

الجزء الثالثة

مهارات التعامل مع الآخرين

يمكن القول إن مهارات التعامل مع الآخرين هي من أهم عوامل نجاح أو فشل أي مسيرة مهنية أو شركة. إن الافتقار لهذه المهارة يمكن أن يعرقل سبيل المسيرة المهنية حتى لأكثر الموظفين موهبة، لذلك احرص دائماً على تغطية هذه المهارة في مراجعاتك.

تعد "مهارات التعامل مع الآخرين" مظلة كبيرة باعتبارها كفاءة، ولكن هذا عن قصد. فلا يوجد وسيلة حقيقية لقياس هذه المهارات من خلال استخدام المقاييس، وبالتالي فإن تقييم هذه المهارات هي عملية ذاتية. على سبيل المثال، كيف تقوم بقياس مدى الود الذي يظهره شخص ما تجاه الآخرين؟ هذا مجال ستحتاج فيه أن تحرص على توخي الحذر في ألا تدع الأحكام الشخصية المسبقة والتاريخ السابق يؤثر دون داع على أرائك، وكيف تعبر عن الأمور.

أحياناً تكون فكرة جيدة أن تحصل على موافقة مديرين آخرين في القسم أو الشركة. إذا كان موظف ما يتعامل بشكل غير ودي مع الآخرين ليس معك فقط أو عملائك، سيكون لديك حجة أقوى للبناء عليها حينما يأتي وقت مراجعات الأداء والتقييم.

كيف تقييم قدرة موظف على العمل مع الآخرين

د
د

- إن آراء زملائك تظهر الحقيقة بأكملها، وهي أنك عضو محبوب وذو قيمة لهذا الفريق.
- من النادر أن تقابل شخصاً يعمل جيداً بشكل مستقل وكجزء من الفريق أيضاً.
- أنت تقوم بعمل رائع في المشاريع الجماعية لدرجة أن زملاءك قد صوتوا لك لتكون أكثر المهنيين قيمة.
- أنا لا أصدق كيف استطعت أن تندمج مع الفريق بهذا الشكل الرائع.
- إن حقيقة أن زملاءك يحترمونك كثيراً تعني الكثير.
- أنت لست مجرد جزء من منظمة كبيرة، فأنت جزء لا يتجزأ من نجاح الفريق. أحسنت عملاً!
- يبدو أنك على ما يرام عموماً مع مشاريع الفريق، ولكنك لست متحمساً بشكل مفرط.
- مما أراه أنا يبدو أنك تعمل بشكل جيد مع الآخرين.
- أعتقد أنك تحتاج إلى بذل المزيد من الجهد في العمل مع الآخرين.
- ينبغي علي أن أقول لك إن مهارات العمل الجماعي الخاص بك تحتاج إلى المزيد من التحسينات.
- يبدو أنك تشعر بالارتياح أكبر في العمل منفرداً؛ هل هناك سبب لذلك؟
- يرغب زملاؤك في أن تنجح أنت أيضاً، ولكن لا تعمل معهم.
- أعتقد أنه بإمكانك أنت وفريقك أن تقوموا بعمل أمور رائعة معاً إذا بذلت جهداً على مروتك وتواضعك قليلاً.
- ألم تلحظ أن أسلوب عملك يعزل باقي أعضاء الفريق؟
- يبدو أنك تتعارض مع الطريقة التي يعمل بها فريقك. كيف يمكننا أن نعالج ذلك؟
- أنا أشك حقاً أنك تمتلك المهارات للعمل بشكل جيد مع الآخرين. ولكن أرجو أن تثبت أنني مخطئ!

- إذا لم تستطع أن تخضع جدول أعمالك لمصلحة الفريق العليا، لن تحظى بأي فرصة للنجاح.
- من المرجح أن شخصاً مثلك غير قادر على العمل مع الآخرين.
- لأنه لا وجود للصوت الواحد في فريق لا يعني أن المشاريع الجماعية غير مرضية على المستوى الشخصي.
- ما لم تكن على استعداد للعمل بشكل جيد مع الآخرين، سنحتاج إلى النظر في إعادة تعيينك في مكان آخر.

كيف تقيم قدرة موظف على العمل منفرداً

- قد يكون رقم واحد الرقم الأكثر وحدة لمعظم الأشخاص، ولكن بالنسبة لك يعني هذا الرقم الإنتاجية.
- أنا معجب حقاً بقدرتك على التركيز وإنجاز الأمور بمفردك.
- أنا أقدر أنني لا يتوجب علي أبداً أن أراقبك أو أحاول اكتشاف ما تفعله للتأكد من أنك منتج.
- إن انضباطك كشخص يستطيع القيام بعمله دون تعليمات أو مساعدة من أحد كانت لا تقدر بقيمة في نجاحك هنا.
- يحتاج الأمر إلى شخص معين يتمتع بالانضباط والتركيز الكافي للعمل منفرداً.
- ينبغي علي أن أقول إنني أشعر بسعادة غامرة في كيفية أخذك لزاماً المبادرة بنفسك تماماً.
- أنا أعجب بالموظف الذي يعرف تماماً ما يفعله دون أن يراقبه أحد عن كثب.
- يبدو أنك تتفوق حقاً عندما تكون قادراً على الانطلاق بمفردك بتركيز.
- لا يستطيع الكثيرون العمل بمفردهم طوال الوقت. أنت تستحق الشاء.
- أنا حقاً أقدر طريقة معالجتك لأمرٍ خطيرٍ وبطريقة مباشرة ولوحدهك دون مساعدة أحد.

- كانت مفاجأة سارة بالنسبة لي أن أراك تضاعف من جهدك وتحمل المسؤولية؛ أرغب في أن أرى المزيد من ذلك.
- أثق في قدرتك على التعامل مع الوظيفة، ولكن أرغب في أن أرى منك استقلالية في التفكير.
- أنا لا أمانع أن تعمل بمفردك طوال الوقت ما دام يتم إنجاز جميع الأمور.
- أنت تحتاج إلى الاعتماد بشكل أقل على الآخرين وبشكل أكبر على روح المبادرة ونقاط القوة الخاصة بك.
- الكثير من نجاحات شركتنا معتمدة على تحميل الجميع أعبائهم على أكتاف الآخرين.
- يبدو أنه من الصعب عليك العمل جيداً دون الحصول على مساهمة الآخرين أو إرشاداتهم. فهل تتفق على ذلك؟
- أعتقد أنك تحتاج إلى أن تشعر براحة أكبر في أن تغامر بمفردك بين الحين والآخر.
- إذا كنت ترغب أن تتم الأمور بالشكل الصحيح، عليك أن تنظر في العمل بمفردك.
- كنت آمل أن تتقبل المهام دون الحصول على أي مساعدة، ولكن من الواضح أن آمالي ليس لها أساس من الصحة.
- لا يمكن أن يكون هناك شخص يدعمك طوال الوقت. فهل تفهم ذلك؟
- إذا كنت مبتدئاً، فسأفهم أنك في حاجة إلى دعم شخصي قوي ولكن حان الوقت في أن تعمل بشكل مستقل دون أي مساعدة.
- إذا لم تستطع إنجاز الأمور بنفسك، فربما أحتاج إلى البحث عن شخص آخر يشعر بالارتياح في العمل بمفرده.

كيف تقييم قدرة موظف على التواصل بشكل فعال

- أنت تحدد المعايير هنا عن كيفية التواصل بشكل واضح وفعال وباحترام.
- الجميع دائماً ما يقدر أسلوبك في التواصل الذي يتميز بالوضوح والاحترام.
- أنت لديك طريقة في أن تجعل كل شيء أكثر وضوحاً وتجعل الجميع يفكرون بالطريقة نفسها.
- أتمنى أن يكون الجميع محاورين جيدين مثلك.
- إن رونالد ريغان، المحاور الرائع، لا يُقارن بك! (مازحاً)
- إن التواصل معك كان دائماً أمراً ممتعاً لي؛ فأنت تجعل حتى المواضيع الصعبة من السهل التناقش فيها.
- في العموم، أعتقد أنك تقوم بعمل جيد في إيصال رسالتك.
- أنت دائماً ما تكون واضحاً فيما يختص بالوقائع ولكن أحياناً يكون طريقة توصيلك للمعلومة ناقصة.
- ليس من الواضح تماماً ما ترغب فيه أو ما الذي تفكر فيه. ما الذي يمكننا أن نفعله لنعالج هذا الأمر؟
- أعتقد أن طريقتك في التواصل قد تكون مربكة إلى حد ما وحتى مزعجة للبعض. هل يمكننا العمل على ذلك؟
- يبدو أنك تتوقع من الجميع قراءة ما يجول في خاطرك ولكن هذا ليس طريق الوضوح أو الإنتاجية.
- إن هدفنا في التواصل هو ألا نقوم بتعقيد الأمور ولكن لكي نجعلهم أوضح لجميع من يهمه الأمر.
- لا يجدر أن يعاني الأشخاص في توضيح ما ينبغي قوله.
- لن يعمل هذا القسم ما لم يفكر الجميع بالطريقة نفسها. كيف يمكننا تحقيق ذلك؟
- هل تتمتع بكونك غامضاً أو غير مفهوم؟ لا يستجيب معظم الأشخاص لهذا الأمر.
- إن اكتناز المعلومات في هذا الأمر، لن يجعلك تحقق النجاح سريعاً.
- إن التواصل معك مشابه لاستخدام علبتين وخط كهاتف.

كيف تقييم المودة التي يظنها موظف

3
د

- إن مودتك وطبيعتك وطبعك الجيد هي نقاط الارتكاز التي يقوم عليها هذا القسم.
- أنت، بلا أي شك، أكثر الموظفين مودة وأسهلهم في العمل معه أكثر من أي شخص عملت معه من قبل.
- أن مودتك الطبيعية وتقديرك للأشخاص هما ثروة ضخمة لهذا القسم.
- لا أحد لديه شيء سيء يقوله عنك؛ كيف تقوم بفعل ذلك؟
- إن وفاقك هو الصفة التي تجعل من السهل العمل معك.
- لأنك لطيفاً جداً في العمل، فإن الأشخاص بالطبع ينجذبون إليك.
- لا أقول إنك سعيد بجنون ولكن بلا شك أنت ممتع لمعظم الأشخاص.
- هناك لطف صادق ثم مودة زائفة. نحتاج إلى المزيد من الأول.
- أعتقد أنه بإمكانك بذل المزيد من الجهد في أن تكون أكثر ودّاً تجاه زملائك.
- أحياناً يصعب تقلبك المزاجي العرضي في العمل معك.
- أن تكون ودياً ليس جزءاً من وصف الوظيفة الخاص بك، ولكن قد يساعدك أن تنسجم مع الآخرين.
- لماذا تشعر بالغضب طوال الوقت؟ لا يتطلب الأمر جهداً كبيراً أن تلقي بكلمة ودية بين الحين والآخر.
- لا أقول إنه يجب عليك أن تكون مبهجاً بشكل مبالغ فيه؛ ولكن حاول أن تكون محتملاً، وهذا كل ما أطلبه منك.
- بالتأكيد أنت منتج، ولكن لماذا تتعامل بشكل غير ودي مع الجميع في هذه العملية؟
- إن سلوكك غير الودي بدأ في التسبب في مشاكل في هذا القسم.
- إذا كنت عصيباً أكثر من ذلك، كنا سنضطر إلى العثور على سلة مهملات لإيصالك لمنزلك. (مازحاً)
- لا يمكنني أن أمرك بأن تكون ودوداً، ولكنني أطلب منك ألا تتحدث بحدة وبغضب مع كل شخص تقابله.

- إن مزاجك الكريه على الدوام قد بدأ حقاً في التأثير على الروح المعنوية.
 - لقد نجحت الآن في تنفييري، ليس فقط أنا، بل القسم بأكمله.
 - أود أن أقول لك أن تغير هذا العبوس إلى ابتسامة ولكنني أخاف أن تنقلب ضدي.
- (مازحاً/ متهكماً)

كيف تقيم تأثير موظف على الروح المعنوية

- أنت بمفردك تمكنت من استدعاء القوات وتشجيع الجميع خلال العمل.
- بسببك أنت، هذا القسم صار أكثر انسجاماً وإنتاجية وسعادة عما كان من قبل.
- عندما تكون متواجداً، فإن كل شيء يبدو "مستقيماً" ومنتجاً.
- لديك هذه الطريقة الرائعة في إخراج أفضل ما في الجميع مع إبقائهم سعداء في الوقت نفسه.
- لم تكن الروح المعنوية مرتفعة بهذا الشكل قبل أن تنضم إلى الشركة. استمر فقط فيما تفعله.
- إن تأثيرك الجيد هو أحد أسباب كون قسمك مكاناً سعيداً جداً.
- أنا أقدر مجهوداتك الأخيرة في رفع المعنويات؛ فقد كان تغييراً منعشاً.
- أنا أعرف أنك تخالف المعارضين، ولكن لا تستسلم الآن.
- إن الروح المعنوية الجيدة هو مكون أساسي للإنتاجية. أنا أعرف أنك تريد أن تكون في الجانب الإيجابي لهذه المعادلة.
- على الرغم من أنه في معظم الوقت يكون حضورك مقدراً، أحياناً يشعر الأشخاص وكأنك تحبط معنوياتهم.
- تعتبر الشكاوي فرصة لجعل الأمور أفضل، ولكن الكيفية التي تعبر بها عن آرائك هي ما يهم.
- يتطلب الأمر شخصاً واحداً فقط ليهدم كل شيء حوله، فهل حقاً تريد أن تكون هذا الشخص؟

- أنا أعرف أنك تظن أنك مجرد شخص واقعي ولكن السلبية تعيق فريقك.
- استناداً إلى الوضع الحالي للروح المعنوية، قد تحتاج إلى تعديل موقفك.
- ما هو ما تحمله ضد هذا المكان أو هؤلاء الأشخاص لتحمل هذا الكره الشديد؟
- أنا لا أستمع بقول ذلك، ولكن موقفك يدمر كل شيء كان جيداً قبل ذلك هنا.
- إن سلبيتك وتعبيرك عن مدى تعاستك يواجه كل الطاقة الجيدة التي وضعتها في هذه الشركة.
- الأمر وكأنك تقصد توبيخ الجميع لتصرفهم بخطرسة، وذلك للهو فقط. لماذا؟
- هل تستمع بجعل الآخرين تعساء؟
- إن السرطان الذي بدأ في اجتياح الأنسجة المحيطة به يحتاج إلى استئصاله. هل تفهم ما أقوله؟

كيف تقييم مساحة العمل/ المساحة الشخصية لموظف

- إن مساحة عملك تستحق أن تعرض على موقع House Beautiful.
- إن مساحة عملك هي نموذج للإنتاجية والاهتمام بالجماليات.
- إن مساحة عملك هي حقاً انعكاساً لما أنت عليه: نظيف، منظم، مرح، إبداعي.
- إذا بذل الجميع جهداً في توضيب مساحة العمل الخاصة بهم، سيكون هذا المكتب بالفعل مكاناً رائعاً للغاية.
- جهودك الأنيقة رفعت من روح جميع من حولك. أحسنت!
- إذا بذلنا جميعاً جهداً في عملنا كما تفعل أنت مع بيئتك المحيطة، سنكون قادرين على البدء في العمل لأننا لدينا كل ما نحتاج إليه.
- معظم الأشخاص لا يلقون بالاً لبيئتهم المحيطة، ولكن أظن أن هذا خطأ.
- نقضي معظم حياتنا هنا: فمن الأفضل أن يكون المكان مريحاً ومضيفاً.

- أنا أعرف أن نيتك جيدة، ولكن حماسك للتصميم الداخلي تحتاج إلى أن تخف قليلاً.
- من الواضح أنك قد استثمرت كثيراً في تزيين مساحة العمل الخاصة بك ولكن حاول أن تخفف منها قليلاً.
- إن التعبير الشخصي هو شيء جيد، ولكن أرجو أن تبقى مساحة عملك مهنية ومناسبة.
- تعبر مكاتب الجميع عن بيان شخصي ولكنني غير متأكد من نوعية البيان الذي تحاول أن تقوله.
- عندما أجلس على مكتبك أشعر وكأنني قد استقررت في واقع بديل ومثير للقلق إلى حد ما.
- ربما ينبغي علينا أن نفكر في تعيين مصمم للشركات أو مهندس ديكور.
- على الرغم من أننا نشجع الإبداع وحرية التعبير، فإنها تحتاج إلى أن تبقى في حدود المهنية.
- عليك حقاً أن تفخر بمساحة عملك وبيئتك المحيطة.
- هل - ربما - تلقي جميع قماماتك في مكتبك؟
- إن منظر مكتبك قبيح للعين، نحن نخاف أن نسمح لهم بأن يأتوا مخافة أن يروا مكتبك.
- إذا لم تنظف هذه الفوضى الصارخة، سنحتاج إلى أن نرسل فريق العمل من فيلم مدفون حياً. (مازحاً)

ناقدا

كيف تقيم تزيين/ملبس/نظافة موظف

- دائماً ما يكون ملبسك أنيقاً، تبدو وكأنك قادم من عرض أزياء.
- أنت دائماً ما يكون ملبسك أنيقاً مهما كانت المناسبة. ما هو سرّك؟
- لقد رفعت المعايير حقاً عندما يتعلق الأمر بالملابس الفاخرة والزينة.

ناقدا

- أنت دائماً تبدو رائعاً ومحافظاً على رباطة جأشك، أنت تجعل حتى الرئيس التنفيذي ينجل من نفسه!
- تجعل من السهل على المرء أن يبدو مهنيًا ومناسباً في كل موقف.
- أحياناً تبدو وكأنك غير طبيعي، حافظ على رباطة جأشك، ولكن هذا يحدث لنا جميعاً.
- عندما تبدو بمظهر جيد وتكون رائحتك جيدة، تشعر أنك جيد، ألا توافق على ذلك؟
- المظهر له أهميته مهما كان المجال الذي تعمل فيه، ربما علينا التحقق من توقعتنا في هذا الصدد.
- عندما تزيد من الزينة الشخصية، ستجد أن فرصة أكثر تتاح لك هنا.
- إن يكون ملبسك جيداً وزينتك جيدة هما حقاً من أساسيات الأدب في الأماكن الضيقة.
- في بعض الأيام يبدو وكأنك قد نمت في سيارتك، هل كل شيء على ما يرام؟
- أعلم أن التزين الجيد هو جزء لا يتجزأ من الملابس ذات الجودة الجيدة ومن تحقيق النجاح.
- نحن جميعاً مهنيون هنا، وعلينا أن نتحلى بأفضل السلوك وفقاً لذلك أي أن نعتز بأنفسنا وننتبه إلى زينتنا وملبسننا، بالإضافة إلى التحلي بالثقة بالنفس لتماشى مع هذه السلوكيات جميعها.
- بدأ بعض الأشخاص بما فيهم العملاء في الشكوى من افتقارك للنظافة الشخصية.
- إن أردت رفع رمز مقدس فعليك البحث عن المظهر بحرفية أكثر.
- إن التزين الجيد هو مجرد مهارات أساسية لحياة الإنسان. أو أنك لم تتعلم هذا في المرحلة الابتدائية؟
- دائماً ما يقولون أن تلبس للوظيفة التي ترغب بها؛ في حالتك من الواضح أنك ترغب في الحصول على وظيفة بواب. (مازحاً)

عندما يتير موظف الصراع

- قد يكون من الأفضل أن تحتفظ بأفكارك الصادقة لنفسك في بعض الأحيان.
- الشيء الوحيد الأسوأ من الصراع المستمر هو التفكير الجماعي ولكن على الأقل لا نعاني من الأخير.
- أعرف أن نيتك جيدة ولكن أحياناً ما تسبب الضيق للأشخاص.
- قد أقدر بذل المزيد من الجهد في القيام بعمل شخص آخر الذي توقف عن القيام بعمله بدلاً من التسبب دائماً في وقوع الاضطرابات.
- أنت لديك إمكانيات كثيرة ولكن يبدو أنك تجذب الصراع في أي مكان تذهب إليه.
- يبدو أنه من الصعب على الناس الانسجام معاً، وأنت موجود، لماذا؟
- أن تجعل الناس يتشاجرون مع بعضهم البعض هو شيء لا يفعله إلا الهواة عندما يكونون معرضون للخطر.
- التسبب في إحداث الصراع ضمن الصفوف هو أمر لن أحمّله.
- ليس من الضرورة أن تتشاجر مع كل شخص لا يتفق معك.
- لقد قررت أنه لا يمكننا أن يكون هناك كل هذا الصراع دون الوصول لقرار. وهذا الجزء منوط بك.
- أعتقد أنك تحتاج إلى البدء من جديد، وتستمد من الرعاية والاحترام المتبادل فضلاً عن المشاركة في الإبداع.
- يبدو أنك تفتخر بخلق الدراما والتسبب في حدوث الصراعات وهو أمر لست مهتماً بدعمه.
- بالطبع لا يمكنك أن تتحقق من شيء مهم دون أن يتسبب ذلك في آثار غير مستحبة ولكن بالنسبة لي الأمر مجرد عذر للتهرب من المسؤولية.
- أنا لا أطلب وجود تفكير جماعي ولكن مجرد احترام متبادل وإتاحة مساحة لجميع أفكار الناس.

- في حين أنه من المفيد أن يكون هناك صراع محدد للفريق، ولكنني أعتقد أنك قد تخطيت الخط الأحمر منذ فترة طويلة.
- لقد قمت بالتفرد في إيجاد الصراع الداخلي في الشركة بلا شك، أليس كذلك؟
- بدون شك، أنت أكثر شخص مُشاجرة عن أي شخص عينته في فريقتي.
- أنا أعتقد أنه بمجرد أن أقوم بفصلك الآن، فإن الصراع الداخلي سيتهي تماماً. ما الذي تعتقده؟

٣٩

عندما يتخطى موظف حدوده

- إن مفهوم الحدود يعني أن بعض الأمور تخصك وبعض الأمور تخص الآخرين.
- أنا أو من أن كل موظف له مكانه، وهناك مكان لكل موظف.
- كل شيء هنا يسير بشكل أفضل عندما يعتني كل موظف بما يخصه.
- تحدث الفوضى عندما يتجول الجميع في كل مكان، ويقومون بأشياء ليس من المفترض أن يقوموا بها.
- من المهم أن يكون الجميع مسئولاً عن واجباته الخاصة.
- في الوقت الذي أقدر موقفك المغامر والطموح، دعنا نحاول ألا نهين أي شخص، حسناً؟
- أرى أنك ترغب في تقديم المساعدة، لكن احذر من أن تتعدى حدودك مع شخص آخر.
- أنا أعرف أنك فقط تحاول تقديم المساعدة، ولكنك تنفر من خلال محاولتك في أن تقوم بعملهم.
- لن تقوم بعقد صداقات من خلال التدخل في مسؤوليات الآخرين.
- بمجرد أن تنتهي من مسؤولياتك، لا تزال تحتاج إلى تصريح قبل أن تتولى مسؤولية واجبات الآخرين.
- في المرة القادمة التي أراك فيها تقوم بعمل شخص آخر، فسأقوم بالإبلاغ عنك.

٤٠

- كيف سأقوم بإدارة قسم وأنا غير متأكد مما سنقوم به؟
- هناك أوقات يتوجب فيها التدخل في أعمال الآخرين، ولكن هذه حقاً ليست من ضمن تلك الأوقات.
- إذا استمررت في تعدي مسؤولياتك، سنحتاج إلى إعادة النظر في وصف وظيفتك.
- احذر: أنت تخاطر بنفسك حينما تتعدي على خصوصيات الآخرين.
- يراك الناس الآن كشخص متملق، فهل هذا ما ترغب فيه؟
- إذا كان لديك مخطط للحصول على وظيفة الآخرين، سيكون من الأفضل أن تكشف ذلك وتقول ذلك صراحة.
- أنا أشعر أنني إذا دخلت معك في باب دوار، فستكون أنت المتقدم. (تهكما)

٣٩

عندما يفرض موظفاً في تقديم الشكاوي

- في الوقت الذي أقدر فيه اهتمامك، من المهم ألا تكون مسبباً للاكتئاب باستمرار.
- الشكاوي ضرورية ولكن تحتاج إلى أن تتوخى الحذر في كيفية التعبير عنها.
- لكل شكوى تأتي بها إلى مكنتي، أرغب منك أن تصل إلى ثلاثة حلول محتملة.
- الشكوى هي فرصة لجعل الأمور أفضل، ولكن في حالتك هذا كل ما نسمعه.
- لقد صرت مصدراً للاستياء والروح المعنوية المنخفضة، فهل هذا ما ترغب فيه؟
- إن الموظفين الذين يتدمرون طوال الوقت غالباً لا يتدرجون في المناصب داخل المؤسسة.
- قد أتفهم التذمر من حين لآخر، ولكنك لا تتوقف أبداً عن ذلك.
- إنك موهوب جداً فيما تعمله لدرجة أنه تم تصنيفك المتذمر.
- لا تزعجني بهذه التفاهات؛ أنت تحتاج إلى أن تنضج وتصلح الأمور بنفسك.
- لا أحد يريد أن يتسكع مع شخص سلبي ومزعج.

٤٠

- لقد كان عندنا متدمرون قبل ذلك، ولكنهم أحياناً يستسلمون ويذهبون لحال سبيلهم.
- فكر كيف كان من الممكن أن تكون منتجاً إذا لم تشتك بهذا القدر.
- أنت تُدخل الكثير من الطاقة السلبية داخل القسم، وأنا لا أحب ذلك.
- أنت حالة جيدة للمتعب، حسناً.
- كيف أعرف أنك تشتكي؟ عندما يتحرك فمك.
- إنك مثل الطفل الذي يستغيث تكراراً من الذئب فسيبدأ الناس في تجاهله.

عندما يتعلق موظف

- أنا أقدر رأيك كثيراً وخصوصاً عندما تكون على استعداد في أن تخالفني في الرأي.
- أنا أقدر حماسك ولكن ليس عليك أن تعمل جاهداً في تملقي.
- أعرف أن نيتك جيدة ولكن إخلاصك الدوني يؤتي انطباعاً أنك ماكر.
- أنا أكثر اهتماماً بسماع آراء الأشخاص الذين هم على استعداد بالمخاطرة بما يُسبب لي الاستياء.
- أحب أن أعامل كل زملائي على قدم مساواة وأعتقد أنه ينبغي عليك أن تفعل ذلك أيضاً.
- إن الموافقة على كل ما أقوله طوال الوقت لن تؤدي بك إلى شيء.
- لا أحد يحترم المنافق.
- لا أرغب بالمنافقين أو المجاملين ضمن موظفيني ولكن بالأحرى أرغب في الأشخاص الذين هم على استعداد للتعبير عن آرائهم.
- أنا مدرك تماماً بما تفعله ولن ينفعك هذا الأمر، أستطيع أن أؤكد لك هذا.
- إن المجاملة الجيدة هي فن حقيقي، ولكن حتى الآن لم تظهر لي أن لك أي موهبة في ذلك.

- بدلاً من أن تمدحني، فإنني أفضل أن تبذل المزيد من الجهد في عملك.
- أرجو أن تختلف معي في الرأي بين الحين والآخر حتى أعرف أنك لست ظلي. (مازحاً)
- إن المتملق الأصيل هو نقيض تماماً المهني الحقيقي، لكي يكون في علمك فحسب.
- ثق بي، أنا لا أتملق أحداً ولا أشجعك على القيام بذلك أيضاً.
- لدي جهاز كشف للتملق جيد جداً وأنت تجعله يضيء في الوقت الحالي.
- إذا كان هذا هو أفضل تكتيك لك لترتقي في السلم الوظيفي، فستحتاج إلى مضاعفة مجهودك. (تهكم).

قاسي

عندما يصادقك موظف الآخريـن علىـنـدو مفرط

- لا بأس في أن تقضي وقتاً ممتعاً هنا ولكن دعنا نبقى في حدود العقل.
- أنا مذنـب كأـي شـخص آخـر في إهـدار الـوقت في العـمل ولكـني أعلـم بأنـي لا أستطيع أن أقضي ساعات كثيرة في فعل ذلك.
- من الرائع أنك تنسجم جيداً مع الجميع ولكن لا تجعل هذا الأمر يؤثر على إنتاجك.
- أنا أقدر استمتاعك بالوقت مع زملائك ولكن تأكد أولاً أن العمل قد تم.
- في وقت لاحق سستمنى أن تعيد هذه الساعات التي أهدرتها في مصادقة الآخرين.
- أنا سعيد جداً أننا نستمتع جميعاً بوقتنا هنا ولكن أرجو أن تحاول وتبقي على تركيزك في العمل، حسناً؟
- بإمكانك أن تقضي نصف ساعة في التسكع مع الجميع في الصباح ولكن بعد ذلك عد إلى العمل.
- أتمنى حقاً أن تبذل جهداً في العمل كما تفعله بسهولة في مصادقة الآخرين.

متفهم

- هناك وقت ومكان لكل شي وهناك المكان والوقت للعمل.
- في ظل جميع الأحاديث التي تجريها مع الآخرين، فأنا مندهش بأنك تنتهي من القيام بأي عمل على الإطلاق!
- نعم، أنت تستمتع بوقتك ولكن أين العائد على الاستثمار من هذا لي؟
- إذا لم تكن قادراً على إيقاف معايشة الناس، فأنا أخشى أنني سأكتب تقريراً ضدك.
- في حين أن المحادثات المفرطة مع الآخرين قد تبدو بريئة، فإنها قد بدأت في التأثير بسلبية على الإنتاجية.
- ما تفعله يكلف حقاً الشركة الأموال.
- كيف بإمكانك أن تظن أننا ندفع لك لتهدر وقتك مع أصدقائك؟
- إذا لم تستطع أن تبقي نفسك مركزاً في عملك، فإنني سأكون متأكداً بأنك لم يعد لديك أي عمل على الإطلاق.

حينها يتعلق موظفان ببعضكما البعض عاطفياً

- أنا أعرف أنكما منجذبان لبعضكما البعض ولكنني أشعر بالقلق من التأثير المحتمل على العمل.
- أنا عندي سياسة "لا تسأل ولا تقل" حينها يتعلق الأمر بحياة موظفيني العاطفية.
- ما دام أنكم لا تعبرون علنياً عن مشاعركم، فلن أهتم كثيراً.
- ليس لدي أي مشكلة مع علاقاتكم ما دام أنكما ستكشفون عنها للموارد البشرية.
- أنا لا أهتم بما تفعلونه في وقتكم الخاص ما دام أنكم تقومون بعملكم.
- قد يكون هذا نعمة في زي نقمة بما أنكما ليس لديكم حياة خاصة.
- لا بأس في هذا الأمر ولكن ماذا يحدث إذا انفصلتما؟ قد يكون هذا غير مريح للجميع.

- أنا غير مكترث لهذا الأمر مادمتما لا تدعون هذا يؤثر على عملكما.
- هل أنتما متأكدان أنكما ترغبان في هذا؟ فإن الرومانسية ضمن إطار العمل لا يمكن التنبؤ بها.
- أرجو أن تأخذا من وقتكما عدة دقائق للنظر في العواقب المحتملة للعلاقة العاطفية على العمل.
- تحتاجان إلى أن تطرحا على أنفسكما سؤالاً إذا كان هذا الأمر جيداً حقاً لكما أو للفريق عامة.
- أرى هذا بمثابة تشتيت محتمل عن السبب الحقيقي لنا هنا جميعاً.
- ألم تسمعا من قبل بعبارة: "لا تتخذ حبياً في المكان الذي تكسب فيه مالاً"؟
- بمجرد أن أرى أن عمل شخص ما يعاني من علاقاتكما، سأبلغ ذلك إلى قسم الموارد البشرية دون أي تردد.
- هذا انتهاك واضح لسياسة الشركة، سأضطر إلى كتابة تقارير ضدكما أنتما الاثنين.
- بعض الشركات لا تشجع فقط إنشاء العلاقات العاطفية في العمل، ولكن أنا هنا لأقول لكم لن يحدث ذلك تحت إدارتي.

عندما يخوض موظف في شئون الآخرين

- ليس هناك مشكلة في النسيمة في العمل ما دام كلها حقيقية! (مازحاً)
- لا أمانع أن تقوم بالنسيمة في العمل ما دمت تبقيني على اطلاع. (مازحاً)
- أنا لا أمانع النسيمة في العمل ما دامت ليست عني! (مازحاً)
- أنا أتمتع بالقليل من النسيمة كأني شخص آخر ولكن حاول ألا تجعل ذلك يؤثر على عملك.
- جميعنا نحب النسيمة ولكن هذا الأمر يجب أن يبقى تحت السيطرة خلال ساعات العمل.
- كيف ستشعر إذا تحدث أحدهما من وراءك بهذا الشكل؟

- إن نشر الإشاعات سيؤثر فقط على الإنتاجية تأثيراً سلبياً وأنا أعرف إنك لا تريد ذلك.
- أنا أجد نفسي أرغب في النسيمة من حين إلى آخر ولكنني أوقف نفسي. أمل أن تستطيع أن تفعل ذلك أنت أيضاً.
- ما يحدث من محادثات عند براد المياه ينبغي ألا ينتشر في الشركة.
- هل تدرك كيف يمكن أن تؤدي مثل هذه التعليقات الأشخاص الآخرين؟
- أواجه صعوبة كبيرة في تصديق بأنك لا تعرف كيف هي ذنبة تلك التعليقات.
- إن الأمر المضحك بشأن النسيمة هي أنها غالباً ما تعود لتطاردك.
- إن النسيمة ونشر الإشاعات ستؤثر تأثيراً سلبياً فقط على مسيرتك المهنية.
- سأقول لك ذلك مرة واحدة فقط: لا تقوم بالنسيمة على زملائك في العمل.
- لدينا سياسة عدم التسامح بشأن النسيمة هنا.
- إن إشاعة الكراهية والشائعات ينبغي أن تتوقف وإلا سأضطر إلى كتابة تقرير ضدك.
- لا يثق الأشخاص أو يحترمون هؤلاء الذي يروجون الإشاعات. هذا مجرد حسن تقدير.
- لا يستحق زملائك هذه الطريقة في التعامل. استمر في ذلك وستذهب إلى حال سبيلك.