

الجزء السادس

عندما يكون الأمر شخصياً

مواجهة المشكلة لا تكشف كثيراً عن الجزء الضعيف في شخصيتك، بيد أن التهرب منها يظهر ذلك غير معروف

هنا سيتقلص جزء بداخلك، وسوف تتساءل، هل يجب أن أعلم عن حياة مساعدي الشخصية؟ لماذا لا يمكننا أن نترك هذه الأشياء حيثما تنتهي؛ في المنزل؟ إذا كنت تسأل نفسك أسئلة مثل هذه، فربما لم تدرك بعد أن الخط الفاصل بين العمل والحياة الشخصية لم يعد واضحاً مثلما كان عليه سابقاً. فالبعض منا، لا يوجد لديهم خط فاصل بين حياتهم وعملهم؛ حيث أن عملهم يمثل كل حياتهم (مثل شخصية ميلتون في فيلم "أوفيس سبيس"). وبالطبع هناك دائماً العنصر البشري: فأنت لا تدير أجهزة إنسان آلي، كما أن لكل شخص حياة شخصية، حتى أنت.

ألم تواجه مشاكل شخصية في أي وقت مضى، وألم يمتد تأثيرها إلى عملك بشكل سلبي؟ إذا كان الأمر كذلك، فما كان شعورك آنذاك؟ وماذا كان رد فعل مديرك؟ وإذا ما كنت بارعاً للغاية في تقسيم وقتك ما بين العمل وحياتك الشخصية، وإذا ما حييت لفترة طويلة، فهناك فرص لأن تواجه أموراً في حياتك تؤثر في عملك، مثل الطلاق والوفاة والزواج والمرض والضرائب، وهذه كلها جزء من الحياة. إذا لم تجد نفسك مستريحاً مع التعاطف والمواساة، فلا يزال بإمكانك معالجة هذه الأمور دون أن يصبح منظرك سخيّاً وبطبيعة الحال، فإذا ما كان مظهرك سخيّاً حينئذ، فليكن ذلك.

عندما يتوفى شخص من عائلة موظفك

- هذا أصعب وقت يمكنك أن تمر به في حياتك، قلوبنا معك.
- لقد فقدت أحد أفراد أسرتي، لذلك يمكنني أن أشعر بما تمر به الآن.
- أشعر بالأسى حيالك، خذ وقتًا كافيًا لكي تتجاوز ذلك.
- هذا رقم بيتي، أرجو أن تتصل بي إذا ما احتجت شيئًا ما.
- ما هي أفضل وسيلة لكي أساعدك في هذا الوقت العصيب؟
- نحن نتفهم ذلك، وسنعمل ما بوسعنا لنكون بجوارك في هذا الوقت.
- يمكنك الاعتماد علينا في ذلك الوقت.
- أرجو أن تخبرني إذا ما كنت بحاجة إلى أي شيء، عليك أن تعرف أنني هنا من أجلك.
- لقد تطوع طاقم العمل لمساعدتك في إعداد وجبات الطعام، والغسيل،..... إلخ.
- لا أحد يتوقع منك أن تعود قريبًا.
- نحن ندعمك في هذه الأوقات العصبية التي تمر بها، استغل ذلك جيدًا.
- أعتقد أن برنامج مساعدة الموظفين لدينا هو أفضل طريقة للتعامل مع هذا الموضوع.
- أنت لن تستطيع أن تسترجع قواك لفترة من الوقت، ولكنني على دراية بأنك ستستطيع أن تمر من ذلك بمرور الوقت.
- كما يقولون، الزمن يداوي الجروح.
- وهذا أيضًا سوف يمر.
- هي لم تكن على ما يرام، وهذا لم يكن مفاجئًا، أليس كذلك؟
- سوف نعطيك إجازة لمدة أسبوع، أتمنى أن يكون هذا الوقت كافيًا.
- أتمنى أن تعود في أسرع وقت ممكن، نحن بحاجة إليك هنا.
- أنت بحاجة إلى أن تستفيد من أيام إجازاتك؛ حيث إنك على وشك أن تنهي إجازاتك الشخصية.

- هل تستطيع التعامل مع ذلك في الوقت نفسه الذي تتابع فيه عملك؟
- ماذا ستفعل حيال عبء العمل الخاص بك؟
- أعلم أنه يوجد حالة وفاة في العائلة، ولكن يجب أن يستمر العمل.
- أنا أتفهم بالتأكيد أنك تتألم، ولكن لدي عمل لأديره وأفواه لأطعمها.

عندما يمرض موظفك

- أشعر بالأسى لمرضك، وأتمنى أن تصبح على ما يرام عما قريب.
- نحن لا نقوم بالعمل الشاق هنا، احصل على وقت كاف لكي تستعيد عافيتك.
- يا إلهي، أمل أن ألا يكون هناك شيء خطير.
- آسف لسماع ذلك، إذا كان هناك شيء بإمكانني أن أقدمه لك، أرجو أن تخبرني بذلك.
- لا يوجد شيء أسوأ من أن تكون مريضاً، خذ وقتاً كافياً للتعافي.
- برجاء لا تأتي إلى هنا، نحن لا نريد أن نمرض أيضاً.
- من الأفضل أن تأخذ قسطاً من الراحة بدلاً من أن تضغط على نفسك وتمرض أكثر.
- أرجو أن تستفد من الإجازات المرضية الخاصة بك، وأن تحصل على قسط من الراحة.
- أتمنى لك الشفاء العاجل، نحن بحاجة إليك هنا.
- أنا بحاجة إلى روضة الطبيب، ليس لأنني لا أصدقك، ولكن لكي أدرجها في سجلاتنا.
- كل شخص يمرض من وقت لآخر، ولكن علينا جميعاً أن نبذل قصارى جهدنا.
- ألا يوجد هناك أي وسيلة للتداوي بدون أن تتغيب عن العمل؟
- هل يمكنك العمل من المنزل؟
- هل ينبغي علي أن أرسل لك جميع الملفات الخاصة بك إلى بريدك الإلكتروني في المنزل؟

- ألا يمكنك أن تأخذ بعض الأدوية وأن تتخطى ذلك الأمر؟
- لقد استطعت أن أعمل عندما مرضت في الآونة الأخيرة، فما عذرک؟
- عندما يمرض شخص ما في كثير من الأحيان، فمن الطبيعي أن نعيد النظر في الجزء المنوط به تنفيذه.

عندما يمر الموظف بمرحلة الطلاق

- لا يجب أن يمر أحد بهذه الفترة، خذ وقتًا كافيًا لتخطي ذلك.
- لا بد وأنك حزين للغاية، كيف يمكننا أن نؤازرك في هذا الوقت؟
- أنا آسف للغاية لخسارتك، هل هناك أي شيء أستطيع القيام به؟
- فترة انفصالي كانت مريعة، لذلك يمكنني أن أشعر بما تمر به الآن.
- لقد سمعت أن الطلاق يشبه الموت، أرجو أن تأخذ وقتًا كافيًا للتعافي، وأن تعتني بنفسك جيدًا.
- نحن سوف نبذل أقصى ما في وسعنا لمساعدتك في تخطي ذلك.
- نحن جميعًا نمر بأوقات عصيبة في حياتنا، ولهذا فإننا جميعًا ندعم بعضنا البعض.
- يمكنك الاعتماد عليّ في تولي مهامك إلى أن تعود مرة أخرى.
- لا يمكنني أن أتخيل ما تمر به الآن، ولكنني هنا بجوارك إذا ما احتجت إليّ.
- أعتقد أنك بحاجة إلى أن تمضي وقتًا قليلًا بمفردك لكي تمضي في حياتك مرة أخرى.
- لقد تجاوز العديد هذه المرحلة وهم على ما يرام، وسوف تفعل ذلك أنت أيضًا.
- لا تقلق، سوف تواجه بعض الصعوبات في البداية، ولكن بعد ذلك سوف يكون كل شيء على ما يرام.
- أعتقد أن برنامج مساعدة الموظفين لدينا سوف يساعدك في تجاوز ذلك.
- وهذا يجعلك تفكر، ألم يكن عليّ أن أتزوج من البداية، أليس كذلك؟
- في بعض الأحيان، يجب عليك أن تترك ما مضى، وأن تمضي قدمًا في حياتك.

- على أي حال، أنت أفضل حالًا بدونه.
- أنا لا أحبها على أي حال.
- هل أنت واثق أنك تتعامل مع هذا بطريقة صحيحة؟
- آمل أن تستطيع تجاوز ذلك، وأن تستعيد تركيزك لكي تعود للعمل قريبًا.
- لو كنت مكانك، كنت سأتوصل إلى تسوية سريعة، لكي أستطيع الاستمرار في حياتي.
- وهل سيستمر هذا لفترة طويلة؟
- هذا هو واقع في حياتنا هذه الأيام، آمل حقًا ألا يعاني عملك من ذلك.
- أشعر بالأسى لمصائبك، ولكنني لذي عمل لأديره هنا.
- لدينا جميعًا مشاكلنا الشخصية، ولكن لا يجب علينا أن نسمح لها بأن تؤثر على قدراتنا الإنتاجية.

عندما يكون الموظف في حالة ضغط

- يبدو أنك متعب، هل هناك أي شيء يمكنني القيام به؟
- أعرف أن الأمور مجهدة في الوقت الراهن؛ ما هي أفضل وسيلة يمكنني مساعدتك بها؟
- أرى أنك مجهد، تحدث هل حملت على كاهلك الكثير من العمل؟
- لم يسبق أن رأيتك على حافة الانهيار، تحدث معي ماذا يجري؟
- هل تحتاج إلى مساعدة في أي شيء؟ يبدو أنك مستاء.
- يبدو أنك تحت النار طول الوقت. ما الأمر؟
- الإجهاد هو القاتل رقم واحد؛ لا أريد أن أرى موظفي يتساقطون على هذا النحو.
- هل ننقل بعض العمل عن كاهلك؟ أو ربما أنت بحاجة لقضاء إجازة؟
- هل هناك شيء خاطئ يمكننا أن نساعدك في حله؟
- أعلم أنه من الصعب تجنب العواطف، لكن عليك أن تحاول.

- حتى الآن، كنت أكثر عامل مستقر لدي. ما الذي يحدث؟
- نحن جميعا نشعر بالإجهاد؛ إن الأمر يتعلق بطريقة التعامل مع كل هذا.
- كن صادقا: هل أنت غير قادر فقط على تحمل عبء العمل هنا؟
- ليس هناك وظيفة في العالم لا تتم دون إجهاد، الأمر كله أنك لا تتعامل معها بشكل جيد.
- يبدو أن مهارات التأقلم لديك يمكن أن تحتاج لمزيد من التحسين.
- ليس هناك إجهاد يمكن تجنبه، ما يهم هو ما إذا كنا نستطيع الحركة.
- أنت بحاجة حقاً إلى أن تكون أكثر هدوءاً حيال كل شيء.
- إذا لم تتمكن من الوصول لمستواك هنا، ربما لم يبذل الجهد الكافي فقط.
- ها، اعتقدت أنك يمكنك فقط التعامل مع الضغط هنا.
- عندما كنت في مثل سنك لم يكن هناك أي شيء لم أتمكن من التعامل معه.
- لا أتحمل وجود موظفين لدي في حلة عدم توافق، حاول السيطرة على نفسك.
- جميعنا يعاني من الضغط، تشجع.
- إذا لم تكن. تستطيع تحمل حرارة المطبخ، فاخرج.
- استرخ قليلاً، لقد تسببت في شعورنا بالقلق.

عندما يستنفذ الموظف كل طاقته

- أعلم أنك تعمل أكثر من أي شخص آخر، خذ قسطاً من الراحة.
- أنت تبدو متوتراً قليلاً في الآونة الأخيرة، أعتقد أن عليك أن تأخذ إجازة يوماً للاسترخاء.
- أنت في المرحلة الأولى من حافة الاحتراق، لا تتهاذى.
- أعلم أنك تتحمل لأقصى طاقتك، ماذا يمكنني أن أفعل للمساعدة؟
- أنت تقوم بعمل إضافي منذ فترة طويلة جداً؛ حان الوقت لتأخذ قسطاً من الراحة.

- أرى بعض أعراض الإرهاق هنا؛ أتمنى أن أكون مخطئاً.
- لا أتحمل تركك تتعرض للإرهاق؛ كيف يمكننا المساعدة؟
- الجميع يتعرض للإرهاق بين الحين والآخر هل يمكنني المساعدة؟
- نحن بحاجة للتخلص من هذا الأمر في مهده قبل أن تضر بنفسك.
- هذا شكل معهود من الإرهاق، هل تعتقد أن بعض الراحة قد تساعدك؟
- أنا لا أعرف ما يمكننا القيام به إذا تعرضت للإرهاق.
- هل هذا إرهاق حقاً، أم أن هناك شيئاً آخر؟
- أعتقد أن عليك الاستفادة من برنامج التوظيف لدينا.
- لست متأكدًا مما إذا كنت مرهقًا أم أنك مجرد كسول.
- هل يتسبب مديرك في كثير من الصعاب لك أو شيء من هذا القبيل؟ [مزاح]
- معظم الناس ممن يعاني "إرهاقاً شديداً" لا يعرفون كيفية إدارة وقتهم.
- وظيفتك ليست أصعب من أي شخص آخر، لذلك لست مما يمكنني القيام به.
- أعرف العديد من الأشخاص الذين لديهم أسباب أقوى لتربكهم.
- إذا لم تكن تستطيع تحمل حرارة المطبخ، فاخرج.
- لست على دراية بحالات الإرهاق لأن معظم الذين لا يمكنهم التعامل مع الأمر يتركون المكان هنا.

عندما يتعرض الموظف لصعوبات مالية

- ترغب الشركة في مساعدتك حتى تقف على قدميك.
- في هذه الحالة الاقتصادية يعاني الكثير من الناس. هل هناك ما يمكننا المساعدة به؟
- لقد مررت بحالات صعوبات وازدهار مالية، لذلك لا تشعر أنك وحيد.
- أنا ماهر في التخطيط المالي. إذا كنت منفتحاً، دعنا نرى ما إذا كنا نستطيع وضع خطة.

- لست متأكداً حيال ما يمكنني القيام به، لكن هذا لا يعني أنني لا أهتم.
- لدي كتاب ممتاز عن الموارد المالية وإعداد الميزانية. يمكنك استعارته.
- الحياة صعبة بالنسبة لنا جميعاً هذه الأيام؛ يجب علينا بذل أفضل جهد.
- مر كثير من الناس بهذا؛ أنا متأكد من أنك سوف تكون على ما يرام.
- الناس في العالم الثالث الآن لديهم مشاكل.
- لا أحبذ مناقشة المسائل المالية مع موظفي ما لم يكن له تأثير على الإنتاجية.
- ليس لدي خبرة حول المشاكل التي تمر بها.
- قد ترغب الاستعانة بأحد البرامج لمساعدتك في إدارة أموالك.
- أنا منشغل الآن، هل أنت متأكد أن هذا الأمر لا يمكن أن ينتظر؟
- ألم تكن لديك المشكلات نفسها العام الماضي؟
- أعلم أنك تمر بوقت صعب هذه الأيام، لكن الأمر ليس حالة طارئة.
- معظم من لديهم مشاكل مالية هم السبب فيها.
- إذا لم تتمكن من إدارة أموالك، كيف يمكنك التعامل مع هذه الوظيفة بواقعية؟
- أفهم أنك تواجه مشاكل، لكن لدي عمل أقوم به.

عندما يبدو الموظف في حالة حزن أو إحباط

- أنا أكره أن أراك في هذا الأمر، هل هناك ما يمكنني القيام به؟
- قلبي ينفطر لما تمر به، من فضلك لا تترك نفسك تشعر أنك تعاني في صمت.
- أرى أنك تعاني، تحدث معي؛ أنا هنا للمساعدة.
- تبدو حزينا، هل هناك ما يمكنني القيام به للمساعدة؟
- بابي مفتوح لك إذا كنت تشعر برغبة في أي وقت للتحدث.
- آسف لأراك على هذا الحال؛ هل هناك طريقة معينة للمساعدة؟

- أرى الاكتئاب مثل أي مرض آخر، فالمرض يستدعي العلاج، والثاني يستدعي العطف.
- يبدو أنك حقاً بحال سيء، وبدأنا نقلق عليك.
- أحياناً أفضل شيء نفعله هو التحدث عن مشاكلك لطرف محايد،
- إذا كنت تشعر بهذا كثيراً، ربما ينبغي لك محاولة الحصول على علاج.
- أنا متأكد أن الأمل الذي لا أملكه قد ساهم في مشاكلك!
- يعتبر هذا العالم سبباً كافياً ليشعر فيه المرء بالحزن؛ إن الأمر كله يعتمد على طريقة التفاعل.
- أي شخص يمر بيوم سيء إما الآن أو لاحقاً، لكن يبدو أن هذا استمر لفترة طويلة.
- إن إنتاجيتك تراجع، فهل هناك ما يدعوك للشعور بالحزن؟
- لدينا طبيب/ معالج للموظفين، أقترح عليك تحديد موعد.
- ربما هناك أشخاص أفضل في التحدث عن هذا الأمر أفضل مني.
- لا أحب أن أتورط في المشاكل الشخصية للموظفين.
- لقد شعرت باليأس نحو أشياء أخرى من قبل، لكن أحاول المثابرة دائماً.
- لست متأكداً من أن الخوض في المشاكل والتحدث في الأمر هو أفضل خطة للهجوم.
- الاكتئاب مرض حقيقي لكن أعتقد أن الكثير من الناس يتهاونون فقط.
- لا يسعنا أن نتركك تعاني من الاكتئاب طول الوقت لأن هذا يؤثر على معنوياتك.
- (ملاحظة: ينبغي دائماً أن تؤخذ أفكار الانتحار أو الكلمات أو الأفعال على محمل الجد)

عندما يتعامل الموظف مع العنف المنزلي

- كنت أتمنى لو كان لدي ما يلبي حاجتك.
- يفضل الحصول على مساعدة لسد حاجتك مهما كانت.
- أشعر بأسف شديد، لكن لا أريد أن أتدخل في حياتك الخاصة إذا كنت لا تريد مني ذلك.
- أشعر بالملك لكن أنا غير متأكد من كيفية مساعدتك.
- الغضب شيء لكن هذا الشخص تمادى كثيرًا!
- نحن نهتم بك كثيرًا ولا نود خسارتك.
- هل تعتقد أنك يجب أن تذهب إلى ملاذ آمن؟
- لدى الشركة كتيب حول العنف المنزلي. هل تود الحصول على نسخة؟
- إذا ظللت معه لفترة أطول، سوف ينتهي بك الأمر مع متلازمة ستوكهولم.
- أنت تستحق التعامل بلطف واحترام.
- أعتقد أنك أحد الأشخاص الذين يمكنهم كسر سلسلة العنف.
- في رأيي أعتقد أن عليك الحصول على مساعدة.
- يرجى الخروج من هذا الوضع على الفور، وطلب المساعدة!
- تحتاج إلى وضع خطة للخروج؛ ماذا يمكنني أن أفعل لمساعدتك؟
- أريدك أن تأخذ أكبر قدر ممكن من الوقت لتأمين نفسك وتبعد عن هذا الشخص.
- ثمة الكثير هنا يسعده دخولك، وتلك هي أرقامهم.
- أريدك أن تتحدث إلى هذا المحامي لتعرف حقوقك، هو أحد أصدقائي.
- هذا الشخص هو مصدر الأخبار السيئة، فأنت بحاجة للخروج - الآن.
- لا أتطلع لتحمل المسؤولية عادة، لكن لا أستطيع أنا أراك تتألم بهذا الشكل.
- سوف آخذك إلى مركز الشرطة حتى تتمكن من توجيه الاتهامات، ثم لتأتي معي لمكان آمن.

(ملاحظة: إذا كان هناك خطر وشيك على أي شخص، فلتقل الردود الصحيحة فقط أثناء الاتصال بالسلطات المناسبة).