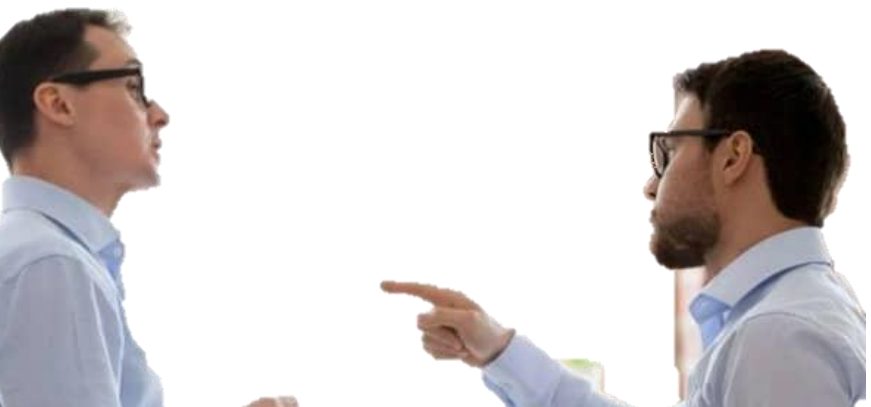
مهارت نه گفتن با جملات تعجبی!

در زمانی ممکن است همکاران از شما بخواهد کار نادرست و خلاف روال کار را به شما بدهد در این شرایط چه می کنید؟ من به شما پیشنهاد می کنم در این شرایط...

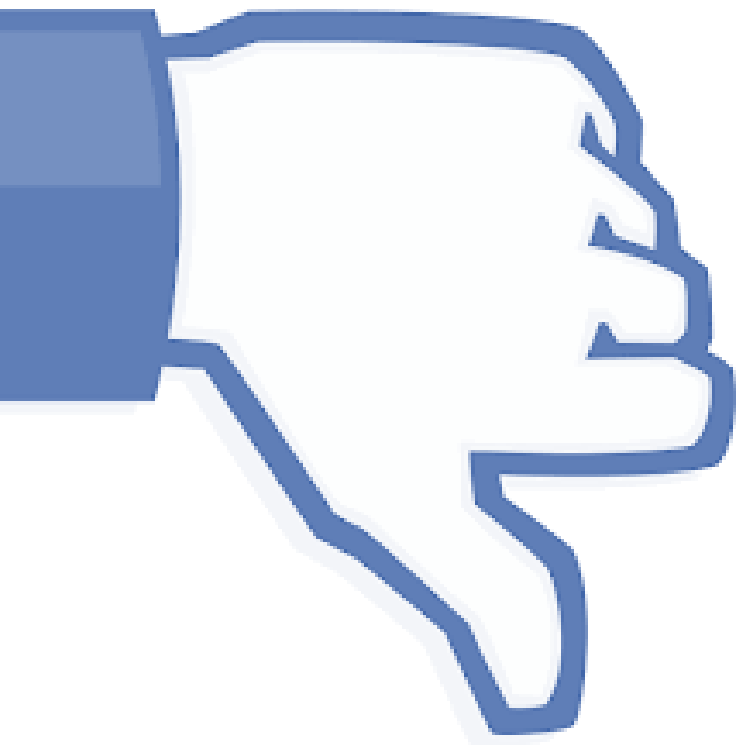
• یک لحظه مکث کنید و به او با حالت خیره و با حالت تعجب به او نگاه کنید.

• بلافاصله سؤالی تعجبی پرسید مثلاً پرسید یعنی شما واقعاً از من انتظار دارید که چنین کاری کنم؟ من احساس می کنم دارید با من شوخی می کنید!

در گفتار خود طوری وانمود کنید که انتظار چنین درخواست نادرستی نداشتید و گفتن آن هم باعث تعجب شما شده است! و این باعث خواهد شد که اولاً فرد به گفته خود کمتر اصرار بورزد و همچنین در فرصت های بعدی حتی به خود اجازه مطرح کردن چنین درخواست هایی را به خود هم ندهد و چنین توقعاتی را نیز نداشته باشد.



مهارت نه گفتن با قاطعیت کامل



اگر نه گفتن خود را با تردید و دودلی بگویید این امکان دارد که باعث روزنه ی امیدی در طرف مقابلتان شود و منجر به تکرار و اصرار صحبت خود شود، پس اگر به نه گفتن خود مطمئن هستید با قاطعیت بگویید، در غیر اینصورت باعث امیدواری طرف مقابل می شود و او با اصرار باعث ناراحتی بیشتر هم شما و هم طرف مقابلتان می شود.



چرا مهم است که به همکار خود «نه» بگویید



کمک کردن به یک همکار و یا هم‌تیمی تنها زمانی کار خوبی است که به وظایف شما آسیب نرساند و اینکه هر دو طرف رابطه با این کمک موافق باشند.

اگر بخواهید با درخواست کمک همکار خود مخالفت کنید، ممکن است احساس خوبی نداشته باشید. از سوی دیگر، اگر علی‌رغم میل باطنی آن را قبول کنید، ممکن است بعداً احساس پشیمانی داشته باشید. در حالی که وجود یک بازیکن تیمی، یعنی فردی که به سایر افراد کمک می‌کند و مراقب کارهای آنهاست در هر تیمی ضروری است، ولی باید بدانید که گاهی اوقات هم باید با برخی درخواست‌ها مخالفت کنید و برای انجام این کار لازم است مهارت نه گفتن حرفه‌ای را بلد باشید.

نه گفتن و مخالفت کردن با درخواست همکاری در شرایط زیر می‌تواند بی‌عیب و اشکال باشد

- **وقت کافی ندارید:** رد درخواست و نه گفتن به همکار در شرایطی که زمان کافی برای انجام کارها ندارد خیلی بهتر از قبول کردن آن کار و انجام بی‌کیفیت و اشتباه آن است. انجام اشتباه کار می‌تواند عواقب بیشتری برای شما به همراه داشته باشد.
 - **شما نمی‌دانید که چطور این کار را انجام دهید:** انجام کاری که خارج از مهارت‌ها و تخصص شما است، تنها به این دلیل که همکارتان از شما درخواست کرده، می‌تواند به اعتبار و شهرت حرفه‌ای شما آسیب بزند. در چنین شرایطی، شما در انتها ممکن است از همکار خود ناراحت و یا عصبانی شوید که باعث آسیب دیدن اعتبار شما شد.
 - **شما علاقه‌ای برای انجام آن کار ندارید:** بهتر است پیشنهاد یک دوست و یا همکار را محترمانه رد کنید تا اینکه خودتان را مجبور به انجام کاری زشت، اشتباه، ناپسند و یا هر کاری کنید که علاقه‌ای برای انجام آن ندارید.
- یادگیری نحوه «نه گفتن حرفه‌ای» بدون توهین کردن به اعضای تیم به شما کمک می‌کند تا حد و مرزهایی را تعیین کنید و از روابط محل کار خود در درازمدت محافظت کنید.**



چرا مهم است که به کارمند خود «نه» بگویید

اگر نقش مدیریتی در یک سازمان دارید، خیلی مهم است که از آنها حمایت کرده و آنها را تشویق کنید تا ایده‌های خود را به اشتراک بگذارند. اما برخی حد و مرزها نیز در این میان وجود دارد که به خوبی باید ترسیم شوند. اگر هدف شما ایجاد یک محیط کاری مثبت است، باید توانایی و مهارت نه گفتن مبتنی بر استدلال را تبدیل به امری عادی کنید.

اینکه برای تصمیم‌گیری در مورد موارد مختلف به همه حق اظهار نظر بدهید خیلی موضوع مطلوب و خوبی است. اما حفظ اهداف بلندمدت خود و شرکت همیشه باید به عنوان اولویت اصلی شما باشد.



در موارد و شرایط زیر باید «نه گفتن» به کارمندان خود را در اولویت قرار دهید

❖ **کارمند فاقد صلاحیت برای انجام وظیفه است:** به عنوان یک مدیر، این وظیفه شما است که افراد مناسبی را برای انجام کارها انتخاب کنید. انتخاب درست افراد باعث می‌شود کارها بهتر انجام شده و بهره‌وری افزایش پیدا می‌کند. استفاده از افراد کم صلاحیت برای انجام کارها می‌تواند نتایج منفی به همراه داشته باشد. از سوی دیگر، استفاده از افراد متخصص برای انجام کارهای پیچیده نیز معایب خاصی به همراه دارد.

❖ **حفاظت از اهداف بلندمدت سازمان:** اجازه دادن به همه برای به اشتراک گذاشتن ایده‌هایشان اشکالی ندارد، اما همیشه باید اهداف بلندمدت شرکت خود را در هنگام تصمیم‌گیری در مورد رد کردن آن در ذهن داشته باشید.

❖ **کارمند درخواستی غیرمنطقی/غیرقانونی دارد:** باید از پذیرش انجام کاری که بر خلاف باورهای شما یا کاری غیرقانونی است اجتناب کنید - این کار هم از اعتبار شما و هم از اعتبار سازمان شما محافظت می‌کند.

❖ **این تصمیم شما را رئیس بهتری می‌کند:** اگر می‌دانید که مخالفت کردن و نه گفتن شما در واقع به سود و مصلحت کارمند خواهد بود، باید او را به صورت مؤدبانه و بدون ایجاد احساس بی‌کفایتی از انجام آن کار منصرف کنید.

۱ راهکار جهت نه گفتن حرفه ای



خیلی خلاصه
دلالتان را توضیح
دهید

صریح و روراست
باشید

محیط و شرایط را
بررسی کنید

یک جایگزین ارائه
کنید

به تصمیم خود
اطمینان داشته
باشید

مهربانی و احترام را
در ارتباطات خود
حفظ کنید

به اولویت‌های خود
پایبند باشید

یاد بگیرید مرزهایی
را تعیین کنید