

## الجزء الرابع

### السلوك السيئ

لكل قديسٍ ماضٍ ولكل مُخطئٍ مستقبل  
الشاعر الأمريكي أوسكار وايلد

يتشابه البشر إلى حد كبير في كل مكان نذهب إليه. إلا إذا كنت تتعامل مع شخص معتل اجتماعياً، فمعظم الناس لديهم الصفات الجيدة والصفات السيئة (و هذا ينطبق عليك، أيضاً). هذا يعني أنك سوف تحتاج إلى أن تكون مستعداً للتعامل مع السلوك السيئ من مديرك المباشر بين الحين و الآخر . من المهم ألا تشعر بالصدمة عندما تحدث هذه الأمور، فلا محالة. ولكن من المهم ألا تفترض أن يخرج من بيته لينال منك أو ليسرق شركتك . كما أعتقد أن " الواقع المستنير " هو أفضل نهج.

إذا كنت تريد أن تكون ساخراً فلن أمنعك. و لكن أعرف أن هناك ضريبة سوف تُفرض على موظفيك أو على الشركة عموماً . إذا كنت لا تثق بهم فلماذا يجب أن يثقوا هم بك؟ و العكس صحيح فهذه ليست طريقة للتعایش. تذكر فقط عبارة رونالد ريجان " ثق، لكن برر ". ابدأ من محل ثقة ولكن كن على وعي دائم بأنك تتعامل مع بشر.

## عندما يتأخر الموظف دوماً

- إن تأخرك المستمر على مواعيد العمل يقلقني. هل كل شيء بخير؟
- عندما تتأخر يقلق الجميع، ويظنون أنك وقعت في مجرى مائي أو ما شابه ذلك.
- أفهم أن الوصول إلى مقر العمل هو أمر شاق، ولكن علينا جميعاً أن نتقبل الأمر.
- لا أستطيع أن أتقبل هذا التأخير من شخص لديه الكثير من الإمكانيات مثلك.
- ماذا يمكننا أن نفعل لمساعدتك في الحضور مبكراً للعمل كل يوم؟
- دعونا نعمل معاً لوضع خطة لتحضر هنا في الوقت المناسب، اتفقنا؟
- يبدو أنك تجد صعوبة في الحضور مبكراً للعمل في الوقت المحدد، وكيف يمكن أن نصلح هذا الأمر؟
- لا أعتقد أننا بحاجة إلى تعقيد الأمر، أليس كذلك؟
- أنت لست كسولاً، بل تفتقر إلى إدارة الوقت. أنا ألوم نفسي على ذلك.
- نحن جميعاً نتأخر من وقت متأخر لآخر، ولكن أمرك خرج عن السيطرة.
- ليس من الإنصاف أن يأتي الموظفون الآخرون مبكراً، وتأتي أنت في وقت متأخر كل يوم.
- اجعلني أبدو على ما يرام بوصولك في الموعد يومياً، حسناً؟
- أصبح نموذجاً ملحوظاً من الجميع حتى المدير العام.
- لأمر بسيط: عليك فقط أن تترك منزلك مبكراً بعض الشيء في الصباح.
- سيكون وقتك قيماً فقط لو قدرت وقتك.
- ظهورك - ظهورك في موعدك - 90% من وظيفتك.
- أنا تأخرت مرات عديدة مثلك، لكنك طردت من العمل منذ وقت طويل.
- معظم الناس الذين يرغبون في الصعود إلى القمة يستيقظون مبكراً.
- هل تريد مني أن أشتري لك منبهاً جديداً؟ (عبارة ساخرة)
- أرى أن الفواتير التي يجب أن أدفعها تساعدني على الحضور للعمل مبكراً. (عبارة ساخرة)

- يبدو أن تأخرك المستمر هو حالة اضطراب مرضي، ربما تحتاج إلى مساعدة.
- إذا تأخرت مرة أخرى بدون عذر مقبول، سنضعك تحت المراقبة.
- إذا تماديت في التأخير في المرة التالية، سوف أتمادى معك وأساعدك في إنهاء أوراق عملك لدينا.
- لو كنت مكانك لحضرت للعمل في الوقت المناسب من الآن فصاعداً إذا كنت لا تزال تريد وظيفتك، انتهى الأمر.

### عندما يتغيب الموظف عن العمل بشكل مفرط

- نحن جميعاً قلقون جداً بشأنك، هل هناك أي شيء يمكنني القيام به للمساعدة؟
- أنا واثق من أن يكون لديك سبب وجيه للتأخر كثيراً عن العمل. أعلمني إذا كنت تريد مساعدة.
- إنني قلق للغاية بشأن عدد الأيام التي تأخرت فيها. هل كل شيء بخير؟
- أمل حقاً أن تتمكن من العودة إلى الجدول الزمني الصحيح. نحن نفتقدك ونفتقد كل ما تفعله هنا.
- مرحباً، أخيراً ظهرت، لقد نسينا شكلك تقريباً. (عبارة مزاح).
- أنا لا يمكنني أن أفهم مكتوف الأيدي أمام إهمال الكثير من العمل. ما الذي يجري؟
- ربما ينبغي لي أن أخطر إدارة الموارد البشرية حول هذا الموضوع. فهم قادرون على التوصية ببعض الحلول
- نحن حقاً بحاجة إلى معرفة السبب الرئيس وراء تأخرك.
- لا نستطيع أن نتحمل أي أوزان مية زائدة، وهو ما يحدث هنا.
- لن تنجح الشركة إذا كان هناك جزء واحد مفقود. يرجى وضع هذا في الاعتبار.
- غيابك المستمر هو أمر غير عادل لأن زملاءك يحضرون للعمل مبكراً كل يوم.
- الادعاء أنك "مريض" يشبه سرقة المال من شركتنا.
- أعتقد أننا سوف نعيد النظر في تعيين بديل لك.

- أعتقد أن إدارتك قد أجزت مكتبك الآن لشخص آخر.
- أي شخص يستهلك هذا العدد من الإجازات المرضية هو شخص مريض جداً، في الواقع.
- كم هو أمر طيب أن تنعم علينا بحضورك اليوم. (عبارة ساخرة)
- لا تزج نفسك بالحضور للعمل. لقد قمنا بتعيين شخص آخر.

### عندما يفرط الموظف في العمل

- من الواضح أن هناك الكثير من الأفكار التي تدور في رأسك. هل هناك أي شيء يمكنني مساعدتك به؟
- أتفهم أنك كنت مُشوش إلا أن هذا العمل يتطلب كل تركيزنا.
- تبدو متخفياً في الآونة الأخيرة. هل كل شيء على ما يرام؟
- تبدو موجوداً معنا لكن عقلك مشغول في مكان آخر. ما الذي يجري؟
- أشعر بالقلق لأنه لا يتم استثمارك في العمل كما يجب.
- أشعر بأن وظيفتك هذه الأيام هي الجلوس على المقاعد لتدفتتها. هل أنا على صواب؟
- يبدو أنك تستمتع بإضاعة الوقت هنا في الآونة الأخيرة. ما الذي يجري؟
- نعم، الحضور للعمل يمثل 90٪ من مهام العمل ولكنك تتجاهل الـ 10 بالمائة الأخرى.
- أود أن أبدأ في تسجيل كيفية تمضيته لوقتك هنا.
- وجودكم دون أن تقوم بأي عمل هو بمثابة سرقة المال من الشركة.
- أنت دائماً هنا، ولكن لسبب ما لا شيء يتم إنجازه. أرجو الشرح والتوضيح؟
- إذاً نحن ندفع لك أساساً لكي تحافظ على كرسيك دافئاً؟
- ما الذي تفعله هنا، بالضبط؟ (عبارة ساخرة)

## عندما يفشل الموظف في تحقيق الأهداف / المواعيد النهائية

- يبدو أنك مرتبك. ماذا يمكنني أن أفعل للمساعدة؟
- هل أثقلت عليك بالمهام؟ من فضلك قل لي حتى أتمكن من إيجاد حل لهذه المشكلة.
- دعونا نتحدث عن تحديد أولويات المهام، وكيف يمكننا مساعدتك على إجازة وقتك بشكل أفضل.
- أنت تعمل بجهد، ولكن لا يتم إنجاز المهام في الوقت المناسب. كيف يمكننا إصلاح ذلك؟
- كل شخص لديه مشكلة عرضية في الالتزام بالمواعيد النهائية، ولكن الأمر يتفاقم معك.
- لقد واجهنا جميعًا مشاكل مع إدارة الوقت، ولكن أمرك أصبح لا يمكن الدفاع عنه.
- أعلم أنك تحاول عمل أفضل ما لديك، ولكن شيئًا ما لا يُجدي. ماذا ستفعل لإصلاح هذا؟
- ربما لا تدرك مدى بقائك في العمل حتى وقت متأخر، ولكن البعض الآخر يعرف.
- يبدو أنك تعمل، ولكن عندما يحين تسليم العمل لا تقوم بالتسليم.
- أعتقد أنني سأضطر إلى مراقبة كيفية استغلالك لوقتك.
- الموهبة بدون إدارة الوقت لا فائدة منها.
- ليس من العدل حقًا أن يضطر الآخرون لتحمل عبء أدائك.
- معظم الناس غير القادرين على الالتزام بالمواعيد النهائية لا يبقون في وظائفهم.
- الأمر حقًا ليس متروكًا لي لأعلمك كيفية استغلال وقتك بحكمة.
- الأشخاص الذين لا يستطيعون إدارة وقتهم لا يستمرون طويلًا هنا.
- لو كان هذا إحدى برامج تليفزيون الواقع، لكان قد تم إقصائك خارج الجزيرة.

- في كل مرة تفشل في تحقيق الهدف هو بمثابة مسمار آخر في نعشك.
- كيف تشعر بالرضا عن نفسك، وأنت تخذلنا بهذا الشكل؟
- هل تستمتع بصوت الموعد النهائي لتسليم العمل، وهو يأز بالقرب من أذنك؟
- لو كنت أراهن لراهننت أنك كنت تلعب لعبة سوليتير على الكمبيوتر بدلاً من العمل.
- عندما أقول: أن موعد تسليم المشروع هو غداً لا أقصد بعد غد.
- ربما أنك لم تكن بالمدرسة عندما كان المعلم يتحدث عن الالتزام بالمواعيد والمسئولية في الصف الأول.
- هل ستفشل في الحضور في الوقت المحدد عند مقابلة نهاية العمل؟

## عندما يقضي الموظف الكثير من الوقت في الاختلاط الاجتماعي

- أنا سعيد حقاً أنك تستمتع بعملك، ولكن أعتقد أن الوقت قد حان للتركيز أكثر في العمل.
- كل شخص يحتاج لمدخل اجتماعي، ولكن لا ينبغي أن يكون العمل هو هذا المدخل.
- من الواضح أن الجميع هنا يحبك، ولكن أشعر بالقلق حول أخلاقيات العمل الخاصة بك.
- إن الفراشات الاجتماعية نادراً ما تتوفى، مجرد كلام.
- دعونا نعتني بالعمل ونكمل الأحاديث لاحقاً، حسناً.
- إنك شخص عظيم ومرح ولكن العمل يجب أن يأتي أولاً.
- إن الجانب الاجتماعي لهذه الوظيفة هام ولكن علينا أن نقصيه بعض الشيء.
- أرى أشياء عظيمة تحدث لك إذا كنت تركز فقط في العمل.
- إنه لأمر رائع أنك تتكيف مع العمل، ولكن حان الوقت لتشمر عن ساعدك وتجد في العمل.

- أفضل الموظفين لدى هم الذين كانوا أقل اهتماما بالاختلاط الاجتماعي.
- أعتقد أننا بحاجة إلى التقليل من الأخطاء في العمل، اتفقنا؟
- أستطيع أن أتسامح مع قدر معين من الدردشة ولكن بدون المبالغة.
- أعلم أنه من المهم أن تختلط اجتماعياً مع الجميع، ولكن من المهم أيضا إنجاز العمل.
- أعتقد أننا بحاجة إلى إصدار سياسة خاصة "بعدم الاختلاط الاجتماعي" من الساعة 8 صباحا، وحتى انتهاء يوم العمل.
- كل دقيقة تقضيها في الدردشة هي بمثابة سرقة من هذه الشركة.
- لا يمكنك أن تشكو أبدا من عدم مقدرتك على إنجاز أي شيء في حين أن كل ما تفعله هو الدردشة مع الآخرين.
- برجاء الاحتفاظ بالحكايات الشخصية لما بعد مواعيد العمل.
- ستكون قصصكم الشخصية المثيرة أفضل إذا سردتموها في أوقات الراحة لا في أوقات العمل.
- ليس من العدل إهدار وقت الآخرين بالثرثرة.
- إذا سمحت لهذا بالاستمرار سأكون الواحد المخطف.
- "أفضل مهرج في المكتب على مستوى السنة" هو اللقب الذي يجب أن تسعى له.
- شخص بمستواك الوظيفي ليس بحاجة لأن يُذكره أحد بالعمل.
- إن كل الساعات التي عملتها في الواقع سأعدها على أصابع اليد الواحدة.
- الأشخاص الذين يهدرون الوقت نادرا ما يتسمرون في العمل هنا.
- عبارات صارمة
- لا بد ألا أقف مكتوف الأيدي وسأقولها بصوت عالٍ: أغلق فمك وعد إلى العمل!
- اسمح لي أن أطلعك على شيء: لا أحد هنا يهتم بقصصك الغبية.
- لا أعرف ماذا كنا سنفعل بدونك هنا، وأنت تقوم بالترفيه عنا. (عبارة ساخرة)

## عندما يقوم الموظف بإجراء الكثير من المكالمات الشخصية

- أنا أجرى مكالمة شخصية أيضًا، لكن لا تدع أحداً يراك وأنت تفعل هذا.
- نحن جميعا بحاجة لإجراء المكالمات الهاتفية الشخصية لكن بالقدر المعقول، اتفقنا؟
- أنا أضطر إلى إجراء مكالمات الشخصية فقط إذا كان هناك أمر عاجل أو حالة طارئة.
- نحن جميعا نريد أن نظمئن على أسرتنا بالبيت، لكن في حدود المعقول.
- لا مانع لدي من إجراء عدد قليل من المكالمات الهاتفية خلال ساعات العمل، ولكن الأمر يخرج عن نطاق السيطرة.
- هناك وقت ومكان لإجراء المكالمات الشخصية.
- من الأفضل تخصيص وقت المكالمات الهاتفية للمسائل المتعلقة بالعمل فقط.
- لا ضرر من إجراء مكالمات أو مكالمتين شخصيتين خلال اليوم، ولكن ما تقوم به هو أمر غير مهني.
- التفكير في الأمر بهذه الطريقة: ماذا لو قضيت اليوم بأكمله وأنا أجرى مكالمات على الهاتف؟ كيف سيكون شعورك؟
- لدينا قواعد حول المكالمات الشخصية في مكتبك. ربما عليك إعادة النظر فيها.
- إجراء المكالمات الشخصية خلال ساعات العمل هو أمر مُعطل.
- إذا لم تتغير، سنضطر إلى فرض بعض السيطرة على استخدام الهاتف الخاص بك.
- تحتاج إلى الحفاظ على حياتك الشخصية وحياتك العملية منفصلين.
- مقدار وقت الشركة الذي تهدره في عمل المكالمات الشخصية خرج عن نطاق السيطرة.
- سنضطر إلى تغريمك مقابل الوقت الذي تقضيه في الدردشة على الهاتف.
- لا نرغب في مراقبة المكالمات الشخصية للجميع، ولكنك تجبرنا على ذلك.
- نحن لا ندفع لك راتباً للدردشة على الهاتف، لذلك التزم باللوائح.
- إذا كنت لا تستطيع إدارة السيطرة على مكالماتك الهاتفية، سوف نحتاج إلى إعادة النظر في عملك لدينا.
- يمكنك إجراء جميع المكالمات الشخصية التي تريدها من منزلك، بعد أن نفصلك من العمل.

## عندما لا يتعامل الموظف بشكل جيد مع الموظفين الآخرين

- نحن جميعا بحاجة إلى الاصطفاف في الاتجاه نفسه.
- أعتقد أنك سوف تدهش من معرفة ما يمكن تحقيقه كجزء من فريق.
- أنا أعلم أنه أمر صعب، ولكننا جميعا بحاجة إلى بذل جهد للتعامل بشكل جيد مع الآخرين.
- معا، سوف نحقق المزيد.
- نحن جميعا نعتمد على بعضنا البعض لتحقيق النجاح.
- هل لك أن تقترب قليلاً من الآخرين لتتقابلوا في منتصف الطريق؟
- أود أن أشجعك حقاً للتعاون أكثر مع زملائك في الفريق.
- لا أحد يعمل بمعزل عن الآخرين هنا، لذا يرجى محاولة للعمل مع الزملاء في العمل.
- نحن جميعا بحاجة إلى بذل جهد للتكيف مع بعضنا البعض.
- يتمثل جزء كبير من نجاحنا هنا في أن تكون قادرًا على العمل كجزء من الفريق.
- هل يمكنك أن تفعل ذلك؟
- يمكن لزملاء العمل أحيانا أن يخرجوا أسوأ ما فيك، ولكن المسؤولية تقع عليك كي تجعل الأمر يفلح.
- أنت موهوب جدا، ولكنك غير مستنير فيما يتعلق بأمر العمل الجماعي.
- لديك الكثير لتتعلمه عندما يتعلق الأمر بالعمل مع زملاء العمل.
- عليك أن تكون أكثر وعياً بعقلية فريقك خلال ساعات العمل.
- كل شخص هنا يحاول التأقلم مع الآخرين، وأود أن أشجعك على أن تحذو حذوهم.
- السلوك الانطوائي لن يجعلك تختلط بالآخرين.
- ليس لدينا مكان في فريقنا للشاذين أو الانعزاليين.

- هناك أربعة أركان في صندوق الرمل، ولكنك، لست معنا في الصندوق.
- أنت رائع، ولكن عدم قدرتك على التعاون تقلل من مستوى نجاحك هنا.
- انعزالك وسلوكك الانطوائي يجب أن يقف الآن.
- المرة القادمة التي سأذكرك فيها بالتعاون مع الآخرين ستكون الأخيرة.
- إما أن تبدأ في التعاون مع الآخرين جيداً أو ترحل حسناً؟
- انسحب جيداً أو اخرج من هنا.

### عندما يكدر الموظف وقت العمل أويتكا

- فكر جيداً كيف سيكون شعورك عند إنهاء كل هذا القدر من العمل.
- سوف تندشش بالكم الذي يمكنك أن تنجزه من خلال اتباعك لجدول زمني.
- علينا جميعاً تعلم ضبط النفس وفن ترتيب الأولويات.
- هل من المفيد أن نجتمع معاً ونضع جدولاً زمنياً لك؟
- أنا أعلم أن الأمر صعب. تغلب على الصعاب حتى تفرغ من كل مشروع.
- لماذا تؤجل العمل حتى الغد إذا كان يمكنك القيام به اليوم؟
- أنت موظف رائع. أرجوك أن تثابر حتى إنهاء المهمة.
- كل شخص يعاني عندما لا يمكن تحقيق الهدف.
- للأسف أنت لا تضيع وقتك هنا.
- هل نحن بحاجة إلى مراجعة واجباتك أو مسؤولياتك؟
- لا لإهدار الوقت عندما يتعلق الأمر بإدارة الوقت.
- الفشل في التخطيط يعني فقط أن تخطط للفشل.
- هناك ثلاثة أشياء لا يمكن استردادها: كلمة تلفظت بها وصخرة أقيمتها ووقت أهدرتة.

- إهدار الوقت في مكان العمل لا يصلح في هذا المكان.
- ومن الأمور المستفزة أن تنتظر شخصاً ما ليتفاعل معك.
- أتوقع من الجميع هنا حسن إدارة الوقت وأنت أيضاً.
- التلكؤ في العمل يشبه استنزاف شريان الحياة من هذه الشركة.
- الأيدي العاطلة تقوم بعمل الشياطين.
- إنه حقاً لشيء مُخز أن تُهدر كل هذا الوقت وهذه المواهب.
- لو كانت إضاعة الوقت رياضة أولمبية لحصلت أنت على الميدالية الذهبية.
- كيف نساعدك حتى يمكنك أن تعمل هنا؟

عبارات تاديبية

### عندما يكون أداء الموظف دون المستوى

- يبدو أن هناك انفصلاً بينك وبين عملك في الآونة الأخيرة. ما الأمر؟
- يبدو أنك تواجه صعوبة في مواكبة مستوى الأداء. هل هناك أي شيء يمكنني القيام به للمساعدة؟
- أنت تعاني من العمل هنا؛ أخبرني حول ما يجري.
- ماذا يمكننا أن نفعل لمساعدتك على جعل كل شيء عند المستوى المطلوب؟
- أعلم كم هو صعب مواكبة التزامن في العمل ولكنك حقاً بحاجة لبذل جهد أكبر.
- هل هناك أي طريقة يمكنك بها مراجعة العمل الخاص بك قبل تقديمه؟
- أعلم أنك يمكن أن تفعل ما هو أفضل من هذا.
- الفشل في تلبية التوقعات هنا هو استثناء وليس قاعدة.
- تحتاج إلى تحسين نوعية عملك هنا قريباً.
- هل تشعر بالراحة نحو جودة العمل الذي تقوم به؟
- إذا نظرت بموضوعية نحو أدائك لكنت أدركت مدى ضآلته.

عبارات القلق

- تحتاج إلى معالجة ثغرات العمل المزمنة قبل أن يتم اتخاذ تدابير قاسية.
- إذا لم تصلح الأمر في أقرب وقت سوف نضطر إلى اتخاذ تدابير أكثر صرامة.
- شركة بهذا الحجم لا يمكن أن تحمل أوزاناً مئمة مثلك.
- ليس من مسؤوليتي تعليمك هذه الأشياء. ولكني أعتقد أنك سوف تكون أكثر سعادة في أي مكان آخر.
- أعتقد كنت قد اتخذت "ذو مستوى الأداء" إلى مستوى جديد كلياً.

### عندما يكون للموظف مشكلة في السلوك

- يبدو أنك غير سعيد حقاً. هل هناك أي شيء يمكنني القيام به للمساعدة؟
- مررنا جميعاً بأيام عصبية، لكن ليس من العدل أن تنقل ذلك إلى الآخرين.
- أرى أنك لست في حالة مزاجية جيدة، ولكنك تحتاج إلى التعامل مع عواطفك بفعالية أكثر.
- أعلم أنه من الصعب أن ترى كيف تبدو نفسك، وهذا السبب ألفت انتباهك.
- إنها مهمة الجميع أن يحافظ على بيئة عمل سارة ومهنية.
- يمكنك التحكم في نفسك فقط، وردود أفعالك تجاه الآخرين والمواقف.
- يمكنك أن تختار أن تكون مستمعاً مثلما نحاول جميعاً.
- الطريقة التي تتصرف بها تجعلني أشعر وكأن قلبك قد خرج من صدرك.
- أصبح سلوكك السيئ يؤثر سلباً على معنويات الآخرين.
- أنت تسبب الإحباط للجميع بسبب سلوكك السلبي، أرجو أن تتوقف عن هذا.
- لا أحد يريد أن يعمل معك وأنت كثير التذمر.
- لديك الكثير لتقدمه ولكن عليك أن تتخلص أولاً من المزاج السيئ!
- أتمنى أن يتوافق ذكاؤك الوجداني ومهاراتك في التعامل من الناس مع موهبتك.
- النفور من سلوك شخص هنا لن يكون في مصلحة أحد وبالأخص أنت.

- ما يحدث مع سلوكك؟ هل تقوم بالتعويض عن شيء ما؟
- أعتقد أنك بحاجة لبضعة أيام للتفكير في كيفية تأثيرك السلبي على المعنويات هنا.
- هل نسي شخص ما أن يتناول "حبوب السعادة" هذا الصباح؟
- لا أستطيع أن أصدق أنك تماديت إلى هذا الحد بالسلوك السلبي.
- كف عن هذا السلوك وعُد لعملك.
- إنك بحاجة لضبط سلوكك، انتبه لذلك أو لترحل.
- أصبح سلوكك مثيراً وسنحتاج إلى الاستغناء عنك.

عبارات تاديبية

### عندما يتنمر الموظف أو يكهدد الآخرين

- ألا يمكننا جميعاً أن نتأقلم مع بعضنا البعض؟ (عبارة دعابة)
- يجب أن يكون هناك سبب لتصرفك بهذه الطريقة - ما الذي يجري؟
- يا إلهي، يبدو أنك مستاء حقاً / غاضب. ما المشكلة؟
- عندما تؤذي شخص فانت تؤذي الجميع.
- لا أعتقد أن اختيارك صائب من خلال التصرف بهذه الطريقة.
- وأنا أعلم أنك لم تكن سعيد ولكن ليس عذراً لهذا النوع من السلوك.
- لا أحد هنا لديه الحق في أن يعامل عضواً آخر في فريق العمل بالظلم أو بقسوة.
- يجب على الجميع هنا التصرف بطريقة مهنية.
- أنا لا أعتقد أن سلوكك يساعد أي شخص، على الأقل أنت.
- هناك وقت ومكان لكل شيء ما عدا توجيه التهديدات لزملاء العمل.
- يمكنك أن تنشر الانشقاق معي بأسلوبك البلطجي، وأنا لا أحب ذلك.
- أنت في حاجة إلى معرفة الواقع إذا كنت تعتقد أنك يمكن أن تغفلت من هذا.

عبارات استرضائية

- نحن لا نقبل هذا النوع من السلوك البلطجي هنا نهائياً.
- من الصعب أن تنجز أي عمل عندما تكون مضطراً أن تحمى ظهرك باستمرار.
- البلطجي هو شخص جبان ويقوم بالتمويه لإخفاء جنبه كما تعلم.
- كونك بلطجياً فأنت المتضرر على المدى الطويل.
- إذا كنت تشعر حقاً بالحاجة إلى تهديد شخص ما، فحاول ذلك معي.
- يبدو أنك تفتقر إلى ضبط النفس المطلوب للعمل في منظمة مهنية.
- هذه الشركة ليس بها مكان للبلطجية. تعامل مع الأمر.
- أنت تحتاج إلى تغيير سلوكك الآن أو الخروج من الشركة.
- لقد حان الوقت كي تلتقي بشخص بحجمك نفسه، واجهني الآن.

عبارات تاديبية

### عندما يتصرف الموظف بشكل غير لائق.

- أنا متأكد من أنك لا تقصد أي ضرر، ولكنك تحتاج إلى ضبط النفس.
- أنا مندهش قليلاً من سبب تصرفك بتلك الطريقة.
- أنا قلق بعض الشيء بشأن سلوكك في الآونة الأخيرة. ما الذي يجري؟
- أنا لا أريد أن أراك تسلك في الطريق الخطأ، وأنا أأمل أن تتمكن من تعديل مسارك.
- هناك لا يمكن بعدها إصلاح سمعتك، ففكر في ذلك.
- أنا أتلقى الكثير من الشكاوى حول سلوكك. أرجو التوضيح؟
- أعتقد أنك قد تحتاج إلى الحصول على مساعدة، فسلوكك في غاية الوحشية.
- لماذا تشعر بالحاجة باستمرار لاختبار حدود ما هو مقبول اجتماعياً؟
- سلوكك يجذب الكثير من الاهتمام السلبي حالياً، فهل هذا ما تريد؟
- ذات مرة كنت غير ناضج بما فيه الكفاية لأتسبب في كل تلك الأعمال المثيرة، ولكن هذا كان منذ وقت طويل.

عبارات القلق

- أمثالك إما أن يتم تهذيبهم أو التخلص منهم على جانب الطريق.
- كلما تصرفت بهذا الأسلوب، قل عدد الزملاء المحبين لك من حولك.
- لن يتم التسامح مع هذا النوع من عدم النضج، فهو غير ملائم.
- لن يسمح لك هذا السلوك العدواني بالتقدم أبداً. هل تريد أن تنجح؟
- أنت خارج عن نطاق السيطرة وتحتاج لوقف هذا السلوك الآن.
- لا أحد يريد أن يعمل مع شخص غريب الأطوار، لذا توقف عن التصرف هكذا.
- هذا ليس سيرك، وأنا لست مُدرباً بحلقة السيرك، لذلك لا تتصرف مثل مهرج.
- هناك وقت ومكان لكل شيء، ما عدا هذا النوع من السلوك.
- نصيحتي لك: أعد تقييم سلوكك وتعامل مع الآخرين أو عد إلى بيتك.
- لقد تخطيت حدودك لدرجة أنك لا تعرف أين الحدود.

عبارات حادة وصریحة

### عندما يلعب الموظف دائماً دور الضحية

- أشعر أنك مستاء ولكن دعنا نظل إيجابيين.
- بدلا من إلقاء اللوم، دعنا نفكر في كيفية جعل الأمور أفضل.
- الموقف يتلخص في 10% هو ما يحدث لك و 90% كيفية استجابتك للموقف.
- يتعلق جزء كبير من النجاح بالرجوع إلى أخطائك والتعلم منها.
- لا أحد يريد أن يعمل مع شخص يلقي اللوم دائما على الآخرين.
- لماذا لا تركز على تنظيف جانب الشارع الخاص بك.
- توقف عن القلق كثيرا عن الآخرين وابدأ في التركيز في عملك.
- من الصعب أن تحترم الناس الذين يحاولون دائما استدراك الشفقة.
- عقلية الضحية لن تصل بك بعيدا جدا في الحياة.

عبارات تشجيع

- إذا كنت تؤدي عملك على أكمل وجه لن يكون لديك ما يدعو للقلق حيال ما يفعله الآخرون.
- عندما تكون بحاجة لمساعدة حقيقية لن يصدقك أحد.
- لقد لعبت دور الضحية لفترة طويلة لدرجة أنني أعتقد أنك صدقت أنك ضحية.
- كنت مؤيداً لك حتى رأيت كيف تبتز الجميع.
- لقد رأيت أنك كنت تلعب دور الضحية في كثير من الأحيان لدرجة أنني لم أعد أعرف ماذا أصدق.
- صحيح، الجميع على خطأ إلا أنت (عبارة ساخرة)
- لا أحد يريد أن يتسكع أو يعمل مع شهيد.
- توقف، ارفع معنوياتك !
- توقف عن الشكوى!

عبارات الرفض

### عندما يفتقر موظف إلى قواعد النظافة الأساسية.

- آه، ولت أيام المجد في الجامعة حينما كان يمر علينا أسبوع دون الاستحمام. (عبارة دعابة)
- عندما تبدو طيباً ورائحتك طيبة ستشعر بإحساس جميل أيضاً، ألا توافق على ذلك؟
- قرأت مقالاً رائعاً عن أفضل منتجات النظافة للرجال / منتجات الزينة الجديدة للمرأة. احرص على أن تقرأه؟
- أحب ذلك الشعور بالنظافة والانتعاش الذي ينتابك بعد الاستحمام، أليس كذلك؟
- ماذا كان يقول القول المأثور - النظافة من الإيمان؟
- حصلت على عبوة مجانية من جل الاستحمام الجديد إذا كنت ترغب بتجربته.

عبارات مهذبة

- أعتقد أنك سوف تكون على راحتك إذا انتبهت لنظافتك الشخصية.
- النظافة الشخصية واللبس المهندم هما جزء من السلوك المهني.
- يرجى الانتباه إلى نظافتك الشخصية وأعدك أنني لن أذكرك بهذا مرة أخرى.
- أود أن أذكرك بإعادة قراءة سياسة الشركة بشأن النظافة الشخصية والمظهر العام مرة أخرى.
- تتوقع الشركة منك أن تكون واجهة مُشرقة لشركائها.
- للتذكير فقط، أتوقع من جميع الأعضاء أن يحرصوا على نظافة مظهرهم قبل التوجه إلى العمل.
- أعتقد أنه من الأفضل إذا عدت إلى البيت واستحمت.
- لن أقبل أن يقابل الموظفون عملاء الشركة وهم شعث ومتسخون.
- هل تنظر إلى المرأة قبل أن تغادر في الصباح
- اسمعني! رائحتك مقززة، اتفقنا؟ من فضلك، أحرص على الاستحمام كل صباح.

عبارات حادة وصریحة

### التعامل مع الموظف المتملق

- آه، لن يأخذ الإطراء إلى أي مكان! (عبارة مداعبة)
- أسمع، أنا حقا أقدر كل هذه الملاحظة، ولكن ليس هذا ضرورياً، حسناً؟
- الجميع يحب المديح، ولكنك تبالغ قليلاً، ألا تعتقد ذلك؟
- إنني أقدر كلماتك الرقيقة، ولكن حاول التركيز في عملك.
- أنا من أشد المعجبين حقيقية، الناس الذين يملكون قول الحقيقة يتسمون بالأصالة.
- أنا أفضل دائماً سماع الحقيقة، حتى لو كان مؤلمه.
- هناك شيء زائف حول المتملقين، هل توافق على ذلك؟

عبارات القبول

- لا أحد يحترم متملقاً أو رجلاً إمعة.
- ربما يكون التملق تقنية مفيدة، ولكن عند حد ما.
- الشخص الدوني ليس هو ما أبحث عنه بين الموظفين.
- اللجوء إلى التملق والاستمرار فيه قدما يبعد خطوة واحدة عن أسلوب العاهرات.
- استمر في شعورك بالغيرة لأنك تحتل المساحة نفسها.
- أنت تحاول أن تملأني بالهواء الساخن كي أطير، لكن هذا لن يفلح معي.
- الإطراء يستلزم مهارة - وللأسف أنت ليس لديك المهارة.
- المتملقون لن يتقدموا كثيرا في حياتهم، وهذا للعلم.
- الدوافع للإطراء تتسم بالشفافية والصراحة، إلى حد ما.
- بصرحة، أشعر بالضيق قليلا بسبب تملقك الواضح؟
- هل تريد أن ينظر إليك الناس على أنك شخص نزيه؟ إذن توقف عن كل هذا الزيف.
- أنت تنشر " المرض " من خلال " التملق "

## التعامل مع الإشاعات

- أحب أن أسمع كل شيء عن الأمور التي تحدث، ولكن في وقت آخر عندما لا نكون مشغولين للغاية.
- أحب سماع القصص المشوقة مثل أي شخص، ولكن ليس خلال ساعات العمل.
- أرى أن عقولكم المتلهفة تريد أن تعرف فقط، ولكن ليس في وجودي.
- أشعر بالقلق إزاء كل الإشاعات التي تخلق في المكان في الآونة الأخيرة.
- هل يعرف أنك تتحدث عنه بهذه الطريقة؟
- ربما ينبغي لنا أن ندع ذلك الشخص يعرف ما تعتقده عنه.

- يؤثر اغتياب الآخرين والكلام عنهم بالسوء سلباً على المعنويات.
- خذ لحظة للتفكير حول كيفية تأثير كلماتك على الجميع هنا.
- ليس هناك مكان للإشاعات هنا.
- عند تنشر الإشاعات فهذا يعنى أنك لا تعمل بجد.
- لن أسمح بالإشاعات والقصص الجارحة أن تنتشر هنا.
- إذا كنت لا تستطيع أن تقول شيئاً في وجه شخص ما، فلا تقل أي شيء على الإطلاق.
- إذا كنت لا تستطيع أن تقول خيراً فاصمت.
- هذا هو كل ما يعينني، أرجو أن تحتفظ بالإشاعات لنفسك في المرة القادمة.
- هل تعلم أنك يُنظر لك على أنك دجاجة عجوز تنقر باستمرار فيما يخص أمور الآخرين؟
- لن تظل هنا لفترة أطول إذا لم تتمكن من الحفاظ على القصص المؤلمة لنفسك.
- هل تعلم أن هناك مقاضاة قانونية بتهمة التشهير؟
- توقف عن تلك الإشاعات وإلا جعلتك أحرص.
- كف عن نشر الإشاعات وإلا فصلتك من العمل.

عبارات حادة وصریحة

### التعامل مع المتذميرين

- أعلم أنك يمكن أن تكون قوة بناءة أكثر في مكان العمل.
- كل مشكلة لها حل؛ هنا يكمن التحدي الحقيقي.
- افهم أنك بحاجة للتنفيس، طالما أنها لا تؤثر على عملك.
- أعلم أنه أمر صعب، ولكننا جميعاً بحاجة إلى التفكير في الجانب المشرق.
- جميعاً لدينا مشاكل، ما يهم هو كيف نتعامل معها.
- إذا آتيت لي بشكوى فأعد لي ثلاثة حلول ممكنة.

عبارات التشجيع

- الشكاوى هي فرصة للتغيير نحو الأفضل، ولكن فقط إذا كانت بناءة.
- هناك قول مأثور يقول: "إذا عبثت بالقمامة تتصاعد الرائحة الكريهة".
- الشكوى في حد ذاتها، مثل ما تفعل، هو ضرب من العبث.
- لا أحد يريد أن يقوم بدور ديبي دونر أو شخصية نيد السلبي.
- من الطبيعي أن ترغب في الشكوى، ولكن نحن بحاجة للحفاظ على التركيز في المكان الذي نعمل به.
- إذا كان لديك مشكلة اقترح عليك أن تناقش هذا الأمر مع إدارة الموارد البشرية؟
- كيف يمكن لشخص واحد أن يكون لديه هذا الكم من المشاكل في الحياة؟
- أنت لا تبدو سعيداً هنا، وربما هذه الوظيفة ليست مناسبة لك.
- تحتاج إلى مراجعة سلوكك السلبي قبل الدخول من الباب.
- الأئين والشكوى هي نتائج عكسية، وأنت الشخص الوحيد الذي سيتم فصله من العمل.
- يجب أن تبدأ العمل التطوعي في مطبخ لعمل الحساء، فهذا سوف يضع مشاكلك في الإطار السليم.
- في الحقيقة ليس هناك شيء يمكنني القيام به لمساعدتك. قد يكون عليك الحصول على بعض المشورة

### التعامل مع المدافع المذخرة

- أنا أحب أن تتحدث دائماً داخل عقلك، ولكن أحياناً يكون الأمر مخيفاً بعض الشيء.
- كونك جزءاً من مجموعة يعني أننا نخضع رغباتنا الخاصة وقيمنا بشكل ما.
- نحن جميعاً بحاجة إلى أن نسير على خطى الشركة وأنت أيضاً.
- أنا لا أطلب منك ألا تكون لنفسك، فقط اسبح مع التيار.

- يكفل الدستور حرية التعبير، ولكن هذه ليست ديمقراطية.
- يبدو أنك تعتقد أنك معاف من السياسات والإجراءات المتبعة بالشركة. لماذا؟
- سيكون من الأفضل إذا بذلت جهداً لتستحق مكانك هنا.
- هل التكيف مع ثقافة الشركة صعب إلى هذه الدرجة؟
- إذا ركزت فقط على وجهة النظر الخاصة بك فسوف تفقد وجهات نظر الآخرين.
- معارضتك لوجهة نظر الآخرين لا يجعلك على حق.
- هل تعتقد ذلك حقاً أم أنك تستمتع بلعب دور محامي الشيطان؟
- بصفة عامة، لا يتم التساهل مع الخلافات هنا بشكل جيد.
- الأشخاص الذين يعانون من الشعور بجدارة الاستحقاق نادراً ما يستمرون هنا في العمل.
- إذا كنت تريد أن تكون رائداً سيتوفر لك ذلك في أعمال المشاريع والمقاولات.
- أنا لم أتردد في فصل الأشخاص الذين يرفضون الانصياع للقواعد.