

الجزء السابع

الإنتاجية

هنا تأتي النقطة الأكثر أهمية وهي: هل ينجز موظفوك كل شيء كما ينبغي وفي الموعد المحدد؟ يعتمد الكثير من هذا الأمر على مدى وضوح نقل توقعاتك. بافتراض أنك قمت بذلك بالفعل، كيف يمكنك تقييم إنتاجية موظفيك على أحسن وجه؟

تنفذ بعض الشركات ذلك من خلال استخدام مقاييس بسيطة مثل: من باع أغلب القطع؟ من أصلح أغلب العيوب؟ من قام بمعالجة أغلب الحالات؟ أحياناً يكون من السهل الإخبار بتخلف أحد الموظفين - فمثلاً هي ستتخلف عن مواعيد التسليم، وستتأثر جودة عملها أم سيتكرر غيابها كثيراً. مهما كانت الحالة، سيمكنك هذا القسم من نقل توقعاتك بوضوح ونقل ملاحظاتك بدقة. كما سيساعدك على استمرار الإنتاجية بأفضل سرعة وفاعلية.

تقييم إنتاجية موظف

متفهم

- أنت لم تحقق توقعاتنا فحسب بل تجاوزتها فيما يتعلق بالإنتاجية.
- أنت أكثر من أنجز هنا ولكنك تجعل الأمر يبدو سهلاً.
- أنت أفضل موظف منتج انضم إلى موظفٍ على الإطلاق.
- أنت تقوم بعمل خمسة أشخاص على الأقل، بسهولة. كيف تقوم بذلك؟
- أنت تنتج كثيراً وأشعر أحياناً كأنني أثقل عليك بالعمل.
- مع تطور الإنتاجية، أنت تنجح في الإنتاج، ولكن أود أن أرى نجاحاً أكبر في الربع القادم من العام.
- أعلم أنك ناضلت من أجل الحفاظ على الإنتاجية. فأنا أقدر محاولتك المستمرة.
- من الضروري لنا جميعاً أن يمكننا إعداد قائمة جرد لإنتاجنا، فكيف تقييم إنتاجيتك؟
- هل تشعر أنك منتج بالصورة التي ينبغي أن تكون عليها؟ لماذا/ لماذا لا؟
- أعلم أنك تبذل أقصى جهدك فيما يتعلق بالإنتاجية ولكنها تحتاج حقاً إلى أن تكون أفضل.
- لقد تمكنت من تحقيق لحظات إنتاجية وأريد أن أرى المزيد منها.
- أعلم أن بداخلك مكونات لتكون أفضل موظف منتج هنا. اثبت لي صحة رأيي.
- الأرقام لا تكذب: أنت لا تحقق أهدافك الإنتاجية.
- ما دورك هنا على أي حال؟ لأنه ليس لديك ما تثبته.
- كيف يمكنك ألا تكون منتجاً إلى هذا الحد؟ هل من المحتمل أن تكون نائماً أثناء العمل؟
- لا أرى سبباً لاستمرارني دفع أجر لشخص من الواضح أنه لا ينتج.

لدي

تقييم جودة عمل موظف

- لا أملك لك سوى الشناء والاحترام فيما يتعلق بجودة عملك.
- بالنسبة لك، الجودة هي دائمًا رقم واحد في عملك.
- فيما يتعلق بجودة عملك الإجمالية، فأنت تحقق تقدمًا هنا وتلهم آخرين ليحذون حذوك.
- دائمًا يتسم عملك بجودة لا غبار عليها. أحسنت!
- أنت دائمًا تبذل أقصى ما في وسعك ويثبت ذلك في العمل ذي الجودة العالية جدًا الذي تنجزه.
- أنت لا تشعر بالارتياح إلا عند بذل أقصى جهد في كل شيء وهذا واضح.
- يشعر بعض الأفراد بالارتياح عند تحقيق أقل ما في وسعهم، هل أنت أحد هؤلاء الأفراد؟
- أنت أنجزت الكثير، ولكن لا أعرف إذا كانت تلك أفضل جودة بإمكانك تقديمها.
- الأفضل دائمًا يظهر على السطح. بين لي إمكانياتك الفعلية.
- أي شيء يستحق إنجازه يستحق إنجازه بصورة جيدة، ألا تتفق معي؟
- لن أقبل سوى عمل يتسم بأعلى جودة من موظفيّ بما فيهم أنت.
- أنت تجعلني وشركتي يبدو بصورة سيئة عندما تقوم بشيء أقل مما في أقصى وسعك.
- لا يمكنك تمضية أوقات ممتعة كل يوم، وتتوقع الشناء على جودة عملك.
- أنت لا تعرف معنى كلمة جودة. أنت حتى لا تعرف كيف تتهاجها.

د

ناقدا

تقييم قدرة موظف على تحديد أهدافه وتحقيقها

- عندما تحدد هدفًا، أعرف أنك متأكد من تحقيقه.
- أنا معجب بقدرتك على وضع خطة، ثم الالتزام بها حتى الانتهاء منها.
- يستطيع أي شخص أن يحدد أهدافًا، ولكن الأمر يحتاج إلى شخص يتمتع بالثابرة لتحقيقها.
- إن قدرتك على تحديد أهداف، قصيرة الأمد وطويلة الأمد، وتحقيقها لأمر يستحق الإشادة.
- لنستعرض بعض أهدافك معًا، فهذه الطريقة يمكنني متابعة تقدمك حتى تتعلم كيفية تحقيق الأهداف.
- دائمًا تبدأ جيدًا ولكنك تواجه صعوبة في رؤية الأمور أثناء تحقيق الهدف.
- يبدو أنك تواجه صعوبة في تحديد أهداف وتحقيقها. ماذا بإمكانك القيام به لمساعدتك على ذلك؟
- بالنسبة لك، الأهداف مثل قرارات رأس السنة الجديدة: سهل صنعها ولكن صعب الالتزام بها.
- إذا فشلت في التخطيط قد تخطط أيضًا للفشل.
- إن من لا يهدف إلى شيء يشقى في كل وقت. هل هذا ما ترغب به؟
- الأمل ليس خطة، هل تعرف!
- يبدو عليك لامبالاة شديدة عند وضع أهداف. يحتاج هذا السلوك إلى التغيير.
- المتابعة هي ما أريده منك، ولكن الأمر يرجع إليك في تنفيذ ذلك.
- نحن لا ندفع لك لتمضي أيامك بدون هدف. أنت تحتاج إلى أن تتعلم كيفية تحديد أهداف وتحقيقها.

تقييم مصداقية موظف

3
د

- نحب أن ندعوك "الأمين الكبير" لأننا نعلم أنه يمكننا دائمًا الاعتماد عليك.
- مع وجود شخص موثوق به في فريق العمل، أشعر بالاطمئنان لمعرفة أن كل شيء سيتم إنجازه.
- عندما نريد إنجاز أمر ما، نعلم أنه يمكننا دائمًا الاعتماد عليك لتنفيذه.
- أنت أكثر الأشخاص الذين يمكن الاعتماد عليهم والوثوق بهم من بين موظفي على الإطلاق.
- لا تمثل الموهبة شيئًا بدون المصداقية، وأنت تتمتع بالصفتين بصورة كبيرة.
- كل شخص يخفق في بعض الأحيان. كل ما عليك هو محاولة ألا تجعل الإخفاق عادة.
- لا أحد منا كامل، ولكن في حالتك أعتقد أنك تحتاج إلى أن تأخذ الأمور بجدية أكثر.
- أنا، أيضًا، عانيت عندما خاب ظني في أفراد في وقت ما. دعنا نعمل على هذا معًا.
- لحسن الحظ، المصداقية صفة يمكن تعلمها. أعلم أنه أمر صعب ولكنه ضرورة.
- أعلم أن نيتك سليمة، ولكنك تبدو في بعض الأحيان غير جاد ولا يمكن الوثوق بك. هل يمكنك تحسين تلك الصفتين؟
- إن افتقارك للقدرة على الاعتماد عليك يقلل من قيمة العمل الذي تقوم به. لا تجعل ذلك يحدث.
- أنت شخص جيد ولكن لا يمكنني الاعتماد عليك. رجاء اعمل على تحسين هذا الأمر قبل تقييمك القادم.
- هل تريد حقًا أن تكون آخر شخص يتم اختياره للفريق لأنه لا يمكننا الاعتماد عليك؟
- إذا لم يمكنني الاعتماد عليك في تنفيذ ما تقول أنك ستقوم به، كيف يمكنني الإبقاء عليك؟

- أعلم أنك لا تقصد، ولكن عدم مصداقيتك بدأت حقاً تزعج الأفراد.
- أنت تحتاج إلى أن تتطور وتعلم أنه لا يمكن الاعتماد عليك إلا إذا كنت تتمتع بمصداقية.
- لن تثير غضب زملائك إذا كان كل ما قمت به هو متابعة المهام.
- أريد أن أساعدك لتصبح أجدر بالثقة ولكن لا يمكنني مسك يدك والتنقل معك.
- أنت ذكي وتعمل بجِد ولكن لا يمكننا الاعتماد عليك في الأمور الصعبة.
- عندما تفشل في المتابعة فأنت تؤدي إلى إيذاء الجميع وليس نفسك فحسب.
- أعلم أنه يمكنني دائماً الاعتماد عليك: أنت دائماً تخيب آمالي.

تقييم اتساق عمل موظف

- أنت تنتج عملاً يتمتع بأعلى جودة باستمرار.
- أعلم أنه يمكنني دائماً الاعتماد على إنجاز عملك بصورة ممتازة باستمرار.
- لا يتسم عملك بالاتساق فحسب ولكنه أيضاً يتمتع بأعلى جودة.
- يتمتع عملك بأعلى درجة من الاتساق رأيتها على الإطلاق.
- لم أر أحداً قط ينجز عملاً يمثل هذه الجودة التي تتميز بالاتساق.
- بإمكانك تحديد البنود والشروط الخاصة بك في الصناعة إذا استمر عملك رائعاً دائماً كما هو.
- كل ما كنت أتمناه هو أن يكون عملي متسقاً عندما كنت في مثل سنك.
- دائماً تنجز عملك في الوقت المطلوب وفي إطار الميزانية وباتساق بأعلى جودة.
- أنت المنتج الذي يتمتع بأعلى درجة من الاتساق كان لدي شرف أن يكون من موظفي على الإطلاق.
- يمكنني دائماً الاعتماد على عملك كونه الأفضل بين جميع الموظفين.
- بكل تأكيد، يتميز عملك بجودة عالية الاتساق.

- من النادر عدم الاستمرار في معيار التميز هذا الذي يتمتع بالاتساق في العمل.
- في أغلب الأوقات يكون عملك جيدًا. أود أن يكون الوضع كذلك في كل الأوقات.
- أنت تظهر ومضات تألق في عملك ولكن سجلك الإجمالي به تفاوت في أحسن الأحوال.
- كل شخص لديه نجاحاته وسقطاته فيما يتعلق باتساق عمله من وقت إلى الآخر.
- أرغب حقًا في رؤية مزيد من الاتساق في إنتاجيتك وجودة عملك الإجمالية.
- إن عملك غير منتظم بصورة كبيرة لدرجة أنني لست متأكدًا إذا كنت تريدني حقًا أن أقيمه.
- لدينا مشكلة في التواصل بشأن الاتساق: فأنا أريده، وأنت لا يبدو أنه بإمكانك تحقيقه.
- إن الأمر الوحيد الذي يتسم بالاتساق في عملك هو عدم اتساقه.
- نعم عمل يتسم بالاتساق فهو سيء باستمرار.

تقييم قدرة موظف

على الالتزام بمواعيد تسليم العمل

- أعلم أنه يمكنني دائمًا الاعتماد عليك في الالتزام بموعد تسليم العمل أو الانتهاء من العمل قبل موعد التسليم مهما كان موعد التسليم غير واقعي.
- بكل تأكيد، أنت دائمًا تنجز العمل في موعده أو قبل موعده في كل مشروع. كيف تفعل ذلك؟
- أقدر السرعة والدقة التي تلتزم بها عند كل موعد تسليم.
- بوجه عام، يبدو عليك الارتياح تجاه مواعيد التسليم ولكن في بعض الأحيان لا تلتزم بها.
- أود أن أراك أكثر اتساقًا فيما يتعلق بالالتزام بمواعيد تسليم العمل أو الانتهاء من العمل قبل مواعيد التسليم.

- ماذا يمكنني أن أفعل لمساعدتك على الالتزام بمواعيد تسليم العمل؟ أريد أن أراك ناجحاً.
- إذا كنت تواجه صعوبة في الالتزام بمواعيد تسليم العمل، أخبرني، فأنا مستعد دائماً للمساعدة.
- مع استمرار مواعيد تسليم العمل، من الأفضل دائماً التقليل من الوعود وتسليم عمل أكثر.
- لقد أعطيناك جميع الأدوات التي تحتاجها للالتزام بمواعيد تسليم العمل. ألا تستخدمها؟
- لم أرك التزمت بموعد تسليم عمل قط حتى الآن. هل هذا يزعجك بأي حال من الأحوال؟
- الأمر بسيط جداً: فأنت لا تلتزم بمواعيد تسليم العمل لأنك تعطي نفسك الإذن لذلك.
- يبدو أنك تفكر أننا نحدد مواعيد تسليم العمل من أجل التسلية؟
- أنت تتعامل مع مواعيد تسليم العمل كما لو كانت اختيارية، ولكنها بالتأكيد ليست كذلك.
- إن حقيقة عدم قدرتك على الالتزام بموعد تسليم عمل على الإطلاق بدأ في تكلفتنا وقتاً ومالاً.
- مواعيد تسليم العمل بالنسبة لك مثل مادة الكريبتونايت بالنسبة لسوبرمان.
- صدقني - لن يلومك أحد هنا إذا أنجزت عملك في موعده. [سخرية]
- ألا تحب صوت مواعيد تسليم العمل وهي تمر سريعاً؟ [سخرية]

تقييم إدارة موظف للوقت

- أنت تتعامل مع كل جانب من جوانب عملك بسرعة ودقة وإدارة وقت ممتازة.
- أحب منهجيتك وتنظيمك. أنت حقًا تستفيد من كل ثانية.
- لم أرك قط لا تستفيد من وقتك هنا.
- كل المواهب والخبرات لا تفيد إذا لم تدر وقتك جيدًا.
- بوجه عام، اعتقد أنك تستغل وقتك جيدًا وبحكمة ولكن ما زال هناك مساحة للتحسن.
- كلنا لدينا مشكلات في إدارة وقتنا. كيف يمكننا تقديم أفضل مساعدة لك لتعلم إدارة الوقت؟
- أود أن أراقب طريقة استغلالك لوقتك عن كثب لتكوين صورة أكثر دقة.
- إن جزءًا أكبر من إدارة الوقت هو تخطيط يومك. لنجرب ذلك ونرى النتيجة.
- يوجد الكثير من البرامج والتطبيقات تساعد في إدارة الوقت. لنلقي نظرة على بعض منها.
- إما أن تتحكم في وقتك أو وقتك سيتحكم فيك، إلا أن هذا لن يحدث بالسحر.
- يبدو أنك مشوش قليلاً بشأن فكرة إدارة الوقت بصورة جيدة. دعني أساعدك في بعض النقاط التي تنقصك.
- إذا لم تتعلم إدارة وقتك بصورة أفضل سنضطر إلى البحث عن بدائل أخرى.
- أحتاجك أن تعمل بذكاء وليس بجهد فحسب.
- إذا تحكمت في إدارة وقتك لما أصبحت مضغوطاً لهذه الدرجة.
- الملاحظة وإرهاق نفسك بعمل زائد سيكلفك كثيرًا في مجال عملك.
- نحن لا ندفع لك أجرًا لإهدار وقتك هنا. إما أن تحسن استغلال وقتك أو سينتهي عملك معنا.
- إذا أخذت دولارًا مقابل كل ساعة أهدرتها هنا لأصبحت ثريًا.
- بدون شك لقد انتقلت بسوء إدارة الوقت إلى مستوى جديد منخفض.
- ربما قد تكون أكثر ارتياحًا في عمل لا يتطلب أي مهارات لإدارة الوقت - إذا كان هناك عمل كذلك.

تقييم انتباه موظف التفاصيل

3
د

- أنت تتمتع بموهبة التدقيق حتى في أكثر التفاصيل الثانوية الخاصة بكل موقف.
- نظرتك للتفاصيل مذهلة. لا تفوتك شاردة، أليس كذلك؟
- تبدو دائمًا مدرِّكًا للحقيقة البديهية، وهي أن التفاصيل مهمة.
- إن حقيقة اهتمامك الكبير بالتفاصيل يجعلك تتميز فيما تقوم به.
- أعلم أنه يمكنني دائمًا الاعتماد عليك في ملاحظة النقاط الدقيقة في كل موقف.
- ليس كل شخص قادرًا على التركيز على التفاصيل كما تفعل. أستمِر في هذا العمل الجيد!
- أنت تقوم بعمل محترم في التركيز على التفاصيل، ولكن أعتقد بإمكانك أن تكون أكثر تعمقًا قليلًا.
- يبدو أنه يفوتك تفاصيل مهمة في أغلب الأحيان. ماذا يمكننا أن نفعل لتغيير هذا الوضع؟
- لا يتوقع أحد منك التقاط أدق التفاصيل، ولكنك حقًا تحتاج إلى بعض التحسن.
- الانتباه إلى أصغر التفاصيل جانب مهم من جوانب عملك. هل يمكنك القيام بذلك؟
- لا يهمني إذا لم تستطع رؤية الصورة كاملة إذا كانت هناك تفاصيل كثيرة.
- لا أدفع لك أجرًا من أجل الصورة الكبيرة. أنا أدفع لك أجرًا للتعامل مع التفاصيل الدقيقة الثانوية فلا أضطر أنا لذلك.
- إن كونها "تفاصيل" لا يعني أنها غير مهمة. أنا لست متأكدًا ما الأمر غير الواضح بشأن ذلك.
- لست متأكدًا أن لديك العقلية التي تمكنك من العمل بهذا المستوى من التفاصيل.
- إذا لم تستطع تحليل الأمور إلى تفاصيل دقيقة، فأنا لست متأكدًا تمامًا من سبب تعيينك.

ناقدا

عندما يكون موظفًا كسولًا

- أعلم أنه من الصعب أن يحتفظ الشخص بنشاطه. ربما تحتاج إلى تناول بعض القهوة أو ما شابه.
- لا يهمني افتقارك للحافز أو كسلك ما دام يتم إنجاز العمل في آخر المطاف.
- أعلم أنه من الصعب أن يكون لديك الحافز في بعض الأحيان، ولكنني أود أن أراك تحاول بصورة أكثر جدية.
- ماذا يمكنني أن أفعل لبعث الحافز بداخلك وتنشيطك واستعادة نشاطك؟
- أنت تنجز عملك، ولكن كنت أود لو أنك أقل كسلًا عند التنفيذ.
- يبدو أنك تقوم بأقل عمل ممكن حتى يكون مقبولاً فحسب.
- كسلك سيضطر بسببه آخرون في الفريق لاستكمال عملك.
- لا أحد يتوقع منك أن تكون بطلاً خارقاً، كل ما عليك هو القيام بأفضل ما لديك والتوقف عن التباطؤ.
- لست مضطراً إلى حثك باستمرار على إنجاز عملك.
- إن كسلك ليس سوى طريقتك في قول إن شخصاً آخر سيأتي وينجز العمل.
- عندما أنظر إليك، للأسف أرى عاملاً كسولاً وغير مبالٍ.
- إن حقيقة عدم إنجازك لأي عمل يقلل من قيمة أي عمل يقوم به الأفراد الذين يعملون بجهد.
- إذا لم تحمّس نفسك قريباً، سأضطر إلى فعل ذلك لك.
- لست متأكداً لماذا يبدو عليك دائماً أنك تحتاج إلى الراحة والحصول على فترات استراحة في الوقت الذي لا تشعر حتى فيه بالإرهاق.
- حسناً، من المفترض أن أدفع لك لتقوم بدور من يدفع الكرسي بصفة أساسية على مدار اليوم؟ [سخرية]
- لم أظن أنه من الممكن لشخص أن تكون أخلاقيات عمله منخفضة المستوى أكثر من ذلك.

- منذ متى والنوم أثناء العمل أصبح جزءاً من الوصف الوظيفي لعملك؟
- أنت إلى حد بعيد أقل موظف لديه حافز كان من سوء حظي على الإطلاق توظيفه.
- نادراً جداً ما تتاح لي الفرصة لمقابلة رجل مرفه. [سخرية]

عندما يماطل موظفك

- كلنا نماطل. انظر - أنا أفعل ذلك الآن بالحديث إليك! [مزاح]
- ليس لدي مشكلة معك عندما تماطل ما دام يتم إنجاز كل شيء في آخر المطاف.
- لا يهمني إذا كنت مبتدئاً بطيئاً ما دمت تنتهي من كل عمل يتعين عليك القيام به.
- في بعض الأحيان يماطل الأفراد لأنهم يعملون جيداً تحت ضغط. هل هذا ينطبق عليك؟
- لا شيء يسبب الإحباط الشديد كتعليق المهام غير المكتملة.
- في بعض الأحيان يبدو من الصعب عليك بدء مشروعات. كيف يمكنني مساعدتك على الإقدام؟
- لماذا تؤجل لغد ما يمكنك إنجازَه اليوم؟
- المماطلة عادة سيئة حقاً. هذه بعض الوسائل للتخلص من هذه العادة إلى الأبد.
- يزداد قلقي تجاه تأجيلك مهام ثقيلة حتى تصبح غير قابلة للإدارتها.
- المماطلة هي فن مجازاة الأمس، وأنت حتى لا تفعل ذلك.
- يتعب الآخرون من انتظارك حتى تنهض وتقوم ببعض العمل الجاد.
- هل كنت تفكر في إنهاء هذا الاجتماع أيضاً؟ [سخرية]

عندما يكون الموظف منهكاً

قوله:

- أنا أدرك الإنهاك عندما أراه. رجاء الحصول على بعض الراحة لاستجماع قواك وتجديد نشاطك.
- أستطيع أن أرى أنك شديد الضيق. ماذا يمكنني أن أفعل للمساعدة؟
- أستطيع أن أرى أنك تفقد نشاطك تدريجيًا. ربما تحتاج إلى أخذ إجازة لبضعة أيام لتجديد نشاطك.
- لدي شعور سيء بأنك شديد الإنهاك. هل أنا أؤكل إليك الكثير من العمل؟
- يبدو عليك أنك منهك قليلاً. ماذا يمكنني القيام به لمساعدتك على استعادة نشاطك؟
- إذا كنت تشعر بالإنهاك، أنت تحتاج إلى إخبار أحدهم حتى يمكننا موازنة عبء العمل المكلف به.
- أفضل وسيلة للتعامل مع الإنهاك هي إعداد جدول لمواعيدك بحكمة، وأخذ فترات استراحة خلال اليوم.
- يشعر الكثير من الناس بالإنهاك عندما لا يقومون بإدارة وقتهم جيدًا. هل هذه هي الحالة بالنسبة لك؟
- كلنا نصاب بالإنهاك من وقت لآخر. إنها حقيقة من حقائق الحياة في هذا العالم الذي يتسم بالسرعة.
- إذا كنت مثقلاً بالعمل فربما يكون السبب أنك لا تستطيع أن تقول لا لأي شخص.
- كل شخص تخور قواه من وقت إلى آخر، ولكن طريقة تعاملنا مع الوضع هي الأمر المهم.
- أأسف لشعورك بالإنهاك، ولكن كما يقولون لا بد أن يستمر العرض.
- أعتقد أن الإنهاك ليس سوى طريقة بارعة لنقول إنك شديد الكسل للانتهاء في الواقع من عملك.

- لا أوظف انهمايين، ولا أتوقع منك أيضًا أن تترك العمل لدي فجأة.
- هناك سبب لتوفيرنا وعاء للقهوة على مدار اليوم. أقترح عليك الاستفادة منه.
- أظن أنك لا تملك حقًا مؤهلات النجاح في هذا الجو من ضغط العمل. يا للأسف!
- أنت تحتاج إلى أن تتوقف وتستنشق مشروب الطاقة ريد بول.

عندما يعاني موظف من مشكلات شخصية

- أكثر الأمور أهمية بالنسبة لي هي سعادة موظفي. فإذا يمكنني أن أفعل للمساعدة؟
- ما نفعله هنا هو أمر ثانوي بالنسبة لأمر الحياة الفعلية. رجاء خذ ما تحتاج إليه من الوقت.
- لقد مررت بذلك أيضًا لذا أود أن أقدم ما يمكنني للمساعدة في هذا الوقت الصعب.
- أعلم أنك تعاني بشدة. هل هناك ما يمكنني فعله للمساعدة؟
- أنت لا تحتاج إلى أن تخبرني بأي شيء. أعلم فحسب أنني موجود إذا احتجت أن تتكلم.
- لدينا برنامج من خلال قسم الموارد البشرية للأفراد الذين يمرون بمشكلات شخصية.
- إذا كنت مثقلًا إلى هذا الحد بمشكلاتك الشخصية، ربما أنصحك بأخذ إجازة مدفوعة الأجر.
- كلنا لدينا مشكلات شخصية، ولكن من المهم ألا نسمح لها أن تؤثر على عملنا.
- خذ بعض الوقت لاستجماع قواك، ولكن رجاء بعد ذلك أن تعود إلى العمل الذي تقوم به.
- هناك أوقات يجب عليك فيها أن تجنب مشاعرك، خاصة إذا أردت أن تنجح هنا.
- لقد كانت مشكلاتك الشخصية صعبة علينا نحن الاثنين، بلا شك.
- هل تعتقد أن لديك مشكلات؟ لا بد أن تسمع ما الذي أمر به في حياتي! [مزاح]

- الحياة عبارة عن 10 بالمائة مما يحدث لك، و90 بالمائة رد فعلك تجاهها.
- أشعر بأسف شديد وأنا أقول ذلك ولكن لا يمكننا تحمل استكمال عملك لوقت أطول.
- بدأ الموظفون الآخرون يشعرون بالإحباط نتيجة التساهل معك إلى هذا الحد.
- في بعض الأحيان أعتقد أنك تستخدم تحديات الحياة تلك كسند أو عذر. أمل أن أكون مخطئاً.
- أحتاج إلى أن أعرف أنه مازال بمقدوري الاعتماد عليك بغض النظر عما يحدث في البيت.

عندما يعاني موظف من مشكلات صحية

- صحتك أهم من أي شيء. رجاء اعتن بنفسك وأتمنى لك الشفاء العاجل.
- عندما يتعلق الأمر بمشكلات صحية، يكون لها الأولوية الأولى. رجاء خذ كل ما تحتاج من الوقت.
- أنا متأكد أنك ستعود بمجرد قدرتك على ذلك. رجاء خذ ما تحتاج إليه من الوقت.
- صحتك أهم من أي شيء، حتى محصلة العمل النهائية.
- رجاء، اعتن بنفسك جيداً، وأتمنى لك الشفاء العاجل. بإمكان العمل أن ينتظر.
- أشعر بالفرح لأنك تمر بذلك. رجاء أخبرني إذا كان بمقدوري فعل أي شيء.
- لقد مررت بتجربة مماثلة، لذلك أعلم ما تشعر به.
- عندما تشعر في أي وقت برغبتك في العودة إلى العمل، رجاء أخبرني. سنفتقدك.
- إنه لأمر جيد أننا غيرنا إلى شركة تأمين صحي أفضل، أليس كذلك؟
- أشعر بالفرح لأنك تمر بذلك ولكن لدي قسم لإدارته.
- بالطبع أنت تعرف أننا سنحتاج إلى توثيق من مقدم الخدمة الصحية الخاص بك.
- أعلم أنك مريض، ولكن هل من الممكن على الأقل أن تفكر في العمل من المنزل؟

- بالطبع سنفعل ما يمكننا القيام به، ولكن في الوقت الحالي سأحتاج إلى العثور على شخص آخر ليملاً المكان.
- للأسف، هذه المشكلات الصحية تعوق الإنتاجية. هل لديك أي مقترحات؟
- حسناً، ما المشكلة هذه المرة؟

عندما يشتكي موظف من عبء العمل

- يشعر كل شخص تقريباً بثقل العمل من وقت إلى آخر. كيف يمكنني المساعدة؟
- لنكتشف طريقة لإعادة توزيع العمل ومساعدتك على التعامل مع الأمور.
- أأسف لشعورك بثقل العمل. لندرس كيف يمكننا جعل الأمور قابلة للإدارة بصورة أفضل قليلاً.
- أنا أفهم بالتأكيد أنك تعاني. كيف يمكنني مساعدتك للتعامل مع الأمور بصورة أكثر فاعلية؟
- الشكوى هي فرصة لتحسين الأمور. كيف يمكنني تحسين الأمور لك؟
- لم يقل أحد أن الأمر سيكون سهلاً، ولكني أعدك أن النتائج ستستحق جداً المجهود.
- أعلم أن الأمر صعب ولكن أصمد. هناك ضوء في آخر النفق، أعدك.
- هذا أيضاً سيمر.
- في المواقف الصعبة لا يتوقف أفضل الأشخاص عن المحاولة والعمل بصورة أكثر جدية لتحقيق النجاح.
- كلنا لدينا الكثير للتعامل معه هنا. ربما تكون مشكلة تتعلق بالخافز أو إدارة الوقت؟
- كل شخص لديه الكثير من الأمور المعلقة لينجزها، ولكن الشكوى بشأنها لها نتائج عكسية.
- بدلاً من الشكوى من الأمور، لماذا لا تدرس التفكير في بعض الحلول الإيجابية؟
- إذا ركزت كثيراً من الطاقة على العمل كما تركزها على الشكوى لأصبحت في حال أفضل.

- الحياة - والعمل - عبارة عن 10 بالمائة مما يحدث لك و90 بالمائة كيفية استجابتك لها.
- كلنا تحت ضغط كبير قليلاً الآن. كل ما عليك هو الاستمرار في العمل بجد.
- العاملون يعملون والشاكون يشتكون. الآن أظن أنني أعلم إلى أية فئة تنتمي.
- نادراً ما يحصل الشاكون على ما يريدون ولكنهم غالباً يأخذون ما يستحقون.
- كان يمكنني أن أتفهم موقفك السلبي إذا كنت معاقاً بطريقة ما.
- إذا لم يمكنك تحقيق المستوى المطلوب، ربما أنصحك بالتفكير في مجال عمل آخر.

عندما يشتكي موظف من الأجر

- أنت محق تماماً في شكواك. دعني أرى ماذا يمكنني فعله لحل الموقف.
- من المهم بالنسبة لي أن يحصل جميع الموظفين لدي على تعويض جيد. سأفعل ما في وسعي لأحصل لك على زيادة في الراتب.
- أعلم أنك تستحق أكثر مما تحصل عليه الآن. دعني أرى ما يمكنني فعله لحل هذا الموقف.
- أنفهم سبب شعورك هذا. لندرس زيادة راتبك قليلاً.
- الآن أعتقد أنك تكسب أجراً مقابل ما تستحقه. هل تعتقد أنك تستحق أكثر؟
- أريد أن أفعل ذلك من أجلك، ولكنني أريد أولاً أن أرى أدائك في الربع التالي من العام.
- بالتأكيد، أنت لاعب موهوب في الفريق، ولكن رصيدك يقل في كل مرة تشتكي فيها.
- إذا كنت تستحق حقاً أن تنتمي إلى شريحة ضريبية أعلى، إذًا، ستحتاج إلى أن تثبت لي ذلك!
- لا تقلق، إن دورك في الزيادة سيأتي قريباً. كل ما عليك هو الصمود لفترة أطول قليلاً.

- أعلم أنه يدور بداخلك أنك تستحق زيادة في الأجر وأكثر، إذا قمت فحسب بالعمل بصورة أكثر جدية وذكاء قليلاً.
- إذا أردت أن نبين لك قيمتك لدينا، يجب عليك أولاً أن تقدم لنا قيمة مضافة.
- قبل أن نتحدث بشأن تعويض، ينبغي أولاً أن تبين أنك تستحق ما تحصل عليه الآن.
- إذا عملت بجد كما تشتكي، لكنت أعلى راتباً هنا.
- أود أن أكون قادرًا على إعطائك المزيد، لكن هذا ليس أمرًا محتملاً حالياً.
- لا ينبغي أن يعتمد عملك على إذا ما كنت تنتج المقدار نفسه الذي ينتجه جارك في العمل.
- إذا كنت تشعر أن راتبك أقل من المستوى، ربما أنصحك بمناقشة الأمر مع قسم الموارد البشرية.
- حتى أكافئك على عملك الجيد، يجب عليك أولاً أن تقوم حقًا بعمل جيد.