

NO!

HOW ONE SIMPLE WORD CAN
TRANSFORM YOUR LIFE

JANA KEMP

Copyright Material

Libro Aprenda a decir que no

Cómo una palabra tan simple puede transformar su vida

Jana Kemp
AMACOM, 2005
También disponible en: Inglés

Reseña

Este libro será de utilidad para todas aquellas personas que están agotadas por trabajar demasiado, por el estrés o por abusar de la palabra *sí*, es decir, es útil para casi todos. El libro de Jana Kemp le resultará útil si se encuentra en situaciones en las que dice que *sí* cuando en realidad no es lo que desea, o cuando no está en condiciones de comprometerse y cumplir con la promesa que está haciendo. La autora ofrece herramientas y consejos para tomar decisiones oportunas y sensatas. La costumbre de asumir más compromisos de los que puede cumplir perjudica sus relaciones y su salud física y mental, incluso su nivel de estrés. Kemp advierte que las personas desean complacer tanto a los demás que asumen más compromisos de los que pueden cumplir en todos los aspectos de sus vidas. *BooksInShort* dice ¡*Sí!* a este libro para todo aquél que tenga que aprender a sentirse cómodo diciendo que *no* de una forma directa y elegante, rechazando la propuesta y no a la persona que la efectúa.

Ideas fundamentales

- Decir que *sí* constantemente es enfermizo y provoca un estrés innecesario.
- A la mayor parte de la gente le resulta difícil decir que *no* en el trabajo y en el hogar.
- Los adultos suelen decir que *no* a los niños, pero les resulta mucho más difícil decir que *no* a otros adultos.
- Saber cuando decir que *sí* y cuando decir que *no* genera un equilibrio saludable en la vida.
- Cuando tiene dificultades para decir que *no* y no dice nada, duda o responde con un *tal vez*, está, de hecho, diciendo que *sí*. Aprenda a decir que *no* cuando realmente quiere decir que *no*.
- El enfoque denominado con la sigla en inglés “POWER” se utiliza para decidir cuándo decir que *sí* o que *no*, e implica identificar “*Purpose* (Propósito), *Options* (Opciones), *When no is needed* (Cuándo es necesario decir que no), *Emotional ties* (Vínculos emocionales), *Rights and Responsibilities* (Derechos y responsabilidades).”
- Existen seis estilos de personalidades para “decir que *no*”: estilo directo, estilo indirecto, estilo elegante, estilo detallado, estilo inspirado y estilo ávido.
- Cuando dice que *no*, recuerde que está rechazando un pedido y no a la persona que lo efectúa.
- Si tiene dificultades para decir que *no*, prepare lo que va a decir de antemano, de este modo, sabrá como decir que *no* con convicción.
- Siempre puede elegir. No diga que *sí* simplemente porque se siente mal o culpable.

Resumen

La importancia de aprender a decir que *no* Decir que *sí* constantemente a los pedidos de los demás no es una costumbre saludable. De hecho, indica que usted no se valora tanto como debería y, como consecuencia, los demás no lo respetarán ni lo valorarán como se merece. El día dura tan sólo 24 horas hasta para la persona mejor predispuesta. Decir que *sí* con demasiada frecuencia provoca estrés, lo cual afecta la calidad de su trabajo, sus relaciones y su salud. A continuación se mencionan algunos casos en los que debe saber cómo decir que *no* con convicción:

- Para poner límites en pos de su bienestar personal. Usted tiene derecho a tener un espacio físico, mental, espiritual y emocional.
- Cuando está muy cansado para cumplir con el pedido y hacerlo bien.
- Por su seguridad personal o por la de los demás, o en defensa propia.

• Para hacerse espacio en su vida o en su cronograma de actividades para otras oportunidades que desea perseguir.

- Cuando siente que no tiene el control total de su vida.
- Cuando otras personas lo tratan mal o se aprovechan de usted.
- Cuando alguien amenaza a su persona o a sus valores.
- Cuando no está siendo sincero con usted mismo o con sus valores y principios.
- Cuando lo que le piden es un acto ilícito, contrario a la ética o deshonesto.

“Decir que no puede ser una demostración de que se respeta a usted mismo y a los demás.”

La mayoría de las personas se dan cuenta de que decir que *no* puede ser riesgoso, por ello, sólo unas pocas lo dicen con suficiente frecuencia. A continuación se mencionan los riesgos, o riesgos percibidos, inherentes a decir que *no*:

- Riesgo a desagradarle a los demás o a que pueda ser juzgado de áspero, indiferente, pesimista o maleducado.
- Riesgo a no poder concretar una venta o cerrar un trato.
- Riesgo a que lo califiquen de “egocéntrico” o como “no perteneciente al equipo.”
- Riesgo a no obtener el aumento que desea o incluso a que lo despidan.
- Riesgo a perder futuras oportunidades.
- Riesgo a tener que enfrentar el enojo que provoque su decisión.

“Deje de sentirse obligado a decir que sí a todo.”

Pese a estos riesgos, es importante decir que *no* cuando corresponde. Decir que *sí* cuando debería decir que *no* provoca muchas consecuencias negativas, incluso:

- **Su trabajo resulta perjudicado:** no puede hacer todo y hacerlo bien.
- **Sus relaciones se dañan:** se siente estresado, malhumorado, resentido o ausente.
- **Su salud se ve perjudicada:** se siente agotado. La falta de “tiempo de descanso” perjudica su salud mental, física, emocional y espiritual.
- **Se convierte en una persona que complace a los demás:** trata de “ganar” o “comprar” respeto o amigos.
- **No tiene tiempo:** no puede hacer las cosas que realmente desea hacer.
- **Gasta dinero que no quiere gastar:** diga que *no* a las deudas, compras impulsivas y cosas por el estilo.

“Manténgase firme, sea claro y diga que no cuando quiere decir que no y que sí, cuando quiere decir que sí.”

Decir que *sí* o que *no* puede tener consecuencias positivas, negativas o incluso neutrales. Existe un tiempo y un espacio para cada respuesta. Pondere las ventajas y las desventajas antes de decidir. Considere su razonamiento analítico y su reacción emocional. No descarte ni uno ni otro. Confíe en sus instintos y sígalos.

“Decir que no debe ser un acto de claridad, amabilidad, diplomacia y criterio.”

¿Cuál es el enfoque que adopta para decir que *no*? La mayor parte de la gente tiende a decir que *no* de tres formas:

1. **“Los maestros del no”:** si bien tienen un estilo elegante, no dejan lugar a duda cuando realmente quieren decir que *no*.
2. **“Los dubitativos”:** se rinden, dudan y suelen dar la impresión de que se los puede convencer a decir que *sí*, incluso cuando lo que realmente desean es decir que *no*.
3. **“Los que no saben decir que no”:** dicen que *sí* inmediatamente o comienzan a decir que *no*, dejando la puerta abierta para que les insistan o para que alguien los convenza a decir que *sí*, que es lo que finalmente terminan haciendo.

“Decir que no cuando sabe que no podrá cumplir con un compromiso es una respuesta ética.”

Al analizar la forma en que suele responder a los pedidos de los demás y las palabras o frases que tiende a utilizar, puede determinar si domina la capacidad de decir que *no*, si tiende a dudar o a responder *tal vez*, o si simplemente dice que *sí* a la mayor parte de las cosas que le piden. Cada enfoque tiene sus ventajas y desventajas, pero las personas dubitativas o las que no saben decir que *no* tienden a estar estresadas y sienten que no tienen el control de sus vidas, lo cual *no* es positivo.

El enfoque “POWER” para la toma de decisiones

El enfoque “POWER,” que es relativamente sencillo, puede ayudarlo a analizar cada situación, tomar una determinación rápida y tomar un curso de acción contundente, que sea adecuado. En inglés, la sigla “POWER” proviene de “*Purpose* (Propósito), *Options* (Opciones y recursos), *When* (Cuándo), *Emotional ties* (Vínculos emocionales) y *Rights and Responsibilities* (Derechos y responsabilidades).” Estos controles lógicos o emocionales pueden ayudarlo a tomar decisiones oportunas. Según cuáles sean sus respuestas a las preguntas del análisis “POWER,” puede evaluar si desea o debería decir que *sí* o que *no*. Luego, sostenga su decisión y actúe en consecuencia. Ante cada pregunta, invitación o pedido, determine:

- **“Propósito”:** ¿Cuál es “el propósito del pedido?” ¿Cuál es su propósito personal? ¿Es seguro o peligroso que se involucre? ¿El pedido respalda sus valores, objetivos y prioridades personales? Si el pedido no concuerda con su propósito, diga que *no*.
- **“Opciones y recursos”:** pregúntese cómo haría para cumplir con el pedido. ¿Cuáles son sus opciones? ¿Quiénes y qué recursos están disponibles para ayudarlo? En función de estas respuestas, ¿está en condiciones de satisfacer el pedido satisfactoriamente, sin que le genere demasiado estrés? Si la respuesta es negativa, diga que *no*.
- **“¿Cuándo?”:** Haga preguntas para establecer un plazo específico para cumplir con el pedido. ¿Puede satisfacerlo en tiempo con los recursos disponibles? Si no puede satisfacer el pedido dentro del plazo con el que cuenta y hacerlo bien, diga que *no*.
- **“Vínculos emocionales”:** la mayoría de la gente tiene algún tipo de reacción instintiva ante una invitación, pedido o reclamo. Confíe en ella siempre y siga sus

instintos. Si se siente incómodo, diga que *no*. Si tiene una reacción emocional positiva o, al menos, no tiene una reacción emocional negativa, continúe con la evaluación “POWER.”

- **“Derechos y responsabilidades”:** la letra “R” del inglés “rights” (derechos en español) también puede significar repercusiones. ¿Cuáles son las repercusiones de decir que *sí* o de decir que *no*? Haga preguntas para determinar qué se espera de usted.

“Cuando decida decir que no, confíe en su decisión y sosténgala.”

Cómo decir que *no* con convicción Usted puede decir y querer decir que *no*, y ser amable al mismo tiempo. Por lo general, las personas dicen que *no* utilizando una de las siguientes seis personalidades o estilos para decir que *no* (o una combinación de dos o más de éstas):

1. **“Estilo directo”:** un *no* simple, seguro y al grano, sin alterar la voz, con contacto visual, sin excusas y en forma amable, pero práctica. “No. No voy a ir al partido de esta noche.”
2. **“Estilo indirecto”:** una negativa no decisiva y vacilante, sin seguridad, puede sonar como una excusa. “Me encantaría, pero no puedo.”
3. **“Estilo elegante”:** un *no* amable, respetuoso y cortés, que expresa una negativa en un tono de voz cálido. “No. No voy a asistir. Muchas gracias por la invitación.” O bien, “No, le agradezco que me haya convocado para esto, pero este año no voy a asumir más compromisos.”
4. **“Estilo detallado”:** utiliza muchos detalles para justificar una respuesta negativa. “No. No vamos a ir a la fiesta. Jacob y Jenna tienen partidos de fútbol a los que ya nos comprometimos a asistir.”
5. **“Estilo inspirado”:** un *no* seguro y coloquial, que no lastima los sentimientos de los demás. “Le agradezco el haberme tenido en cuenta, pero no voy a poder asistir.”
6. **“Estilo ávido”:** decir *no* en forma mezquina, desagradable o autoritaria o como una forma de controlar a los demás. “No, no puede pretender todo eso para usted. Quiero una parte.” Para reformular esta negativa como un *no* más directo y elegante, podría decir: “¿Podría compartir una parte conmigo?”

“Decir que no implica tener el control y el poder sobre su proceso de toma de decisiones.”

Lo ideal es que intente decir que no, utilizando un estilo directo, elegante o inspirado, o una combinación de estos estilos. Estas tácticas lo ayudarán a decir que *no* claramente, manteniendo al mismo tiempo una buena relación con la persona cuyo pedido está rechazando. No obstante, en algunos casos específicos, como ser, cuando la seguridad está en riesgo y la “amabilidad” ya no es un aspecto a tener en cuenta, puede adoptar un enfoque ávido para protegerse.

“Encuentre el coraje para decir que no y sostenerlo.”

Cómo decir que *no* sin efectos negativos Cuando toma la decisión de decir que *no*, transmita su mensaje en forma directa y sin generar consecuencias negativas, de las siguientes formas:

- Teniendo tacto y siendo elegante, pero manteniendo al mismo tiempo una postura firme.
- Eligiendo bien las palabras, sin dejar lugar a dudas o malas interpretaciones.
- Diciendo *no* en voz alta.
- Formulando preguntas directas y específicas y luego aplicando la evaluación “POWER.”
- Elaborando una lista de sus puntos fuertes, prioridades y valores. Evalúe su decisión comparándola con esa lista.
- Dándose cuenta de que decir que *no* es el curso de acción ético a seguir cuando no puede cumplir con un *sí*.
- Dándose cuenta de que tiene una responsabilidad moral y ética de decir *no* en determinadas circunstancias. Decir que *sí* sería incorrecto.
- Estableciendo una “Política del no.” Elabore pautas personales claras que determinen aquellas circunstancias en las que puede decir que *no* rápida y fácilmente, ya que entran en conflicto con su “política.”
- Manteniendo el contacto visual, utilizando un tono de voz agradable, siendo amable y adoptando una actitud positiva. Recuerde, usted está rechazando un pedido y no a la persona que lo efectúa.

Cómo encontrar un equilibrio

Es importante evitar decir que *no* o que *sí* constantemente. Cualquiera de los dos extremos puede generarle problemas. Evalúe cada pedido comparándolo con sus creencias, valores y objetivos personales y luego decida si lo más conveniente para usted o su familia es decir que *sí* o que *no*, habiendo analizado la información disponible.

“Es peor decir que *sí* y en realidad querer decir que no, que decir que no desde el principio.”

Del mismo modo que decir que *no* constantemente puede ser una actitud egoísta y perjudicial, estar en duda puede demorar el proceso de toma de decisión de otras personas, generándoles inconvenientes. Decir que *sí* constantemente también puede ser perjudicial, ya que suele implicar hacer falsas promesas. Ninguna de estas conductas es ética. Tome la mejor decisión que pueda con la información disponible. Si se termina equivocando, determine en qué falló, propóngase hacerlo mejor la próxima vez y siga adelante. Una vez que dijo que *no*, sosténgalo. No flaquee, ni cambie de opinión.

“Usted no le debe explicaciones a nadie.”

Si le resulta difícil decir que *no*, sólo es cuestión de práctica Al igual que con cualquier otra habilidad, aprender a decir que *no* de manera significativa es cuestión de práctica. Si se siente particularmente incómodo al decir que *no*, o al decir que *no* en situaciones específicas o a determinadas personas, practique. Cuando desea decir que *no*, elija las palabras que transmitan claramente ese *no*. Utilice lenguaje corporal y un tono de voz y una expresión facial que respalden y no contradigan sus palabras. Como todo “Maestro del *no*,” sea amable, directo, detallista o inspirado. Elija el enfoque que mejor se adapte a la situación y a su personalidad.

Sobre el autor

Jana Kemp es fundadora y propietaria de la empresa de consultoría Meeting & Management Essentials y representante del poder legislativo de Idaho.

