

الجزء التامن

مواقف صعبة

البحر الهادئ لا يصنع بحاراً ماهراً غير معروف

عندما تظن أنك مستعد لكل شيء، تتعرض لضربة من شيء ما. ربما هذا الشخص موظف يتجاوزك، أو ربما هو رئيسك في العمل الذي يختار انتقادك وجهاً لوجه أمام الآخرين، أو ربما اثنين من الموظفين الذين يقرران التصرف بأيديهما، فهذه الأشياء التي تكون كوابيس الإدارة.

بخلاف كتيب شركتك، ليس هناك في الحقيقة أي قواعد رسمية للعبة حول كيفية التعامل مع هذه النوعية من الحالات، لكن نأمل، مع نقاط الحوار الصحيحة، سوف تكون قادراً على بدء كل محادثة أو مواجهة بمزيد من الثقة.

عندما يوجه أحد الموظفين لك

انتقاداً مباشراً وجهها لوجه

- أرى الانتقادات فرصة لجعل الأمور أفضل.
- سأكون أكثر سعادة إذا ناقشنا أي مسائل على انفراد.
- دعونا نتحدث عن هذا ونجد حلاً لأي شيء يسبب لكم إزعاجاً.
- من الواضح أنك مستاء حيال شيء ما، ماذا يمكنني أن أفعل لتصحيح الأمر؟
- أستطيع أن أرى سبب شعورك بذلك، دعنا نتحدث عن هذا الأمر على انفراد.
- أسمع وأفهم؛ ما الذي يمكننا القيام به لإصلاح هذا؟
- أنا سعيد أن وصلنا إلى هذا المستوى في التواصل؛ دعني الآن أتعامل مع شكواك.
- مع أنني أقدر أمانتك إلا أنني يجب أن أقول إن ما تقوله حاداً قليلاً.
- أقدر لكم التعليق، على الرغم من أنه ليس ما كنت أأمل أن أسمعه من أحد الموظفين لدي.
- حسناً، لست متأكدًا مما إذا كنت سأنتفح معك.
- يحق لك أن تعتقد ما تشاء، لكن في النهاية ما زلت رئيسك في العمل.
- آسف لأنك تشعر بهذه الطريقة.
- هل تعتقد حقاً أن هذا شيء بناء لتقوله؟
- إن رأيك آخذ بعين الاعتبار.
- يجب أن تكون أكثر حذرًا بعض الشيء عند التحدث مع رؤسائك.
- نحن جميعاً بحاجة للتحدث إلى الغير من وقت لآخر، لكنك تحتاج لمعالجة ضعف الإرادة.
- في حين أن هذا من الديمقراطية، إلا أننا جميعاً بحاجة للتعبير بشكل صحيح وبناء.
- كما تعلمون، لقد كونت فكرة فعلاً عن حواراتنا القليلة. [سخرية]

- من فضلك، قل لي حقًا ما هو شعورك، [سخرية]
- هل انتهيت؟
- حسنا، أعتقد أن الأمر يستغرق وقتًا حتى يتعرف الشخص على الأمر.
- أشكرك على تقديم أكثر من سبب حتى أدعك تذهب.

عندما يدخل اتنان من الموظفين في متاجرة باليد

- انتظر - اسمحوا لي أن أحضر كرسيًا حتى أتمكن من مشاهدة الذبابة تطير.
- تابعوا لتضعوا أنفسكم خارج - ليس فقط - هذه الأماكن.
- إذا كان يجب أن تذهب إلى هذا المدى، يرجى أن يكون هذا خارجًا، حسنا؟
- انظر، يمكننا حل هذه المسائل يدويًا، لكن ليس هنا!
- هل فكرتم أيها الشباب في إنشاء نادٍ خاص للشجار؟ [مزاح]
- قف، لتعامل مع المسائل بحرفية، أيها الناس!
- إما أن تتصالحا بالقبلات أو سوف أحملك على القتال.
- لا أعتقد أن الحل المادي سوف يكون مجديًا لأي طرف.
- يرجى حصر مشكلاتكم على حلبة الملاكمة فقط، وليس في حجرة مجلس الإدارة.
- عادة أستمتع بالتعارك الجيد، لكن على ألا يتضمن اثنين من أفضل الموظفين لدي.
- لماذا لم تتفوقوا إلا على الاختلاف وتطلقون عليه يومًا؟
- هذا ليس الوقت ولا المكان المناسب للقتال.
- لماذا كل شيء يجب أن ينتهي بالكلمات هنا؟
- أتم بحاجة لمعرفة وسيلة لوضع الأمور في نصابها الصحيح دون اللجوء إلى العنف.
- تفضلوا بالذهاب إلى بيوتكم لقضاء الوقت المستقطع. أقترح عليكم استغلال هذا الوقت جيدًا.
- لا أصدق أنكم تفتقرون إلى أبسط درجات ضبط النفس للعمل بمهنية.

- أخشى أنكما ستواجهان تبعات سلوككما على حد سواء.
- إذا صادفت أي منكما يتعارك مع الآخر مرة أخرى، أخشى أنني سوف أضطر للإبلاغ عنكم.
- لدى الشركة سياسة قوية ضد العنف أثناء ساعات العمل. أقترح عليكم إعادة قراءتها.
- عليكم إنهاء هذا الأمر وإلا سوف ينتهي ذكركم في جدول المرتبات.
- إذا استمر هذا الهراء فأنتم لا تتركون لي أي خيار سوى أن ترحلا.
- ليس هناك ثمة عذر لهذا النوع من السلوك. توقفا وإلا فارحلا.
- لدى هذه الشركة سياسة صارمة لمكافحة العنف. احزما أمتعتكما وارحلا.
- لا أحد يلجأ إلى العنف هنا وإلا يعاقب، فلترحلا.

عبارات تخاصم

عندما يأتي أحد الموظفين إليك

- اعتقدت أنك كنت أكثر احترافاً من ذلك.
- سأعطيك فرصة لسحب ما قلته للتو.
- مع تقديري للمجاملة، إلا أنني أعتقد أنها ليست مناسبة للعمل.
- انظروا، أنا أشعر بالسعادة، لكننا بحاجة إلى إبقاء الأمور تتعلق بالعمل فقط.
- أنت جذاب، لكن أنا لا أدخل في علاقة مع زملاء العمل.
- مغري، لكن أنا لا يمكن أن أحترم نفسي في الصباح، [مزاح]
- عذراً، أنا امرأة لرجل واحد/ رجل لامرأة واحدة. [مزاح]
- سوف أتابع العمل وأعتبر أنني لم أسمع ذلك قبل أن نتحدى، حسناً؟
- إذا كنت تعتقد أن الأمر قد انتهى، فأرى أنك ستدرك مدى حماقة تصرفك.
- هذا لن يؤدي إلا وضعك في الكثير من المتاعب.
- هل أنت متأكد أنك تريد الاستمرار في التصرف على هذا النحو؟

عبارات لبقية

- سلوكك خارج عن السيطرة تمامًا وأنا أطلب منك التوقف.
- ليس هناك عذر لمثل هذا السلوك غير المهني يجب أن تتوقف.
- إذا لم تتوقف، فأنا مضطر للإبلاغ عن سلوكك للموارد البشرية/ رب العمل.
- توقف الآن، وإلا سوف أتخذ إجراءات لن ترضى عنها.
- سياسة الشركة تمنع إقامة علاقات، أقترح عليك التعود على ذلك.
- يا إلهي، أنت أغبي بكثير مما كنت أعتقد.
- ما تقترحه هو أغبي شيء وأكثر شيء غير مناسب قد سبق وسمعت عنه مسبقًا.
- لقد تجاوزت الحد، ولم تعد تقدر أن هناك حدودًا.
- لا، شكرًا، لست مهتمًا.

عبارات فظة

عندما تصبح غير قادر على الدفع لموظفيك

- لا أريد التخفيف من حدة الوضع، لكن لم نعد في الوضع المالي الذي كنا عليه.
- أشعر بأسف شديد حيال هذا الأمر، لكن للعلم لا أجد من يدفع لي أيضًا.
- نمر بحالة صعبة، وأطلب أن نتحلى بالصبر.
- إننا نمر بوضع متعثر ماديًا، أليس كذلك؟ هذا غير مختلف.
- الشركة بحال جيد لتدفع الرواتب، لكن عليك الانتظار قليلاً.
- أود أن أدفع من جيبي الخاص، لكني لا أستطيع فأنا متعثر أيضًا.
- يرجى الانتظار لصرف الشيكات حتى يوم غد/ الأسبوع المقبل/ الشهر القادم.
- من الواضح أننا نعاني مشاكل في التدفق النقدي، فأرجو التحلي بالصبر لحين الخروج من هذا الوضع.
- مما يؤسف له أن مشكلات الشركة أصبحت جزءاً من مشاكل الجميع.
- أرجوكم اتركوا لنا فرصة لإصلاح الأمر.

عبارات لبقة

- عدم التذمر كثيرًا سوف يجعل هذا الوضع أفضل بشكل سحري.
- رجاء التريث والعودة للعمل، أعدكم أننا سنجد حلاً قريباً.
- حسناً، لقد مرت أيام، ولم يكن هناك عمل كثير أيضاً.
- لو كان أحد في موقعي هذا لتفهم مدى صعوبة تغطية جميع الجوانب.
- لا أستطيع أن أدفع لكم الآن. أنا آسف.
- ربما هذا هي طريقة الله ليأمرنا أن نعمل بأكثر جدية.
- كف عن الشكوى، وسوف يتم دفع المال عندما يكون جاهزاً.
- إذا لم ترضوا عن هذا الوضع، لكم الحرية في الرحيل.

عندما يحاول شخص افتعال شجار معك

- أستطيع أن أرى أنك مستاء، لنأخذ استراحة حتى نهدأ ونجمع أفكارنا.
- أعلم أنك في حالة غضب شديدة، لكن ضع الأمور في نصابها.
- أعلم أنك تحاول جرننا للشجار، لكن أنا لن أنجر له، آسف.
- أتوجه الكلام إليّ؟ [مزاح، على غرار روبرت دي جينيرو في فيلم سائق تاكسي]
- هل يساعدك الشجار حول هذه النقطة على المدى الطويل؟
- أعتقد أنه من الأفضل لو تمكنا من النظر للأمر بعقل كالبالغين.
- هل أنت متأكد حقاً من أنك تريد الاستمرار في هذا الأمر معي؟
- كنت أتمنى لو اشتركت في هذا القتال، لكن من الظلم دخول معركة مع شخص أعزل.
- لو لم أكن رئيسك لكنت سعيداً بإظهار بعض مهاراتي في فنون الدفاع عن النفس.
- أقترح عليك النظر إلى نفسك جيداً قبل أن تؤذي نفسك.
- لا تسمح سياسة الشركة للرؤساء ضرب موظفيهم.

- لا أدخل في شجار باليد مع أي من موظفي، لا يهم عدد المؤخرات التي تستحق الركل.
- لا تتصور مدى قرب قيامي بذلك حالاً.
- حسناً، ولكن لا تحضر معك سكيناً لتواجه سلاحاً نارياً.
- هيا، انطلق، اضربني، لكن أعدك أنك سوف تندم على ذلك.
- أعطني أفضل ما لديك، لأنها هي الشيء الوحيد الذي ستفعله الآن.
- أوه، لقد كبر ويرد أن يضرب!

عبارات مواجهة

عندما يواجه الموظف تهديداً أو لآخرين

- أنا متأكد من أن هذا خطئي، هل يمكننا الجلوس والتحدث عن الأمر؟
- أرى أنك مستاء، لكننا بحاجة لمناقشة هذا بعقلانية.
- أعلم أنك لا تعني ذلك؛ خذ نفسك وتمالك نفسك.
- أفهم أنك مستاء، لكن أعتقد أنك تحتاج إلى تخفيف الضغط قليلاً والهدوء.
- أريد أن أتحدث إليكم عن هذا عندما تكونون أكثر هدوءاً.
- أعتقد أنك بحاجة إلى إعادة التفكير فيما قلته للتو، وأكرر ذلك.
- هناك ما يقال كجزء من حرية التعبير، لكن أنت بحاجة لذكر الأشياء بطريقة أو بنبرة أقل تهديداً.
- كلامك يجعل الغير يشعر بعدم ارتياح أو أمان.
- لماذا تقول شيئاً من هذا القبيل؟ هذا قاس جداً.
- ثق بي، أنت لا تريد التماهي إلى هناك.
- لن أسمح بهذا النوع من الكلام منك أو من أي شخص آخر هنا.
- هذا ليس المكان المناسب لبدء الخروج وإطلاق تهديدات الخمول.
- تهديد الناس يتعارض تماماً مع سياسة الشركة.

عبارات استرضاء

- إذا لم تتمكن من السيطرة على الأمر والعمل بمهنية، سوف أطلب منك الرحيل.
 - لقد تماديت في تجاوز السطر الذي لم تعد تعرف أين هو حالياً.
 - الآن هناك فكرة: أنت تهددني، وسوف أخبر السلطة بذلك.
 - نتمسك بسياسة عدم التساهل مع هذا النوع من الحديث.
 - أنت بحاجة للمغادرة - الآن
 - اتصل بالسلطات/ الأمن/ الشرطة.
- (ملاحظة: في حال وجود تهديدات مشروعة أو خطر حقيقي، يجب أن تطلب الطوارئ.)

عندما ينتاب الموظف نوبة غضب

- هيا، أرى أنك في نهاية المطاف لنذهب بالخارج ونتمشى قليلاً.
- يمكنني ملاحظة أنك مستاء؛ فلتذهب إلى أي مكان وتروّح عن نفسك.
- ليهدأ الجميع ونتحدث في الأمر.
- لن نخرجك نوبات الغضب إلى أي مكان، ما أنت بحاجة إليه الآن؟
- أعتقد أن هناك شخصاً بحاجة للتحدث قليلاً [مزاح]
- الجميع يمر عليه وقت يشعر بالضيق، لكن هذا لا يحدث كثيراً.
- أعرف أنك مستاء، لكن هذا لا يمكن أن يحدث مرة أخرى، أفهم ذلك.
- إذا لم تتمكن من الحفاظ على هدوء أعصابك ربما يجب عليك الخروج وتهدئة نفسك.
- إن سلوكك يجعل الآخرين يشعرون بعدم الارتياح.
- أليس لديك أي قدر من ضبط النفس؟
- أعتقد أنك قد تجاوزت ذلك، لكن من الواضح أنني كنت على خطأ.
- عندما تنفجر عصبياً على هذا النحو، فأنت تؤثر على الروح المعنوية للشركة كلها.

- أنت لست وحشا في قفص؛ إنما أنت إنسان لديه وظيفة يقوم بها.
- أعتقد أنك قد تحتاج للتدريب على إدارة الغضب.
- من الواضح، أنك بحاجة إلى مساعدة مهنية؛ لا تعود بعد أن تسيطر على نفسك.
- كيف تتصور التعامل مع الناس إذا كنت تتصرف على هذا النحو؟
- لا يسمح لأحد التصرف بهذه الطريقة أمامي، إما أن تتوقف أو تخرج.
- إذا فعلت هذا مرة أخرى، سوف تتعرض لإعادة تعيينك/ فصلك عن العمل.
- استمر في العمل بأي وسيلة، وإلا فيسعدني فصلك من العمل بسبب ما تفعل.

عندما يكون احد الموظفين في حالة سكر او منتشي اتناء العمل

- يجزني أن أراك في مثل هذه الحالة. ماذا يمكنني أن أفعل للمساعدة؟
- ما الذي يجري معك؟ أنا قلق حقا بسبب سلوكك.
- كل شخص يحتاج لتفريغ التوتر في بعض الأحيان، لكن يضرك أنت فقط
- أنت أفضل بكثير من هذا، أتعلم ذلك؟
- أنت بحاجة للتعامل مع الإجهاد بطريقة لا تضرك أو تضر عملك.
- قد يبدو هذا وكأنه حل، لكنه لن يؤدي إلا إلى تفاقم المشاكل.
- لدينا موارد من الموظفين الذين يعانون من المواد والإدمان.
- لدينا برنامج هنا قد يساعدك.
- إذا كنت في حاجة للمخدرات أو الخمر فأنت في الحقيقة بحاجة للمساعدة.
- ليس لدي أي فكرة عما تفعله أنت، لكنك وضعتني في موقف محرج جدًا.
- لدينا سياسة تحظر هذا النوع من الأشياء أثناء العمل، أقترح عليك قراءتها.
- لا يمكن ببساطة أن أسمح لك بأن تكون في حالة سكر/ نشوة أثناء العمل، هذا غير مقبول، وخطير، وغير قانوني.

- لا يسمح لأحد بالخمر أو بالمخدرات في أوقات العمل، لماذا تكون مختلفاً؟
- لا نفع منك بالنسبة لي كذلك: إرجع للمنزل وعد عندما تفيق.
- يجب أن أخبر شئون العاملين/ المدير بذلك.
- لدينا سياسة تحظر ذلك.. أنت مفصول.