

جزء المكافآت

الإدارة

الإبداع يتطلب الشجاعة

هنري ماتيس

نادراً ما تعتمد الإدارة على جانب واحد فقط. في الحقيقة معظم الوقت الذي تعمل فيه كمدير تقضيه لتولي إدارة رؤسائك. ستكون بحاجة لتعرف مدى قدرتك على الاستجابة والسلوك الذي تتبعه أن يكون سلوكاً مخادعاً أو واضحاً وصريحاً من قبل الأشخاص ذوي الشأن الأعلى. احذر، هذا لا يعد نوعاً سهلاً من الإدارة لأنه يتطلب ممارسة وإبداعاً وفي بعض الأحيان يتطلب شجاعة. لا يعتبر ذلك أسلوباً جديداً. جميعنا قد يشعر بالضعف في بعض الأوقات حين يتطلب الأمر التجاوب مع المسؤولين في العمل. إذا شعرت يوماً ما بذلك الشعور إذاً هذا الجزء بالطبع مخصص لك.

كيف يمكنك رفض تشييء من تخصص مسئول

- أعلم أن الأمر مهماً بالنسبة لك، هل يمكنني القيام به في وقت لاحق حين يسمح لي الوقت؟
- أتمنى لو أنك طلبت ذلك مني في وقت سابق قبل انشغالي في كل هذه المهام.
- في الوقت الحالي أعمل على المشروع الآخر الذي تعطيه الأولوية، هل يجدر بي توقف العمل فيه؟
- في الوقت الحالي أن أعمل على (مثال)، أي من هذه المهام أكثر أهمية؟
- أود أن أقبل ذلك، ولكن في الوقت الراهن أنا مشغول تماماً في هذا المشروع.
- ليس في الوقت الراهن، ولكنني سأكون ممنوناً إذا قمت بعمله في وقت آخر.
- أتمنى لو بإمكانني قبول هذه المهمة، ولكن للأسف لا يمكنني ذلك.
- للأسف لا أعتقد أنه يمكنني القيام بذلك.
- لا يمكنني القيام بهذا، ولكنني مستعد للقيام بـ (مثال) بدلاً من هذه المهمة.
- لا يمكنني القيام بذلك، أعتذر.
- للأسف لن أقوم بعمل هذه المهمة.
- أنت تمزح.
- لا.
- يستحيل.
- اطرديني من العمل إذا أردت، ولكنني لن أفعل ذلك.

كيف يمكنك طلب علاوة

- هل لاحظت مدى تقدير فريق العمل في قسمي مؤخراً؟
- أود أن أعلم مدى ساعدتك بأدائي للعمل هنا.
- ما تقييمك لطريقة عملي بما في ذلك النجاح الأخير الذي أحرزته؟
- أرجو أن تعطي لي الفرصة لاستعرض كل الإنجازات العظيمة التي حققتها مؤخراً.
- أود أن ألقى النظر مرة أخرى على جدول المرتبات والأجور خلال هذا الأسبوع إذا كان الأمر لا يزعجك.
- في النهاية هذا قرارك، ولا أريد أن أضغط عليك، ولكن العلاوة تعني الكثير لي.
- هل تعتقد أنني أستحق علاوة بسبب كل الإنجازات التي حققتها خلال العام السابق؟
- اعتقد أنني أمتلك كل الصفات لمدير يستحق العلاوة، ما رأيك في هذا؟
- أعلم أنك تقدرني، ولكن يجب أن أرى هذا الدعم في شيء مادي وملموس.
- أود أن أتحمّل مزيداً من المسؤولية بالإضافة إلى زيادة الراتب.
- لماذا تعتقد أنني أستحق العلاوة؟ إليك عشرة أسباب للإجابة عن هذا السؤال.
- يجب أن يتناسب راتبي مع أدائي للعمل، هل توافقني الرأي؟
- أدائي للعمل ممتاز ألا تعتقد أنني أستحق أي تقدير لما فعلته؟
- لماذا لا أتعامل بالطريقة نفسها التي يتعامل بها الآخرون، رغم أنني أؤدي عملي بشكل أفضل؟
- لا يوجد مشكلة إذا لم تعطني علاوة، هناك خيارات أخرى ممكن اقتراحها.
- الطريقة المباشرة
- إما أنني أستحق هذه العلاوة أو لا ما رأيك في ذلك؟
- أقدر قيمتي حتى إذا لم تقدرها هذه الشركة.
- الأمر ليس له علاقة بالمال، الأمر متعلق بالعدل.

كيف تدير طريقة التداخل مع فريقك عمالك

- أعلم أنهم يشعرون بالاضطراب أعط لهم فرصة.
- من الواضح أن لديك العديد لإنجازه، ولكن لدى أمل للنجاح في ذلك.
- أرجوك كن صبورًا، وسأعمل على تدير الخلل الذي حدث.
- ما رأيك فيما يتعلق بالاضطراب الذي تشعر به دائمًا من فريقتي؟ ربما عليّ التوسط لحل الوضع.
- أتمنى لو أنهم يبلون بطريقة أفضل، أُلقي باللوم على نفسي لذلك.
- أوافقك الرأي، ولكن لم يتم إصدار التقرير النهائي بعد، أعطهم مزيداً من الوقت.
- أنهم يؤدون بأفضل ما لديهم بما يتناسب بالموارد المتوفرة لهم.
- أعلم أن الأمر قد يبدو بائساً في الوقت الحالي، ولكن عليك الانتظار لبعض الوقت، وأعلم أنهم سيؤدون بطريقة أفضل.
- أنت لا تعرفهم مثلي أعتقد أنه لم يظهر أفضل ما لديهم حتى الآن.
- أستطيع أن أؤكد لك أن فريقتي سيتفوق في أداء عمله في الأوقات الحاسمة.
- اعتبر نفسي المفوض للدفاع عن فريقتي حين يتعلق الأمر بالإدارة العليا، إذا ما هي شكواك؟
- لا يستطيع أحد التحدث مع فريق عملي قبل المرور عليّ أولاً.
- أراهن بعمرتي على هذا الفريق إنك فقط لا تؤمن بهم بالقدر الكافي.
- لا أقبل بأن يقوم أي شخص بإهانة فريق عملي، وبالأخص بطريقة معايرة معهم أو معي.
- لا طالما أنهم مسئولون مني، عليك التحدث معي بشأن ما يزعجك منهم.
- إن كنت تريد التعامل مع فريقتي فعليك التواصل معي شخصياً.
- اعتبر أنا وفريقي مقربين جداً، لا يوجد أي قوة عليا يمكنها منع ذلك الشيء.
- سأدافع عن فريقتي بكل ما لدي من طاقة حتى أستقبل من العمل في هذه الشركة.

كيف يمكنك مناقشة أخطاء فريقك عملياً

- كل ما يمكنني فعله هو الاعتراف بالخطأ.
- أتحمّل كامل المسؤولية بصفتي مديراً للفريق عن الخطأ الذي حدث، لم يحدث ذلك مجدداً.
- إنهم يتبعون أوامري فقط، لذلك يجب أن يلقي اللوم علي.
- أي خطأ يحدث نتيجة عن الإدارة لذلك أعترف بأنني مذنب.
- أيّ ما حدث يعتبر خطئي لذلك أرجوك، وجه اللوم إليّ.
- أتحمّل مسؤولية الأخطاء التي يرتكبها فريق عملي، أكثر من ذلك لا أختص به.
- إنهم فقط مراسلون لا تلقى باللوم عليهم.
- يمكنك لو مهم بشكل جزئي بشأن عدم تنفيذهم للأوامر بشكل مناسب.
- في نهاية اليوم كلنا مسؤولون عن الأخطاء التي يتم ارتكابها.
- إلقاء اللوم
- اعتذر عن الأسلوب الذي أدى به الفريق العمل المطلوب أنا لا أعلم ما الذي حدث.
- لا يوجد شيء يمكنني قوله سوى الاعتذار.
- حاولت بكل جهدي أن أظهر أفضل ما عندهم، وكانت هذه النتيجة.
- ارتكب فريق عملي خطأ فادحاً أمل أن نتقبل ذلك ونمضي قدماً.
- حين ألقى نظرة على ما فعله فريق عملي أعتقد أنه لم يكن ذلك ما سأسلط عليه الضوء في مشوار عملي.
- أعتقد أنهم حقاً أفسدوا الأمر.
- فعلت ما في وسعي لا يمكنني المساعدة أكثر من ذلك، إن لم تكن لهم أي منفعة.
- هذا ليس خطأي هم من أفسدوا الأمر.

كيف يمكنك التعامل مع مدير مستأسد [مسيطر في طريقة تعامله]

- لأنني أقدرك ومعجب بشخصيتك أتمني لو أن العلاقة بيننا تكون أكثر تحضراً.
- أحترمك بشكل كبير، ولكن أتمني لو نتناقش سوياً بطريقة أكثر تحضراً.
- من وجهة نظري أفضل أن تتميز بالروح التعاونية أكثر من ذلك في طريقة تعاملنا.
- من الأسهل الحصول على ما تريد عن طريق التودد إلى الأشخاص أفضل من توجيه الأمر لهم بتكبر (مزحة).
- لديك العديد من نقاط القوة، ولكن أتمني في بعض الأحيان لو أنك تحد من أسلوبك العنيف.
- أسلوب تراسلك يعد عنيفاً نوعاً ما في بعض الأحيان.
- إذا لم تحترمني سأعاملك بالطريقة نفسها.
- هل تعتقد أن توبيخ الأشخاص هي الطريقة التي تمكنك من اكتسابهم؟
- يجب أن تسيطر على أعصابك، لأنها تعرضك لعدد من المشاكل.
- لا يوجد سبب واضح لتعامل الأشخاص بهذه الطريقة. هذا الأمر يرثى له.
- لا أعلم أن شخصيتك بهذه الصعوبة لو أي علمت ذلك من قبل لما اخترتك للعمل معي.
- بسببك لم أتمكن من النوم أو عيش الحياة الطبيعية.
- هل عاملك شخص آخر بهذه الطريقة أثناء تدرجك الوظيفي؟
- إذا لم تتمكن من تغيير الطريقة التي تتكلم بها معي، سأنتقل من العمل.

كيفية طلب مشروع

- من الأرجح أنه لا يحق لي طلب هذه المهمة أليس كذلك؟
- هذا المشروع الجديد يبدو لطيفاً، هل لديك شخص معين تريده القيام به؟
- إذا توافرت لي الفرصة للعمل على هذا المشروع سأكون متحمساً للغاية.
- أود أن أجلس معك والتوصل إلى اتفاق بشأن مشروع عملي القادم.
- أعتقد أن المشروع الجديد يتناسب مع قدراتي ما رأيك في ذلك؟
- أعتقد أنني الشخص المناسب للعمل في هذه المهمة الجديدة. هل ستوافق إذا طلبت مني العمل في هذا المشروع؟
- أدركت أن المهام الموكلة إليّ أكبر من أن أتمكن من السيطرة عليها، ولكن هل يمكننا مناقشة بعض الاحتمالات.
- بعد موافقتك أود أن أعرض عليهم ما يمكنني فعله في هذا المشروع.
- هذا المشروع الجديد يجعلني متحمساً هل يوجد أي فرصة لاحتالية ترشيحي للعمل عليه؟
- هل يوجد أي طريقة تمكنني أن أقدم للعمل في هذا المشروع؟ إنه حقاً يثير اهتمامي.
- أعلم أنك تقدر المبادرة، لذلك أن أتقدم بشكل رسمي لطلب العمل في هذا المشروع الجديد.
- أتطوق للعمل في هذا المشروع لا تجعلني أتوسل إليك أكثر من ذلك.

عبارات البراعة:

عبارات التفسيروالوضوح

كيف يمكنك تقديم فكرة جديدة

- أنا لا أعتبر شخص من ذوي الأفكار، ولكن هل تهتم بسماع هذه الفكرة المجنونة؟
- من الواضح أن أفكارك أقرب إليّ لما نتبعه، ولكن ما رأيك في الفكرة (أ)؟
- إذا كنت ترغب في سماع الفكرة التي أمتلكها أرجوك أخبرني بذلك.
- أود أن أخبرك عن رأيي بشأن هذه الفكرة، ولكنني لا أريد أن يساء فهم الأمر.
- قد يبدو ذلك جنونياً ولكن ما رأيك في (أ)؟
- أتساءل عن عزم أي شخص للقيام بالفكرة (أ) بدلاً من الأفكار الأخرى؟
- ما رأيك في البحث ومناقشة بعض الأفكار الجديدة؟ لدي فكرة من الممكن العمل بها.
- لدى فكرة جديدة أود أن أناقشها معك، هل لديك وقت هذا الأسبوع؟
- لطالما أعلم أنك تقدر الأفكار، أود أن أخبرك عن فكرة جديدة لدي.
- حسناً إليك فكرة، ولك مطلق الحرية في رفضها، اتفقنا؟
- أتمنى لو أننا على الأقل نعتبر الفكرة (أ) محتملة ما رأيك؟
- خطر ذلك ببالي يوماً ما. هل أنت شغوف؟
- لدي فكرة أعتقد أنها جيدة إلى حد ما هل تريد سماعها.
- من الممكن أن أضمن لك أنك ستوافق على هذه الفكرة.

عبارات الوضوح

عبارات المصارحة

حين تحتاج لتخفيف عبء العمل

- نحتاج لمشاركة المهام بشكل أكثر فاعلية. أليس هذا ما يعني العمل مع فريق؟
- هل هناك فرصة لأن يأخذ أحد مهمة أو اثنين من نصيبي؟
- هل يوجد إمكانية لشخص آخر لتولي مهمة أو أكثر مما أتولاهاهم؟
- أعتقد من الأفضل تفويض جزء من هذا العمل لأعضاء فريق عملي.

عبارات البراعة

- أعتقد أنه يمكنني تولي هذا العمل، ولكن أعتقد أنه أكثر من طاقتي.
- لا أقول إنه لا يمكنني عمل كل هذه المهام وحدي، ولكنني لم أتمكن من عملها في وقت واحد.
- أشعر ببعض الضغط في العمل مؤخراً، وأود أن اقترح بعض الحلول عليك.
- أعترزم الانتهاء من كل المهام التي بدأتها، ولكن لا يمكنني فعل ذلك إذا طُلب مني مزيداً من المهام للقيام بها.
- كل شخص له طاقة، وأعتقد أنني قد وصلت إلى حد طاقتي.
- أنا شخص واحد يقوم بهذه المهام أتعلم ذلك.
- أعتقد أنني وصلت إلى مستوى التزام أكثر من طاقتي.
- لا يمكنني إنجاز كل هذه المهام بمفردي، أحتاج إلى مساعدتك في ذلك.
- في الواقع أشعر بالضغط من العمل، وأتساءل عما يمكنني فعله بشأن هذا الأمر.
- أنا أفتخر للاعتراف بأني توليت مهاماً أكثر من طاقة استيعابي.
- أشعر وكأنني أغرق من كثرة المهام، وسيتراجع أدائي بشكل سريع إذا لم يقوم شخص بمساعدتي.
- إذا لم يساعدني شخص في مهام عملي سأهلك من التعب وبسرعة.
- أعلم أنه يمكنني الاعتماد عليك لتساعدني، ولكنني لا أستطيع أن أواصل بهذه الطريقة.

عبارات المصارحة

كيفية مجاملة المسئول في العمل

- أحاول ألا أكون شخصاً مكروهاً (مزحة).
- نقضي بعض الوقت وسط حشود الموظفين الصاخبين أليس كذلك؟
- من الجيد أن تكون المدير.
- أود حقاً أن أطلب منك طلباً.
- أود أن أتعلم كل شيء منك.

عبارات اللطف

- أعتزم بكل جهدي تعلم كل شيء منك.
- بصراحة مستوى خبرتك يعتبر عظيماً من وجهة نظري.
- إذا كان بإمكانك اختيار شخص واحد كمرشد ومستشار في العمل لاخترتك أنت.
- هل كتبت كتاباً في وقت سابق؟ عليك حقاً عمل ذلك.
- هناك القليل من الأشخاص لا غني عنهم، وأنت واحد منهم.
- أتمنى لو أكون ذو معرفة وخبرة وموهبة مثلك.
- هناك بعض الأشخاص يتحلون بالكلمات، وآخرون بالأفعال، وأنت ممن يتحلون بالأفعال.
- أراك كثيراً، ولكنك شخص مميز وذكي وذو رهبة.
- تجعل الأمر يبدو سهلاً، كيف تقوم بعمل ذلك؟
- نعم أنا أجاملك ولكن في هذه الحالة بضم.

عبارات الوضوح

كيف تختلف في الرأي مع المسنون

- ما رأيك في النظر إلى هذا الموضوع من وجهة نظر أخرى.
- لا أريد أن أتخطى وضع أي أحد، ولكنني أتساءل عن إمكانية إعادة النظر في هذا الشأن.
- لا يمكنني الاختلاف معك في الرأي، ولكن ما رأيك في هذه الفكرة؟
- هل يمكنني مخالفة الرأي معك للحظة فقط؟
- إذا كان من أجل النقاش فقط فلنأخذ بعين الاعتبار الحل البديل للحظة.
- حين يكون لديك وجهة نظر معينة أنا لا أتفق معها بشكل كامل.
- في الطبيعي أوافقك الرأي، ولكن ليس هذه المرة.
- أعتذر لك ولكنني لن أوافقك الرأي هذه المرة.
- لا أتفق معك وإليك الأسباب.

عبارات الاسترضاء

- أعتقد أنه عليك الاعتراف بأن رأيي هو الصحيح هذه المرة.
- أنت في موضع لا يمكنك الدفاع عن نفسك فيه.
- ليس لأنك تقول هذا الرأي يعني أنه صحيح.
- هذه الفكرة بعيدة عما نريد عمله.

كيفية طلب إجازة

- أين ذهبت خلال إجازتك مجددًا؟
- لا أتذكر آخر مرة أخذت فيها إجازة بمعنى الكلمة.
- يقول جو الذي يعمل في قسم المحاسبة: إنه يريد إجازة، أعتقد أننا جميعًا بحاجة لهذه الإجازة أليس كذلك (مزحة).
- أراهن أنك تريد طلب إجازة.
- والآن بعدما انتهيت من العمل على مشاريعي أتساءل عن كون هذه الفرصة المناسبة حتى أستريح.
- هل تعتقد أنني بحاجة لإجازة لبعض الوقت؟ أشعر أنني منهك من العمل.
- سأكون أكثر إنتاجية وحيوية إذا سنحت لي الفرصة لإعادة ملء طاقتي.
- أريد أن أجري بعض المواعيد معك حتى يمكنني تنظيم بعض الوقت للعطلات.
- ما هو التوقيت المناسب حتى أستطيع طلب إجازة؟
- لا أعتقد أنه ليس من حقي أن أخذ بعض الأيام من إجازاتي أليس كذلك؟
- أود أن أخذ إجازة إذا لم تعترض، أود أن أعلم الأيام التي تناسب مع ظروف العمل.
- سأقدم بإجازة في هذه الأيام، إذا كانت تمثل إليك أي مشكلة أخبرني بذلك.
- من غير المنصف عدم إمكانية تمعني بإجازاتي وفقًا لأيام الإجازة التي تأخذها.

حين تتسرع بالإرهاق في العمل

- أعتقد لهذه الأغراض تم اختراع ريد بول ومشروب الطاقة، أليس كذلك؟ (مزحة).
- في بعض الأوقات أشعر وكأنني سأنام في العمل، أتعرف هذا الشعور؟
- اعلم أن العمل من الممكن أن يزيد، ولكن في هذا الوقت لا أستطيع أن أري نهاية لهذا العمل.
- أعلم أنني مشوش، يبدو وكأنني عالق في هذا العمل.
- لا يمكنني إضافة شيء جديد إلى مهام عملي أنا منهك من كثرة المهام.
- أحاول زيادة القدرة على الاحتمال لدي، ولكن في هذا الوقت لا أعتقد بإمكانني فعل ذلك.
- تعلم أنني من الممكن القيام بعمل أي شيء لهذه الشركة، ولكن ليس على حساب صحتي.
- تذكر آخر مرة شعرت فيها بالإرهاك من كثرة العمل، أنا أشعر بالشعور نفسه في هذا الوقت.
- أعتقد أننا نبذل قصارى جهدنا في العمل.
- أنا أشعر بالإرهاق في العمل، أخشى من عدم قدرتي على الإنتاج أكثر من ذلك.
- أشعر بالقلق حيال عدم اهتمامي بالعمل أكثر من قبل.
- أعتقد أنه علينا إعادة ترتيب العمل، أشعر وكأنني أغرق في هذا العمل.
- وصلت إلى أقصى حد أستطيع تحمله.
- لا أمانع أن أعمل بجدية، ولكن هذا الكم جنوني.
- لا يوجد أحد يمكنه العمل تحت هذه الظروف غير الآدمية.