

醒目 say no 四部曲

誠然，say no 絕非口中說 no 那麼簡單，Catti 建議上班族可透過下列 4 個步驟來鋪排：

1 先避免個人情緒陷入 yes 和 no 的兩難局面，因這樣會帶來負面情緒，令人忐忑不安，難以理性分析自己能否處理眼前的額外工作。

2 要從時間性、工作優先次序、人力物力資源、個人能力等各方面仔細檢視一下，以了解自己是否可應付額外工作。

3 思前想後，如發現自己不可能應付額外工作，可跟上司展開討論，商討增加資源和另覓人手等，過程中看看上司能否另作安排，如可以的話，便不用進入下一個的 say no 階段。

4 進入 say no 階段，先向上司道歉，表明自己現正面對時間、人力及能力等各方面的限制，接著便要安撫上司的負面情緒，主動提出折衷方案，讓雙方也能作出讓步。



一個 say no 的真實經歷

Catti 曾任職於跨國企業，專責培訓工作，當時公司正準備在巴西開設分公司並進行招聘，上司要求她到巴西協助處理當地招聘和員工保險事宜。

她當時的上司很惡，同事們一向不敢拒絕工作安排，然而，面對一些不屬個人專業範疇的職務，她再三思考：「我本身從事培訓工作，對招聘和員工保險事宜認識不多，我期望集中在培訓方向發展，加上工作上未必有足夠時間協助處理分公司的招聘項目……」經連串檢視後，她決定向上司 say no。

雖說那是一個 say no 行動，但事實上，那是一個開展討論的過程。Catti 說：「我跟上司說，假如他想要我處理那個項目，希望公司可增加各方面的資源，如人力和時間等，然後再問他，那個項目在時間安排上，是否有斟酌空間，好讓由專責的同事處理呢？」

她又指，say no 之重點在於為上司提出解決方案。「我當時跟上司說，即使我未能全盤參與巴西分公司的招聘項目，也可集中做招聘前的資料搜集和聯繫工作，如聯絡巴西當地的招聘顧問作出安排，然後請上司另覓其他專責同事接手工作，這樣可令雙方也有讓步的空間，既可滿足上司部分期望，又不令上司覺得自己能力不夠。」

Say no 並不是「卸膊」

Catti 坦言，say no 是一個反映個人能力的機會。

她說：「上班族的工作能力多少，跟凡事 say yes 的行為並不存有等號；反之，say no 後提出解決方案，可讓上司了解即使面對限制，你仍能在短時間內檢視個人和團隊的工作實況，並構思解決辦法並跟管理層溝通，過程背後可反映你具備時間管理、風險管理、溝通、解難、資源分配等多方面的能力。因此，上班族不要視 say no 為包袱，反而學懂 say no 是負責任行為，而不是卸膊行為。」



Catti 建議上班族要盡力管理好上司對自己的期望，有需要時要 say no，並展示個人的多元能力。